

## DFV Deutsche Familienversicherung AG: Digitale Sachversicherungen



Dr. Stefan M. Knoll, Founder & CEO

© DFV Deutsche Familienversicherung AG

**Die Deutsche Familienversicherung bietet seit dem 19.09.2018 eine neue Hausratversicherung an. Der DFV-HausratSchutz ist damit die erste von insgesamt drei neuen Sachversicherungen, die das Frankfurter Insurtech in den kommenden Wochen an den Markt bringt. Die "16er Matrix Sach" besteht sodann aus einer Hausrat-, Haftpflicht-, Verkehrsrechtsschutz und Unfallversicherung. Letztere ist bereits seit vergangenem Jahr auf dem Markt und gilt als erste "on-demand"-Unfallversicherung Deutschlands.**

Sie wurde am jetzigen Mittwoch mit Note "sehr gut" (1,3) durch die Stiftung Warentest ausgezeichnet. Die "16er Matrix Sach" orientiert sich in ihrer Struktur an dem einfach und verständlichen Aufbau der "16er Matrix Kranken" und besteht in den jeweiligen Tarifen aus den Varianten Basis, Komfort, Premium und Exklusiv. Dr. Stefan M. Knoll, CEO und Gründer der Deutsche Familienversicherung: "2007 sind wir mit dem Sachversicherungspaket Kombi-5-plus-Versicherung in den deutschen Versicherungsmarkt gestartet und haben eine neuartige revolutionäre Produktlösung angeboten. 2018 setzen wir mit der neuen "16er Matrix Sach" ein einfach verständliches Produktportfolio um, welches sich am Digitalisierungsgrad unserer Krankenzusatzversicherungen orientiert.

### **Kunden wollen es einfach & schnell - die digitale Customer Journey**

Hat der Kunden sich für eine der Varianten, Basis, Komfort, Premium oder Exklusiv, entschieden, beginnt die digitale Customer Journey. Als Bezahlmöglichkeiten bietet die Deutsche Familienversicherung die mobilen Paymentverfahren Paypal, AmazonPay und Amazon-Log-In sowie die altbekannten Bezahlmethoden an. Im Nachgang an den 2-minütigen Online-Abschluss erhält der Kunde eine E-Mail mit den Zugangsdaten zum DFV-Kundenportal, dem Download-Link zur DFV-App und der Versicherungskarte im Wallet-Format. Die digitale Wallet-Karte ersetzt die

alte Plastikkarte. Über die DFV-App und das DFV-Kundenportal kann der Kunde Änderungen an seinen Vertragsdaten vornehmen. Diese werden dank dem Java-basierten Bestandsführungssystem in Echtzeit übernommen und dem Kunden direkt via Mail bestätigt. Der Abschluss- und Policierungsprozess der neuen DFV-Sachversicherungen funktioniert somit vollständig online und digital. Dr. Stefan M. Knoll: "Die Kunden wollen es einfach, verständlich, schnell und transparent., also schlichtweg bequem. Dies garantieren wir mit unserer digitalen Customer Journey und liefern im Bereich der Kundenorientierung neue Standards."

### **Schadenregulierung - die digitale 48 Stunden-Garantie**

Am Anfang der Schadenregulierung steht ein Scan oder Bild der Rechnung, welches der Kunde in seiner DFV-App oder dem DFV-Kundenportal hochladen kann. Dann beginnt der digitale Schadenregulierungsprozess. Bei der Unfallversicherung setzt das Insurtech auf sogenannte ICD-10-Codes, eine internationale Klassifizierung von ärztlichen Eingriffen und Gesundheitsproblemen, die klassischerweise auf einer Arztrechnung aufgeführt sind. Diese werden dann durch künstliche Intelligenz mit den in den Versicherungsbedingungen als gedeckt hinterlegten Codes abgeglichen. Darauffolgend entscheidet die KI, ebenfalls komplett automatisiert, ob die Kosten erstattet werden oder nicht. Auch bei der Schadenregulierung der weiteren Sachversicherungen arbeitet die Deutsche Familienversicherung mit künstlicher Intelligenz. Allerdings beginnt das Insurtech hier erst mit der Anwendung, Dr. Stefan M. Knoll hierzu: "Die Betrugsanfälligkeit in der Hausrat- und Haftpflichtversicherung ist ungleich höher als im Unfallbereich oder den Krankenzusatzversicherungen. Daher haben wir die KI bereits in unsere Systeme implementiert, damit diese von den Mitarbeiterentscheidungen lernt. Jedoch wird es noch einige Zeit dauern bis die Schadenregulierung von Rechtschutz-, Hausrat- und Haftpflichtversicherungen vollautomatisiert abläuft."

### **Über die Deutsche Familienversicherung**

Die in Frankfurt am Main ansässige Deutsche Familienversicherung ist der erste digitalisierte Versicherer und ein funktionierendes Insurtech am deutschen Markt. Mit den einfach verständlichen, vernünftigen und ausgezeichneten Versicherungen der 16er Matrix wurden neue Maßstäbe in der Branche gesetzt. Einfach Alter eingeben und abschließen: Einfach. Vernünftig. Weitere Informationen unter: [www.deutsche-familienversicherung.de](http://www.deutsche-familienversicherung.de)

#### **Kontakt:**

Lutz Kiesewetter

Leiter Unternehmenskommunikation

Telefon: 069 74 30 46 396

Telefax: 069 74 30 46 46

E-Mail: [lutz.kiesewetter@deutsche-familienversicherung.de](mailto:lutz.kiesewetter@deutsche-familienversicherung.de)