

Präambel

Die Digitalisierung eröffnet den Kunden viele Mehrwerte und Nutzenpotenziale. Die digital tätigen Dienstleistungsunternehmen in der Versicherungswirtschaft – bekannt als InsurTechs – möchten mit ihrer Initiative den Kundennutzen fördern.

Zum Kundennutzen gehört zwingend die Beachtung des Datenschutzes. Die Bedeutung des Datenschutzes ist seit der Entwicklung der Digitaltechnik stetig gestiegen. Er ist als Grundrecht in der Europäischen Union fest verankert und umfasst neben dem Schutz des Persönlichkeitsrechts in der Datenverarbeitung ebenso den Schutz der Privatsphäre wie das Recht auf informationelle Selbstbestimmung. Die Versicherungsbranche hat dem Schutz von Kundendaten in der Vergangenheit in vorbildlicher Weise Rechnung getragen. Mit umfassenden technischen und organisatorischen Maßnahmen schützen Versicherer und Vermittler Vertrauliches und Intimes ihrer Kunden. Die Branche genießt in der Folge ein hohes Vertrauen des Konsumenten in Belangen des Datenschutzes.

Digitale Entwicklung verändert Anforderungen

Gleichwohl gehört zur informationellen Selbstbestimmung das Recht des Verbrauchers sich unkompliziert in die Kenntnis seiner über ihn gespeicherten Daten zu setzen und sich dafür auch Dienstleistungen und Dienstleister seiner Wahl bedienen zu können. In einer zunehmend von digitalen Prozessen bestimmten Welt gehört daher auch ein freier Datenverkehr zu den Obliegenheiten unserer Versicherungswirtschaft. Die Europäische Union hat diese Anforderung deutlich mit ihrer am 4. Mai 2016 veröffentlichten Datenschutz-Grundverordnung untermauert.

Die InsurTechs in Deutschland stellen fest, dass sich unsere Versicherungswirtschaft diesbezüglich in einer sehr dynamischen Entwicklungsumgebung befindet und noch viel Umsetzungspotenzial besteht, um mit den steigenden Kundenanforderungen Schritt zu halten.

In der Versicherungsbranche ist die technisch automatisierte Bereitstellung von Daten obligatorisch an die Betreuung und überwiegend sogar an die Vergütung der Versicherungsverträge gebunden. Das ist für alle Marktparteien mit Nachteilen verbunden. Dem Kunden wird auf diese Weise die Möglichkeit genommen, die aktive persönliche Betreuung seines Beraters zu behalten und dennoch moderne Datenbereitstellungsdienste anderer Dienstleister, wie etwa Steuerberater, Personal Information Manager (digitale Makler-Apps) oder Robo-Advice-Werkzeuge, zu nutzen. InsurTechs wird damit das Angebot kundennaher Dienste erheblich erschwert. Und auch der Vermittler kann dadurch Nachteile in Kauf nehmen müssen, indem er häufiger als notwendig seine Vergütung verliert. Zudem verursacht die gesamte damit verbundene unnötige Bürokratie bei den Versicherern erhebliche Kosten, die sich zu Lasten der Versichertengemeinschaft auswirken.

Bisherige Standards reichen nicht aus

Alles in allem sind die gegenwärtigen Verhältnisse noch unbefriedigend und es fehlt an einer konsequenten Kundenorientierung. Insbesondere sollte das Recht des Kunden auf informationelle Selbstbestimmung klarer fokussiert und gestärkt werden.

Den InsurTechs Deutschlands ist es nicht entgangen, dass die Versicherungsunternehmen bereits erhebliche Anstrengungen unternehmen, um die Erfüllung der Kundeninteressen zu fördern. Die gemeinsamen Bemühungen um einheitliche Standards im Rahmen von BiPRO oder die Initiative zur gemeinsamen Versicherungscloud TGIC stellen eine gute Basis für weitere Schritte dar.

Berliner Digital-Erklärung

Die Kunden und die Kundeninteressen stehen im Mittelpunkt sowohl der Versicherungsunternehmen als auch der digital tätigen Dienstleistungsunternehmen in der Versicherungswirtschaft – bekannt als InsurTechs. Die InsurTechs erklären daher gemeinsam:

1. Wir sprechen uns für eine Trennung der Datenbeauskunftung vom Vermittlerstatus aus. Der Kunde muss die Freiheit haben, die Dienstleistung mehrerer Personen und Unternehmen zu nutzen, die ihm seine Daten in seinem Sinne aufbereiten und bereitstellen. Es muss deshalb auf Wunsch des Kunden möglich sein, regelmäßig und technisch automatisiert Kunden- und Vertragsdaten zu beziehen, ohne die Betreuung des Versicherungskunden zu übernehmen und dem bestehenden Vermittler damit die Vergütung zu entziehen. Wir appellieren insbesondere an den Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V., eine gemeinsame Datenauskunftsvollmacht zu entwickeln, diese mit den Landesdatenschutzbehörden abzustimmen und ihren Mitgliedern zur Verwendung zu empfehlen. Ferner appellieren wir an die Versicherer Deutschlands, rechtsgültige Datenauskunftsvollmachten zu akzeptieren und die dafür notwendige technische Infrastruktur aufzubauen, damit eine Trennung automatisierter Beauskunftung vom Vermittlerstatus möglich ist.
2. Wir sprechen uns dafür aus, Policerungen, vom Kunden gewünschte Bestandsübertragungen und alle weiteren kundenbezogenen Funktionalitäten durch den Ausbau der digitalen Infrastruktur zu beschleunigen. Kunden haben heute einen höheren Anspruch bezüglich der Bearbeitungszeiten von datenbezogenen Dienstleistungen. Wollen wir in der deutschen Versicherungswirtschaft eine hohe Beratungs- und Betreuungsqualität sicherstellen, ist dies unweigerlich mit der Geschwindigkeit verbunden, mit welcher der vom Kunden aktuell gewählte Berater die hierfür notwendigen Daten erhält. In der Bankenwelt kann jede durch den Kunden autorisierte Anwendung auf die Kontendaten des Kunden in Echtzeit zugreifen; dies ist im Übrigen ab 2018 durch die PSD2 europaweit gesetzlich vorgesehen. Die Versicherungswirtschaft darf keinen geringeren Anspruch an sich selbst formulieren.
3. Wir appellieren an alle Versicherer, sämtliche für die o.a. Kundenwünsche relevante BiPRO-Standards für alle Versicherungssparten schnellstmöglich, spätestens aber bis Ende 2019 zu implementieren und bereitzustellen.
4. Wir appellieren an die Politik, die Eigeninitiative der Versicherungswirtschaft positiv zu unterstützen. Die informationelle Selbstbestimmung des Kunden und eine kundenorientierte Beratung erfordern die Verfügbarkeit von Daten auf Seiten des vom Kunden gewünschten Betreuers.
5. Wir stehen bereit, die Versicherungswirtschaft durch fachlichen Rat und in der gemeinsamen Umsetzung von Pilotprojekten zu unterstützen. Im Ergebnis versprechen wir uns durch eine gemeinsame, digitale Brancheninitiative eine Win-Win-Win-Situation für die Kunden, die InsurTechs und nicht zuletzt die Versicherungsunternehmen, indem sie qualitativ höherwertiges Geschäft, z.B. im Sinne reduzierter Stornoquoten durch eine verbesserte Kundenbetreuung, erreichen.

Berlin, den 13. Januar 2017