

04. August 2021

## Qualitätsanspruch und Informationsstand der Privatkunden steigt laufend – Teil 2

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

### Viele Versicherungsmakler kritisieren, dass im Zuge der Digitalisierung immer mehr Aufgaben an die Vermittler ausgelagert werden. Können Sie dies nachvollziehen bzw. in welchen Bereichen sehen Sie es als sinnvoll an, dass Makler Aufgaben direkt erledigen?

Reinhard Gojer: Hochwertige Schnittstellen sind ein kritischer Punkt. Sie müssen passen und dann ist es nicht zwingend, dass Arbeiten in zwei Systemen doppelt gemacht werden müssen. Jedoch sind die Standards und Normen sauber einzuhalten. Es ist dies sicher auch ein Teil der Vor- und Nachberatung auf beiden Seiten. Die Qualität der digitalen Bearbeitung und der Daten ist entscheidend für glatt laufende Prozesse. Beispielsweise erfolgt mit der Schadenmeldung die automatische Übermittlung der Schadennummer.

MMag. Andreas Gruber: Wenn man einen Schritt weitergeht und andere Branchen betrachtet, sieht man, dass viele Aktivitäten sogar auf den Endkunden ausgelagert werden – was akzeptiert ist und sogar vielfach gewünscht wird.

Dipl.-Ing. Christian Sipöcz: Die bedarfsgerechte Beratung der Kunden bei Vertragsabschluss, aber auch die Unterstützung im „Moment der Wahrheit“, dem Schadenfall, wird immer eine wesentliche Aufgabe von

Maklern sein. Die Unterstützung der Makler hat für uns seit jeher besonderen Stellenwert. Wir möchten hier auch zukünftig Schwerpunkte setzen, etwa wenn es um Effizienzgewinne geht.

### Was sind hinsichtlich Service und Vertriebsunterstützung aktuell die wesentlichsten Benefits für Versicherungsmakler in der Zusammenarbeit mit Ihrer Gesellschaft?

Reinhard Gojer: Unsere Strategie ist sehr klar und erfolgreich. Die DONAU setzt in ganz Österreich auf Service und Erreichbarkeit. In allen Regionen haben wir persönliche Ansprechpartner für die Makler, die auf Augenhöhe und mit Handschlagqualität für optimales Service und rasche Entscheidungen sorgen. Das differenziert die DONAU am Markt und ist ein Vorteil für unsere Maklerpartner. Wir bieten zahlreiche innovative Produkte. Wie unsere Cyberversicherung oder auch das Online-Haushaltsprodukt WohnenNext, mit denen Partner und Vermittler den Vertriebs Erfolg einfahren können. Mit unserem Green Protect bieten wir eine attraktive und nachhaltige fondsgebundene Lebensversicherung, die genau in den Kundentrend Umweltschutz passt.

MMag. Andreas Gruber: Wir haben den Anspruch, der beste Partner für Vermittler zu sein. Rasche Entscheidungen, kurze Wege, Ideen für individuelle Lösungen und Präsenz vor Ort sind uns sehr wichtig – und wir werden auch so wahrgenommen. Aktuell arbeiten wir auch an einer neuen Front-End-Lösung, damit soll der Prozess vom Offert bis zur Polizza nochmals vereinfacht und beschleunigt werden.

Dipl.-Ing. Christian Sipöcz: Als reiner Makler- und Mehrfachagentenversicherer richten wir weiterhin den Fokus auf Best-Advice-Produkte, technisch fitte Prozesse, TOP Services sowie kurze Wege und Erreichbarkeit. Beispielsweise haben wir neben Produktinnovationen wie der Best-Leistungs-Garantie im Bereich Eigenheim/Haushalt oder einer Unfallversicherung ohne Gesundheitsfragen seit knapp zwei Jahren die „Sofortpolizze“ in unseren privaten Sachsparten im Einsatz. Dies bedeutet, dass bei entsprechender elektronischer Überleitung des Antrags – etwa durch Nutzung unseres Vertriebspartnerportals VAV PRO – der Antrag vollständig automatisiert verarbeitet und die Polizze innerhalb weniger Sekunden elektronisch zugestellt wird.

Lesen Sie morgen im letzten Teil der Interviewrunde zum Thema „Qualitätsanspruch und Informationsstand der Privatkunden“, wie sich die Prämien bei ständig steigendem Leistungsspektrum im Schaden/Unfallbereich entwickeln?

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