



Innovationen für Versicherungsmakler in Bereichen Service und Schadenabwicklung am wichtigsten

Zum Schwerpunktthema dieser Ausgabe „Innovationen im Privatgeschäft“ haben wir von AssCompact in unserem Newsletter eine Blitzumfrage durchgeführt – mit Hauptaugenmerk auf den Bereich Schaden/Unfall. Aus den Antworten konnte man erkennen, dass Innovationen im Bereich Service den höchsten Stellenwert für die Umfrageteilnehmer haben.

Die Meinungen der Umfrageteilnehmer bezüglich Innovationskraft der österreichischen Versicherer sind geteilt. Während mehr als 46% meinen, dass die Versicherer im Bereich Produktentwicklung innovativ oder eher innovativ sind, verneinen dies mehr als 53%. Besonderer Aufholbedarf wird bei den Themen Schadenabwicklung und Digitalisierung gesehen. Die Aussage „In der Schadenabwicklung sind die Versicherer innovativ, was Service und Unterstützungstools betrifft“ bewerten 60% mit „trifft eher nicht zu“ und „trifft nicht zu“. Ebenfalls knapp 60% sehen dies genauso im Bereich der Digitalisierung. Dazu nehmen

in der folgenden Interviewrunde auch Reinhard Gojer (DONAU), MMag. Andreas Gruber (Helvetia) und Dipl.-Ing. Christian Sipöcz (VAV) Stellung.

Die befragten unabhängigen Vermittler konnten in einem freien Feld Ihre Wünsche kommunizieren, wo sie sich am meisten eine rasche Weiterentwicklung wünschen. Am meisten genannt wurden hier die Schlagworte Schadenabwicklung, Service, Schnittstellen und Digitalisierung. Ein Thema sind offensichtlich auch unqualifizierte Ablehnungen und das Auslagern von Aufgaben an den unabhängigen Vertrieb, das im Zuge der Digitalisierung forciert wird. Auch dazu lesen Sie in der Inter-

viewrunde die diesbezügliche Ansicht der befragten Versicherer.

Wir haben die Teilnehmer auch gefragt, in welchem Bereich ihnen eine laufende Weiterentwicklung am wichtigsten ist. Bei der möglichen Reihung der Wichtigkeit wurde das Thema „Service“ am häufigsten auf Position 1 gereiht, dicht gefolgt von der Schadenabwicklung. Auf den Rängen 3 und 4 landeten im Schnitt die Produktentwicklung und Digitalisierung. Mit Abstand am wenigsten wichtig erachten die Umfrageteilnehmer die Entwicklung des Weiterbildungsangebotes der Versicherungswirtschaft.

Lesen Sie weiters hier im Schwerpunktbereich dieser Ausgabe über Innovationen im Bereich der Unfallversicherung von der Wüstenrot, der VAV und der NÜRNBERGER Versicherung sowie über das Werkstattnetz der HDI Versicherung. Darüber hinaus beschreibt die UNIQA ihr Bonussystem myUNIQA plus und die Allianz ist mit einem Artikel über Geschwindigkeit und Transparenz in der Schadenbearbeitung dabei.

Viel Spaß beim Lesen!

Von Andreas Richter

Chef vom Dienst bei AssCompact

