

# Wir setzen auf persönliche Betreuung unserer Makler

**INTERVIEW** Volker Kropp, Geschäftsführer des KAB Maklerservice, hat mit Cash. über die Veränderungen für Makler und Pools und die Kooperation mit Fintechs gesprochen.

*Ist die Digitalisierung eher Erleichterung oder Konkurrenz für den Makler?*

**Kropp:** Ich sehe die Digitalisierung als Erleichterung hinsichtlich der Arbeitsprozesse. Die papierlose Ablage, Angebotserstellung und der sofortige Online-Abschluss, inklusive Information des Kunden, was auch immer dieser ist, schaffen Freiräume für Beratungsgespräche. Auch die Kunden nehmen immer stärker am Digitalisierungsprozess teil. Dies muss der Makler in seiner Strategie beachten und sich darauf einstellen. Hinzu kommt, dass die Versicherer immer stärker auf die Digitalisierung setzen, um Kosten zu sparen. Lassen Sie mich hier nur die Erreichbarkeit von Mitarbeitern nennen. Wir als Maklerpool sehen die große Chance, den Maklerpartner, neben Produkten, Deckungskonzepten und zunehmenden digitalisierten Arbeitsprozessen, auch persönlich zu unterstützen.

*Wie verändern sich die Aufgaben eines Maklerpools durch die Digitalisierung? Können Sie einen Ausblick auf die nächsten fünf Jahre geben?*

**Kropp:** Wissen Sie, in der heutigen schnelllebigen Zeit einen Ausblick auf 2021 zu geben, ist vermessen, wenn Sie die Entwicklung der letzten fünf Jahre bis heute sehen. Digitalisierungsprozesse, Apps, Fintechs beziehungsweise Insurtechs, Aktivitäten von Google, Amazon, Check24, aber auch Automobilhersteller werden sich stark weiterentwickeln und den Markt verändern.



**Volker Kropp:** „Fintechs sind keine Konkurrenz.“

Auch die weitere Verschlechterung des persönlichen Services der Versicherer und natürlich das veränderten Kundenverhalten wird dies beeinflussen. Das müssen wir in unserer Zukunftsstrategie beachten. Wir beobachten den Digitalisierungsprozess und setzen ihn da um, wo wir für unsere Maklerkollegen einen Mehrwert sehen. Das ist unser Pflichtprogramm. Kooperationen mit Insurtechs-Unternehmen, bei denen Makler dann zusätzlich als Handelsvertreter fungieren und Adressmaterial erhalten, werden wir nicht begleiten. Wir

werden, wie auch schon in der Vergangenheit, auf die persönliche Betreuung unserer Maklerkollegen setzen. Zusätzliche Einstellung von qualifiziertem Personal, Ausweitung der Anzahl unserer regionalen Maklerbetreuer und bundesweite regionale Partnermeetings bieten dem Makler die Möglichkeit, uns persönlich kennenzulernen und eine tatsächliche Zusammenarbeit zwischen Partnern zu erleben. Dies ist für uns die Kür in der Partnerschaft.

*Wie gehen Sie mit der Konkurrenz durch Fintechs um?*

**Kropp:** Für mich sind Fintechs oder Insurtechs keine Konkurrenz. Dies sind interessante Entwicklungen, die wir beobachten, die uns aber nicht in Hektik verfallen lassen. Wichtiger ist dies jedoch für den einzelnen Makler, der umso mehr dicht bei seinem Kunden sein muss, um sein Maklermandat nicht zu gefährden. Die Praxis zeigt, dass sich die Kunden gar nicht bewusst sind, dass mit seiner Anfrage auch das Maklermandat wechselt. Erst wenn der Kunde eine Beratung benötigt, wird ihm dies bewusst und er wechselt wieder zu seinem bewährten Ansprechpartner, dem Versicherungsmakler. In unseren monatlich stattfindenden regionalen Partnermeetings werden uns diese Vorfälle von unseren Maklerkollegen geschildert.

Das Gespräch führte  
**Katharina Lamster**, Cash.