

Kundenorientierung ist kein Projekt –
Kundenorientierung ist Haltung



**Wissen, was der Kunde benötigt –
Mit KYC-Plattformen die digitale Kundenschnittstelle erschließen**

Versicherungsforen-**Themendossier**

Eine Publikation der

 **Versicherungs**foren Leipzig

Wissen, was der Kunde benötigt

Mit Know-Your-Customer-Plattformen

die digitale Kundenschnittstelle erschließen

Digitale Lösungsangebote für Prüfprozesse und Identifikation helfen GwG-Verpflichteten nicht nur, die gesetzlichen Anforderungen von Anfang bis Ende konform einzuhalten, sie schaffen vor allem eine tiefere Kundenkenntnis. So erschließen sich Potentiale für die passgenauere und bessere Beratung von Versicherungsnehmern im Firmenkunden- und Privatkundensegment.

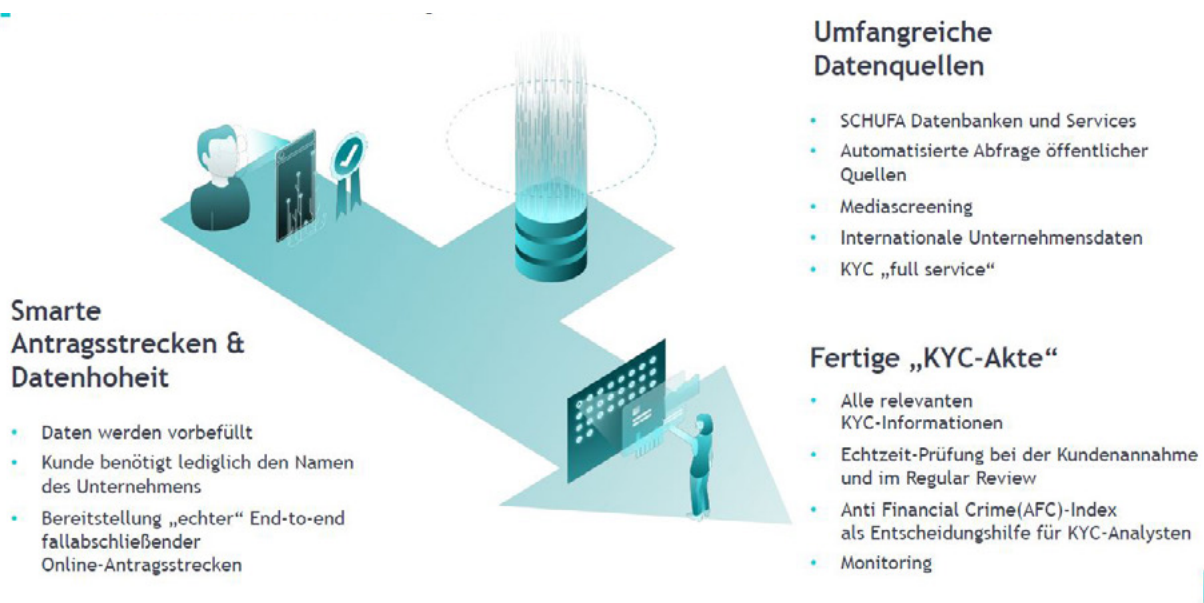
Käufermarkt als Herausforderung bei der Produktagenda

Im Wettbewerb um den Kun-

den sehen sich Unternehmen einem stetig wachsenden Angebot von digitalen Lösungen und komplexer werdenden Kundenanforderungen gegenüber. Die Herausforderung: Kunden wollen einen schnellen und möglichst angenehmen Start einer guten Geschäftsbeziehung erleben. Die Anforderungen dafür sind schnell definiert: Ein Produkt sollte für den Kunden passgenau, schnell einsatzbereit, funktional und vor allem mobil erwerb- und anpassbar sein. Nicht selten stellen diese Kundenbedürfnisse Unternehmen jedoch vor Probleme. Zum einen fehlt

durch den zu geringen Einsatz geeigneter digitaler Lösungen, die wichtige Einsichten liefern können, eine wichtige Schnittstelle zum Kunden, zum anderen passen Produkte oft nicht genau zum Kunden, es fehlt der 360- Grad-Blick und die Kenntnis der Bedürfnisse.

Um diese Schwächen zu beheben, sollte aber nicht nur ein bisher analoger und statischer Prozess eins zu eins digital abgebildet werden, sondern die Überlegung stattfinden, welche Informationen tatsächlich benötigt werden, um dem Kunden das richtige Produkt



in der richtigen Konfiguration bereitzustellen.

Bessere Kundenkenntnis durch KYCnow-Plattform

Ein möglicher Lösungsansatz besteht darin, Verfahren und Produkte zur Erfüllung regulatorischen Anforderungen, so genannte KYC-Plattformen, die bereits seit Jahren für Banken und andere Finanzdienstleister im Einsatz sind, zu verwenden. Mithilfe dieser kann das Gegenüber gemäß dem Prinzip „Know Your Customer“ – kurz KYC – identifiziert und geprüft werden. Die KYCnow-Plattform der SCHUFA-Tochter ClariLab vermag mittels Web-Plattform, API oder in Zukunft für die Personendatenaufnahme und Weiterverarbeitung auch via Smartphone-App dabei zu helfen, die Personenprüfung für juristische und natürliche Personen zuverlässig, schnell und jederzeit durchzuführen.

Die durch die einzuhaltenden Sorgfaltspflichten und Risikobewertung ermittelten Daten stehen dem Versicherer über die Plattform zur weiteren Verwendung jederzeit zur Verfügung. Der massentaugliche Transparenzregister-Service bietet einen automatisierten Abgleich mit den eigenen Daten und führt den automatisierten Abgleich zur Erkennung von Unstimmigkeiten durch. Die optionale Einmeldung erfolgt durch einen schlanken Meldeprozess innerhalb der Plattform. Hintergrund: Das

Transparenzregister existiert nur als Weboberfläche, es gibt keine Bereitstellung einer eigenen API. Dadurch entsteht oft ein erhöhter manueller Aufwand auf Verpflichteten-seite. Mit dem automatisierten Transparenzregister-Service der KYCnow-Plattform können diese Pflichten innerhalb kürzester Zeit, ergebnissicher und ohne Aufwand zusätzlicher Kapazitäten erfüllt werden.

KYCnow unterstützt Versicherungen, Banken und andere Verpflichtete dabei, die gesetzlichen Anforderungen im KYC-Prozess von Anfang bis Ende gesetzeskonform einzuhalten und kann als Komplett-Lösung oder auch flexibel modular genutzt werden – je nach Bedarf. Die Plattform kann über eine eigene moderne Schnittstelle (REST-API) angebunden und einfach in bestehende Prozesse bei Unternehmen integriert werden. Darüber hinaus ist der Zugriff über eine webbasierte Oberfläche (GUI) möglich. Mit Hilfe der Plattform kann eine komplette KYC-Akte – von der Ermittlung wirtschaftlich Berechtigter bis zur Unternehmensverflechtung – erstellt und gespeichert werden und ist so gesetzeskonform dokumentiert.

Neue Kunden-Insights für passende Produkte

Mit den aus den Risikomanagement- und Prüf-Prozessen gewonnenen Daten lassen

sich sehr viel einfacher Anforderungen für Kundenprodukte gewinnen. Themen wie Bonität, Altersvorsorge oder Versicherungslücken, können schneller in Form von passenden Produkten vermittelt werden und das vollständig digital und auf Basis valider Daten. Mit den gewonnenen Einsichten finden Sie den passenden Zeitpunkt für Empfehlungen, wissen was er morgen benötigt und können ihn so vollständig verstehen und aktivieren.

Autoren



Tobias Weber
Geschäftsführer
ClariLab GmbH & Co. KG



Klaas Steding
Vertriebsleiter Versicherungen
SCHUFA Holding AG

Impressum

Autor(en) des vorliegenden Themendossiers

Kai Wedekind et al.

T +49 341 98988-231

E kai.wedekind@versicherungsforen.net

Feedback zum vorliegenden Themendossier

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

Bitte senden Sie Ihre Kommentare an

Elisa Strey

T +49 341 98988-235

E elisa.strey@versicherungsforen.net

Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter www.versicherungsforen.net/abo_themendossier. Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter www.versicherungsforen.net/partner.

Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an kontakt@versicherungsforen.net.

Downloadbereich mit aktuellen Zahlen und Fakten zur Versicherungswirtschaft

Im Downloadbereich unter www.versicherungsforen.net/daten-fakten finden unsere Partner aktuelle Zahlen, Daten und Fakten zu verschiedenen versicherungswirtschaftlichen Themen. Diese werden fortwährend erweitert und regelmäßig aktualisiert. Aussagekräftige Charts sorgen für einen schnellen und detaillierten Überblick über relevante Branchenthemen. Sie möchten diese Informationen in Ihre Präsentationen einbinden? Dann stellen wir Ihnen die Zahlen, Daten und Fakten gern im neutralen Power-Point-Format zur Verfügung, das Sie mit einem Klick in das eigene Corporate Design überführen können.

Versicherungsforen-Newsletter

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf www.versicherungsforen.net, Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf www.versicherungsforen.net/newsletter anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

