

"Unterschätzt werden die Kundenbedürfnisse. Überschätzt wird die Kundenbindung."

15.05.2020

Start-ups in der Assekuranz: Fünf Fragen an Karsten Bahns von crebita

Beim AMC-Meeting im Mai 2020 stellten ausgewählte Start-ups neue Themen für die Versicherungsbranche vor. Wir haben einige der „jungen Wilden“ befragt, wie sie aktuelle Entwicklungen in der Versicherungsbranche beurteilen. Heute gibt es die Antworten von Karsten Bahns, einer der Gründer der crebita GmbH, der digitalen Kreditversicherung mit Entscheidungen in Echtzeit (<https://crebita.de/web>).

AMC: Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit Versicherungsunternehmen? Welche Erfahrungen machen Sie?

Karsten Bahns: Die klassischen Versicherungsunternehmen sind bemüht, die Bedürfnisse der Kunden immer stärker in den Fokus zu stellen. Die internen, über Jahre gewachsenen Strukturen und Komplexitäten verhindern jedoch noch den benötigten, schnelleren Wandel und somit das gewünschte Kundenerlebnis.

AMC: Wohin entwickelt sich die Versicherungsbranche? Welches Bild haben Sie vor Augen, wenn Sie fünf Jahre in die Zukunft blicken?

Karsten Bahns: Digitalisierung und KI gewinnen zunehmend an Bedeutung, gearbeitet wird überwiegend aus dem Home-Office, Konferenzen und Besprechungen finden überwiegend per Video statt. Vor allem der Vertrieb steht vor großen Herausforderungen, um zukünftig Kunden zu gewinnen und zu halten.

AMC: Welche Themen werden Ihres Erachtens von Versicherungen über- oder gar unterschätzt?

Karsten Bahns: Unterschätzt werden klar das Tempo des digitalen Wandels und die Bedürfnisse der Kunden nach Einfachheit, Schnelligkeit und weniger Komplexität bei erhöhtem Nutzen. Überschätzt hingegen werden langjährige Kundenbindungen in der Vergangenheit, wenn es heute woanders einfacher schnell verfügbare Vorteile gibt.

AMC: Was ist das Entscheidende bei einer Kooperation zwischen „etablierten“ Versicherern und Start-ups?

Karsten Bahns: Der Veränderungswille der etablierten Versicherer, die Bereitschaft die von der Substanz lebende Besitzstandswahrung aufzulösen und sich neuem Denken zu öffnen.

AMC: Mit Blick auf das Kundenerlebnis: Was erwarten Kunden von modernen Versicherungslösungen?

Karsten Bahns: Vereinfachte und flexible Lösungen mit variablen Laufzeiten, Bezahlung für die Zeit der Nutzung, hohe Erreichbarkeit, einfache und intuitive Bedienung, schnelle Entschädigungsleistungen. Kurzum: digitale Umsorgung ohne Abstriche bei Vertrauen, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit.

Karsten Bahns ist Co-Founder der crebita GmbH, der digitalen Kreditversicherung mit Entscheidungen in Echtzeit. <https://crebita.de/web/>