



risControl

Das Nachrichtenmagazin für Versicherungs- und Finanzinformation

Nr. 05 - 2023 | Heft 525 | 44. Jahrgang

Servicefreundlichster Versicherer 2023

In diesem Jahr wurde die VAV Versicherung zum „servicefreundlichsten Versicherer“ gekürt, die Helvetia Versicherung und die Hannoversche Versicherung folgten auf dem zweiten und dritten Platz.

Vertrieb im Zentrum

Sehen Sie hier die ersten Bilder

Wohin gehen die Leitzinsen und wer profitiert?

von Michael Kordovsky

Mutigere Welt

risControl im Gespräch mit Volker Eutebach, Country Manager Germany and Austria, Lloyd's Insurance Company S.A.



Mag. Oliver Lintner, Alexander Neubauer, Joachim Klepp, Dipl.-Ing. Christian Sipöcz, Martin Kaiser, Jörg Illing, Mario Woltsche und Doris Wrumen

Servicefreundlichster Versicherer 2023

In diesem Jahr wurde die VAV Versicherung auf der erstmalig stattfindenden „Vertrieb im Zentrum“ im Messezentrum Salzburg zum „servicefreundlichsten Versicherer“ gekürt. In der mittlerweile 19. Auflage des Awards folgten die Helvetia Versicherung und die Hannoversche Versicherung auf dem zweiten und dritten Platz.

risControl rief in Kooperation mit meine-weiterbildung.at im Laufe des letzten Jahres landesweit Versicherungsmakler, Agenten und Finanzdienstleister dazu auf, die Servicequalität der Versicherer zu bewerten. Insgesamt standen 41 Versicherer auf dem Prüfstand.

Rund 4.300 Bewertungen wurden von 1.700 Vertriebspartnern abgegeben, die die Versicherer in sechs Kriterien – Produkt-Service, Erreichbarkeit, Qualität Vertragsservice und Leistungsabwicklung, IT-Service und menschliche Komponente – bewertet haben. Die Umfrage sei repräsentativ für die gesamte Vertriebslandschaft, so Mag. Oliver Lintner, Geschäftsführer von „meine-weiterbildung.at“. Dabei meinte er, nicht ohne Ironie, vor allem die de-

mografische Struktur der Befragten. Die 40- bis 60-Jährigen stellten die größte Altersgruppe, so Lintner.

Knapp die Hälfte aller Votings stammte von Maklern, ein weiteres Viertel von Agenten – jeweils direkt vom Gewerbeinhaber. In der Altersstruktur der Teilnehmer fiel die Gruppe der 50- bis 60-Jährigen (32 %) am größten aus, gefolgt von 40- bis 50-Jährigen mit 26 Prozent – somit waren knapp 60 Prozent zwischen 40 und 60 Jahre alt. Die Gruppe der über 70-Jährigen summierte in der Umfrage vier Mal größer als jene unter 20. Hinsichtlich der Teilnahme nach Bundesländern nahmen überdurchschnittlich viele Niederösterreicher und Kärntner teil.

Für den ersten Platz nahm Joachim Klepp, Leiter für den Maklervertrieb der

VAV, die Auszeichnung entgegen. Es sei keine Selbstverständlichkeit, mit solch einem Preis ausgezeichnet zu werden, so Klepp: „Der Preis ist daher eine große Motivation für die VAV, in der Zukunft weiterhin ein gutes Maklerservice zu gewährleisten.“

Dipl.-Ing. Christian Sipöcz, Vorstandsmitglied VAV Versicherung: „Voller Freude haben wir erfahren, dass die VAV zum servicefreundlichsten Versicherer Österreichs gewählt wurde. Dies spiegelt nicht nur die Tatsache wider, dass unsere Services und täglichen Abläufe gut funktionieren, sondern noch viel mehr, dass wir engagierte und unterstützend agierende Mitarbeiter haben, die den Vermittlern tagtäglich mit rascher und unbürokratischer Hilfe zur Seite stehen und es ermöglichen, den ge-

meinsamen Arbeitsalltag so einfach und effizient wie möglich zu gestalten. Unser primäres Ziel war und ist es weiterhin, Makler und Mehrfachagenten neben TOP-Produkten mit TOP-Services zu versorgen. Ob schnelle, unkomplizierte sowie direkte Kommunikation, Erreichbarkeit rund um die Uhr, hohe Automatisierungsgrade in der Verarbeitung, Integration von Best-Advice-Komponenten oder ein attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis: Die VAV bietet den unabhängigen Vermittlern viele Möglichkeiten einer funktionierenden und attraktiven Zusammenarbeit. Wir nehmen diese Auszeichnung mit großem Dank entgegen und empfinden diese gleichzeitig als Auftrag, uns weiter zu verbessern.“

Alexander Neubauer, Leiter des Partnervertriebs der Helvetia, gratulierte der VAV zum Erfolg. Der zweite Platz ist für Neubauer ein Beweis dafür, dass die Strategie der Regionalität von der Maklerschaft angenommen werde. Es sei aber auch ein Ansporn dafür, es bei der nächsten Umfrage noch eine Stufe höher zu schaffen, so Neubauer. Werner Panhauser, Vorstand Vertrieb & Marketing: „Der Best-Partner-Ansatz ist essenzieller Teil unserer DNA. Unser Commitment dazu zeigt sich in all unseren Aktivitäten: Wir setzen auf eine starke regionale Verankerung durch eine aktive und engagierte Betreuung vor Ort sowie schnelle, unkomplizierte und transparente Prozesse und Digitallösungen. Somit bieten wir das Beste aus beiden Welten – eben »einfach. klar. helvetia«. Bester Partner für

den Vertrieb heißt für uns auch bestes Service. Daher freut es uns als Helvetia besonders, bei der österreichweit größten Branchenwahl am Siegerpodest zu sein. Der zweite Platz bei der Wahl zum »Servicefreundlichsten Versicherer« bestärkt uns in unserem Weg und ich bedanke mich bei den 1.700 Menschen, die uns so zahlreich ihre Stimme gegeben haben.“

Für die Hannoversche Versicherung nahm Jörg Illing, Leiter des Vertriebspartnerservice für Deutschland und Österreich, den Preis entgegen. Er sei als „Piefke“ mehr als zufrieden mit dem Ergebnis. Nicht zuletzt auch deshalb, weil die VHV-Gruppe mit der VAV und der Hannoverschen nun zwei Mal unter den Top Drei als „servicefreundlichster Versicherer“ vertreten sei. „Die Auszeichnung ist für uns eine große Wertschätzung und Motivation zugleich; Ich bin dankbar und freue mich sehr, dass wir gemeinsam mit unseren Vertriebspartnern unsere

Vertriebsunterstützung und -aktionen in Österreich umsetzen können – und dass sie unsere Kompetenz im Vermittlermarkt sehen und anerkennen. Ich bedanke mich auch bei unseren Regionalleitern Mario Woltsche und Martin Kaiser, die vor Ort mit fundierten Fachkenntnissen und einem hohen Maß an persönlichem Einsatz und Servicebereitschaft unsere Vertriebspartner unterstützen. Wir setzen weiterhin alles daran, mit umfassenden Services und leistungsstarken Absicherungskonzepten zu überzeugen“, so Jörg Illing.



Dipl.-Ing. Christian Sipöcz bei seinen Dankesworten



Mag. Oliver Lintner und Doris Wrümen im Gespräch mit Moderator Mag. Gernot Rohrhofer