

03. August 2021

Qualitätsanspruch und Informationsstand der Privatkunden steigt laufend – Teil 1

Auszug aus dem Schwerpunkt-Interview der AssCompact August-Ausgabe mit Reinhard Gojer (Vertriebsvorstand der DONAU Versicherung AG), MMag. Andreas Gruber (Leiter Schaden Unfall Privatkunden der Helvetia Versicherungen AG) und Dipl.-Ing. Christian Sipöcz (Vorstandsmitglied der VAV Versicherung) zum Thema „Qualitätsanspruch und Informationsstand der Privatkunden“.



INTERVIEWRUNDE

Was waren aus Ihrer Sicht in den vergangenen Jahren die auffälligsten Veränderungen im Privatkundengeschäft, vor allem was das Kundenverhalten betrifft?

Reinhard Gojer: Die Veränderung ist vielschichtig. In der Beratung erleben wir, dass Kunden besser informiert sind. Und viele zeigen mehr Interesse und Neugier an Produktdetails und der Leistung. Das richtige Produkt muss in vielen Aspekten für den Kunden die passende Versicherung oder Vorsorge sein. Klar wird auf den Preis geachtet. Wir bemerken verstärkt, dass unsere Kunden die digitale Servicewelt der DONAU schätzen und nutzen. Die Qualität, der Gesamteindruck und das Image der Versicherung müssen stimmig und klar sein.

MMag. Andreas Gruber: Die Akzeptanz für Responsezeiten hat sich deutlich verkürzt. Heute kann man durch Smartphone, WLAN und Flatrate ortsungebunden seine Angelegenheiten organisieren und managen. Da erwarten Kundinnen und Kunden innerhalb kurzer Zeit Antworten und Lösungen. Gleichzeitig ist auch der Qualitätsanspruch und der Informationsgrad gestiegen. Kundinnen und Kunden können sich heute problemlos und schnell Informationen besorgen, vergleichen und eine persönliche Meinung bilden.

Dipl.-Ing. Christian Sipöcz: Das Kundenverhalten hat sich dahingehend verändert, dass Kunden beim Versicherungsabschluss nun besser vorbereitet und informierter sind als in der Vergangenheit. Einerseits ist heute ein Großteil der Informationen zum Versicherungsabschluss digital verfügbar, andererseits wollen Kunden mehr passgenaue Lösungen für ihre speziellen Bedürfnisse und Lebenssituationen.

Laut einer aktuellen AssCompact Umfrage geben je 60% der Umfrageteilnehmer an, dass die heimischen Versicherer im Bereich Innovation in Sachen Unterstützungstools und Service in der Schadenabwicklung sowie bei der Digitalisierung nicht zeitgemäß agieren. Woran liegt aus Ihrer Sicht diese Einschätzung?

Reinhard Gojer: Die DONAU arbeitet laufend am Ausbau unserer digitalen Services auch für unsere Maklerpartner. Wir investieren hier sehr deutlich. Ich bemerke auch, dass die Erwartungshaltung der Makler deutlich gestiegen ist. Servicetools mit den optimalen Schnittstellen werden dafür entwickelt. Viele Makler haben eigene Tools entwickelt und gemeinsam arbeiten wir laufend an der Einbindung. Unsere digitale Roadmap setzt auf hohe Qualitätsstandards und offene Systeme bei den Maklern. Die DONAU bekennt sich zu Standards wie OMDS 3.0. Noch sind Punkte offen, wir forcieren unsere Anstrengungen, um hier noch besser zu werden.

MMag. Andreas Gruber: Innovation ist leider immer mit viel Risiken und Unsicherheiten verbunden. In „Versicherung“ steckt das Wort „Sicherung“, somit ist es eine unserer Kernkompetenzen, Risiken einzuschätzen, bewertbar zu machen und zu reduzieren. Ein Hemmschuh sind komplexe IT-Landschaften, die schon lange bestehen. Die Ablöse solcher Systeme ist extrem komplex und teuer, hier haben sich genug Versicherer bereits die Finger verbrannt. Unternehmen, die im IT-Bereich einen Greenfield-Ansatz – sprich das System komplett neu aufsetzen – gehen können, sind massiv im Vorteil. Dennoch ist das Bewusstsein für IT-Themen heute in der Versicherung ausgeprägter denn je und es ist gerade sehr viel in Entwicklung.

Dipl.-Ing. Christian Sipöcz: Diese Einschätzung hat sicher einen wahren Kern. Viele Arbeitsschritte sind bei Versicherern über Jahrzehnte gewachsen. Gerade in der heutigen Zeit erleben wir in vielen anderen Branchen oft vollständig digitalisierte Prozesse. Hier müssen auch die Versicherer nachziehen, um Verarbeitung und Service – unter Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen wie z.B. der IDD – zu verbessern und für alle Seiten effizienter zu gestalten.

Lesen Sie morgen im 2. Teil der Interviewrunde zum Thema „Qualitätsanspruch und Informationsstand der Privatkunden“, was hinsichtlich Service und Vertriebsunterstützung aktuell die wesentlichsten Benefits sind

Foto oben v.l.n.r.: Dipl.-Ing. Christian Sipöcz, Vorstandsmitglied der VAV Versicherung; Reinhard Gojer, Vertriebsvorstand der DONAU Versicherung AG) und MMag. Andreas Gruber, Leiter Schaden Unfall Privatkunden der Helvetia Versicherungen AG