

## Neue Produkte brauchen neue Bezahlverfahren

Die Lastschrift ist nach wie vor das Zahlverfahren der Wahl in der Versicherungswirtschaft. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle Befragung ausgewählter Zahlungsverkehrsexperten der 26 größten deutschen Versicherungen durch Ibi Research in Kooperation mit der PPI AG. Das Lastschriftverfahren hat demnach noch immer die größte wirtschaftliche Bedeutung und wird unter Berücksichtigung aller direkten und indirekten Kosten von 84 Prozent der Befragten als „sehr günstig“ beziehungsweise „günstig“ eingestuft. Gleich darauf folgt die Zahlung per Rechnung, die dementsprechend auch von 92 Prozent aller Versicherer angeboten wird.

Auch zukünftig wird der Großteil der Zahlungsströme in der Versicherungswirtschaft über die etablierten Verfahren fließen. 88 Prozent der Befragten sehen auch in fünf Jahren die wirtschaftliche Bedeutung der Lastschrift im Inkasso noch als sehr hoch an. Für die Überweisung im Exkasso liegt der vergleichbare Wert deutlich niedriger, jedoch immer noch bei 69 Prozent.

### Verbesserungspotenzial vor allem im Exkasso

Genau an diesem Punkt, dem Zahlungsprozess für Versicherungsleistungen, sehen auch die Experten noch Verbesserungspotenzial. Gut ein Drittel der befragten Versicherungen ist hier mit der Prozessqualität, den Kosten und der Komplexität der Zahlungsprozesse nicht zufrieden. Insbesondere die Komplexität einiger Zahlungsprozesse wird von 41 Prozent der Versicherer als nicht zufriedenstellend bewertet.

Ein Dauerbrenner in diesem Kontext ist der Scheck beziehungsweise die Scheckabwicklung: 73 Prozent der befragten Assekuranzunternehmen nutzen diesen noch

im Exkasso, wobei zeitgleich 92 Prozent ihn als das mit Abstand teuerste Bezahlverfahren bezeichnen.

### Kunden fragen nach neuen Bezahlverfahren

Jedoch sind alternative Zahlungsverfahren für die Assekuranz nicht vernachlässigbar. 45 Prozent der befragten Versicherer erhielten bereits Anfragen von Kunden bezüglich der Möglichkeit, mit neueren, häufig für die Versicherungskunden aus dem E-Commerce bekannten und vertrauten Verfahren, zu bezahlen.

Allerdings ist das Angebot der Versicherer in diesem Bereich noch sehr überschaubar. Immerhin planen 77 Prozent der Anbieter, im Laufe der nächsten zwei Jahre neue Bezahlverfahren einzuführen. Auf Rang 1 und 2 liegen hier Paydirekt und Kreditkarte mit 59 beziehungsweise 50 Prozent, Paypal und Barzahlen.de wollen jeweils 32 Prozent der befragten Experten einführen, 23 Prozent haben hier keinen weiteren Kanal in Planung. Im Exkasso wollen 52 Prozent der befragten Unternehmen in den kommenden zwei Jahren weitere Verfahren einführen. Hier ist mit 35 Prozent die Kreditkarte ganz vorne, gefolgt von Paydirekt (30 Prozent) und Paypal (22 Prozent).

### Bei situativen Versicherungen sinnvoll

Nach Aussage von Ibi-Direktor Georg Wittmann funktioniert in der Versicherungsbranche die Analogie zum Online-Handel nicht so ohne weiteres: Bei neuen Versicherungsprodukten, die eine sofortige Zahlung erfordern und bei denen der Prozess digitalisiert abgeschlossen werden kann, könnten diese Zahlungsmittel sinnvoll sein. In der Praxis sind das situative Versiche-

rungen, Kurzzeitversicherungen und Ausschnittsdeckungen wie Unfallversicherungen, die aus Deckungsgründen eine sofortige Zahlung und einen unmittelbaren Versicherungsschutz erfordern. Das können zum Beispiel Rechtsschutzprodukte sein, die ausschließlich auf den Internetvertrieb zugeschnitten sind oder Produkte im Bereich der Shared Economy wie Carsharing und ähnliche Angebote. Auch Glasbruchversicherungen für Smartphones und Tablets oder In-App Versicherungen für Reisen gehören zu diesen neuen, denkbaren Modellen. Dabei prüfen die Versicherungen immer, ob ein neues Szenario mit einem neuen Zahlungsmodell besser abgebildet werden kann als mit einem alten.

### Instant Payments überzeugen

Beim Thema Instant Payments haben fast alle Versicherer eine gute Vorstellung davon, was das ist und welche Anforderungen dadurch entstehen. Das Gros hält den Einsatz von Instant Payments sowohl für das Inkasso (48 Prozent) als auch das Exkasso (50 Prozent) für überlegenswert für die Versicherungswirtschaft. Im Inkasso wollen die sofortige Zahlung 22 Prozent und im Exkasso 27 Prozent der Befragten unbedingt einsetzen.

Anders sieht es bei der neuen Zahlungsdienststrichlinie aus: Die PSD2 und ihre Auswirkungen ist einem Drittel der Versicherer wenig bis überhaupt nicht vertraut. Beim Thema Payment Service Provider (PSP) beklagen die Experten, dass diese noch nicht ausreichend auf die Anforderungen der Versicherungen vorbereitet sind. Vereinzelt beklagen die Versicherungen, dass die Zahlungsdienstleister die Prozesse der Versicherungen nicht verstehen – insbesondere, wenn es um wiederkehrende Zahlungen geht. **Red.**