"Bei Wefox bleibt der Makler unabhängig" (1/2)

Der VersicherungsmaklerAusgabe 01/2017 | Seite 30, 31 | 14. März 2017
Auflage: 8.000 | Reichweite: 23.200

FinanceApp AG

„Bei Wefox bleibt der Makler unabhängig“

Das Schweizer InsurTech-Unternehmen FinanceFox startete vor Kurzem in Österreich: Ex-UNIQA-Vorstand Werner Holzhauser ist gemeinsam mit Felix Huemer im Management. Mit ihnen sprach Milan Frühbauer im folgenden Interview.

Was ist das Geschäftsmodell des Unternehmens Wefox?

Wir sind Österreichs modernste unabhängige Community-Plattform für den Versicherungsbereich. Unabhängige Versicherungsvermittler sind in Zukunft darauf angewiesen, ihren Kunden digitale Services zu bieten, um die Erwartungen ihrer Kunden zu erfüllen und weiterhin erster Ansprechpartner zu bleiben. Wir helfen ihnen, ihre Services zu digitalisieren und zum einzigen Betreuer aller Verträge ihrer Kunden zu werden. Der Makler bleibt dabei unabhängig und wertet seinen Bestand auf. Zusätzlich machen sie ihr Geschäftsmodell dank einer einwandfreien Dokumentation noch wettbewerbsfähiger und sicherer. Kunden wiederum erwarten zunehmend, all ihre Verträge online einsehen, ändern und abschließen zu können – alles unabhängig von der Versicherungsgesellschaft. So wie sie auch ihre Bankgeschäfte erledigen. Wefox ermöglicht das für den Versicherungsbereich.

Last but not least sind auch Versicherungsgesellschaften auf die Digitalisierung angewiesen, um die Servicequalität zu erhöhen und zugleich die Verwaltungskosten zu senken. Auch der Wettbewerb mit reinen Online-Versicherungen nimmt zu.

Sie haben jüngst betont, Wefox starte sein Österreich-Engagement bereits mit mehr als 25.000 Kunden. Wie setzt sich diese Kundenstruktur im Detail zusammen?

Wir haben dank unserer First-Mover-Partner, allen voran das Spezialunternehmen Lesitas, 25.000 Kunden, für die derzeit das Onboarding stattfindet. Weitere Maklerpartner werden in Kürze Kooperationsvereinbarungen unterschreiben und somit auch ihre Kunden einbringen. Das heißt, wir haben uns in den letzten Monaten ganz klar auf die B2B-Schiene konzentriert.

Die Endkunden-App steht seit 1. März zur Verfügung. In den kommenden Wochen und Monaten beginnen wir über E-Commerce- und PR-Aktivitäten, diese B2C-Schiene sehr intensiv zu bearbeiten und so auch Neukunden für unsere Partner zu akquirieren. Denn Wefox betreut Kunden, die sich selbstständig bei uns registrieren, nicht dauerhaft weiter. Unsere Versicherungsexperten übernehmen vorerst die Beratung für diese Kunden, wir digitalisieren deren Polizzen, bauen die Kunden mit gezielten Maßnahmen weiter aus – und geben sie dann als „qualifizierte Kunden“ an unsere Maklerpartner weiter.

Wie sieht die Zusammenarbeit mit den Versicherungsmaklern konkret aus?

Wir übernehmen für unsere Maklerpartner das Backoffice auf unserer Community-Plattform. Das heißt, wir leisten einerseits „handfeste“ Arbeit im Hintergrund, von der Offerterstellung und Schadensabwicklung bis hin zu Terminvereinbarungen mit den Kunden. Andererseits ermöglichen wir unseren Maklerpartnern den einfachen Einstieg in die digitale Welt. Wichtig: Der Bestand bleibt dabei zu jedem Zeitpunkt zu 100 Prozent im Besitz des Maklers. Der Makler bleibt rechtlich selbstständig und weiterhin unabhängig in der Beratung. Seine Courtagen und Konditionen bleiben unverändert. Uns ist es extrem wichtig, dass die Eigenständigkeit des Maklers gefördert wird. Auch in der Endkunden-App ist er mit seinem eigenen Namen und Logo für den Kunden präsent – mit dem Hinweis „powered by Wefox““.

Ein großer Vorteil für den Makler ist, dass

Werner Holzhauser

er ein State of the Art-CRM-System zur Verfügung hat, mit dem er noch effizienter und kundenfokussierter arbeiten kann. Durch unsere Leistungen im Backoffice-Bereich kann er sich voll und ganz auf die Kundenbetreuung konzentrieren.

Wie können die Makler dem Auftrag aus dem Maklergesetz – Stichwort Best Advice – weiterhin gerecht werden?

Wefox bedient die Bedürfnisse des hybriden Kunden – arbeitet also sowohl digital als auch analog. Jeder Kunde hat seinen ganz persönlichen Berater für all seine Versicherungen. Dabei kann der Kunde seine Versicherungspolizzen in einer App oder Web-Lösung verwalten und schnell Änderungen vornehmen. Für Informationen zu beratungsintensiven Produkten steht ihm sein Berater aber jederzeit persönlich zur Verfügung.

Praktisch funktioniert das so: Einfache Produkte wie etwa eine Reiseversicherung können direkt in der App abgeschlossen werden. Für komplexere Produkte – etwa eine Kranken- oder Lebensversicherung – steht der Berater seinem Kunden weiterhin zur Seite. Denn wir sind davon überzeugt, dass Versicherung ein beratungsintensives Geschäft ist und blei-

Alle nötigen Lizenzgebühren sind vertraglich geregelt.

"Bei Wefox bleibt der Makler unabhängig" (2/2)

Der VersicherungsmaklerAusgabe 01/2017 | Seite 30, 31 | 14. März 2017
Auflage: 8.000 | Reichweite: 23.200

FinanceApp AG

Felix Huemer

ben wird. Den Kundenanforderungen entsprechend berechnet unser Innendienst dann drei Offerte, die der Kunde inklusive einer Übersicht über die jeweiligen Vor- und Nachteile über seine App erhält: eine empfohlene, eine Luxus- und eine günstigere Variante.

Ich betone ausdrücklich, dass Wefox kein Vergleichsportal ist! Der Kunde erhält hochwertige Beratung von seinem Makler und er erhält Vergleichsangebote. Unser System stellt zusätzlich auch noch sicher, dass jede Art von Kommunikation mit dem Endkunden im System gespeichert wird. Das gilt für jeden schriftlichen Kontakt wie auch für Telefonate.

Welche Konsequenzen für Ihr Geschäftsmodell erwarten Sie von der der IDD?

Wir sehen dies neutral. Wir sind auch sehr gut darauf vorbereitet, gesetzliche Änderungen und Anforderungen für uns und unsere Partner umzusetzen, aber auch mitzugestalten.

Wie sieht das Modell der Kooperation von Wefox und den Assekuranzen aus?

Versicherungen digitalisieren ihre Prozesse zusammen mit Wefox. Wir haben in den letzten Monaten zahlreiche Gespräche mit den Gesellschaften geführt und sind auf großes Interesse gestoßen. Gerade unser Community-Ansatz zwischen Kunde, Makler und Versicherung und die Vernetzung aller Beteiligten stoßen auf positives Feedback. Voraussetzung dafür war und ist natürlich auch, dass wir kein Vergleichsportal sind!

Wie beurteilen Sie den Versicherungsmarkt in Österreich generell?

Der Versicherungsmarkt ist gerade dabei, eine fundamentale Veränderung zu durchlaufen. Sehr viele Einflussfaktoren werden die Branche maßgeblich verändern: von der Demografie der Kunden und Berater bis hin zu neuen Produktdesigns, die wir in den nächsten Jahren bekommen. Das Spartendenken wird irgendwann der Vergangenheit angehören. Der Kunde will ein Produkt, das seine Risiken abdeckt, und nicht zig Einzelverträge, wo er dann diskutieren muss. ■

Alle nötigen Lizenzgebühren sind vertraglich geregelt.