



Dialog: Bedingungsführerschaft in der BU-Versicherung



Von **Rüdiger R. Burchardi**, Vorstandsdirektor der Dialog Lebensversicherungs-AG (Im Foto links neben Helmut Karner, Vertriebsdirektor Österreich der Dialog Lebensversicherungs-AG)

Die Dialog Lebensversicherungs-AG ist der Spezialversicherer für biometrische Risiken. In Österreich gehört sie zu den führenden Anbietern von Ablebensversicherungen und Berufsunfähigkeitsversicherungen. Als Partner der Makler und Finanzdienstleister genießt sie einen ausgezeichneten Ruf – zum einen wegen der von den namhaften Rating-Agenturen top-bewerteten Qualität ihrer Produkte, zum anderen wegen ihrer vielfach prämierten Serviceorientierung. So nimmt es nicht wunder, dass der Marktanteil laufend wächst, wobei gerade das Österreich-Geschäft einen überproportional hohen Anteil am Gesamtumsatz hat.

Die Marktdurchdringung von Berufsunfähigkeitsversicherungen schreitet in Österreich nur langsam voran. Der Grund liegt darin, dass es – noch – eine gesetzliche Rente gibt und, hiermit zusammenhängend, das Bewusstsein für die Notwendigkeit einer Absicherung in der Bevölkerung bisher nicht sehr ausgeprägt ist. Aber es ist nur eine Frage der Zeit, bis auch Herr und Frau Österreicher ihre BU-Vorsorge auf eigene Faust regeln müssen. Zudem ist die derzeitige staatliche Rente zum Beispiel für einen 30-jährigen, wenn er in diese Notfallsituation gerät, katastrophal niedrig. Private Vorsorge tut also not.

Die Dialog ist ein ausgewiesener Spezialist auf dem Gebiet der BU-Versicherung. Mit ihrem Komfort-Tarif SBU-professional bietet sie ein so umfangreiches Bedingungswerk an, dass sie damit die Marktführerschaft übernommen hat. In die Polizze integrierbar ist eine Vielzahl von Optionen, mit denen anspruchsvollen Kunden jeder Wunsch nach einer perfekten Absicherung erfüllt werden kann. Dem Vermittler eröffnet sich dank

dieser hohen Flexibilität ein ertragreiches Betätigungsfeld, kann er doch seinem Kunden das Paket schnüren, das genau dessen Bedürfnissen entspricht. Die attraktive Abschlussprovision macht den Verkauf einer BU-Versicherung für den Makler besonders interessant.

Was sind nun die Alleinstellungsmerkmale von SBU-professional? An erster Stelle ist das „Lebensphasenmodell“ zu nennen. Mit ihm kann die Rente in bestimmten Lebenssituationen mit finanziellen Engpässen, wie zum Beispiel Arbeitslosigkeit oder Elternzeit, auf die Mindestrente reduziert werden. Innerhalb von 24 beziehungsweise 36 Monaten besteht dann die Möglichkeit, ohne erneute Gesundheitsprüfung die Rente wieder auf den ursprünglichen Wert anzuheben. Ein weiteres Highlight ist die nicht rückzahlbare Überbrückungshilfe. Sie wird in Höhe der BU-Rente über einen Zeitraum von max. sechs Monaten für den Fall gewährt, dass der private Krankenversicherer die Krankentagegeldzahlung wegen Berufsunfähigkeit einstellt, die Leistungsprüfung beim BU-Versicherer aber noch nicht abgeschlossen ist.

Besonders punkten kann die Dialog mit den Optionen, mit denen der Berufsunfähigkeitschutz weiter verbessert werden kann. Hervorzuheben ist die bis zum 45. Lebensjahr bestehende Nachversicherungsgarantie ohne erneute Gesundheitsprüfung. Anders als beim Wettbewerb ist sie unabhängig von Ereignissen im Leben des Versicherungsnehmers wie Heirat, Geburt eines Kindes oder Erwerb von Wohneigentum. Die Rente kann um max. 100% auf bis zu 40.000 € Jahresrente erhöht werden. Ein weiteres Alleinstellungsmerkmal ist die vom Wettbewerb im allgemeinen nicht angebo-



tene garantierte Rentendynamik im Leistungsfall. Sie kann zwischen zwei Prozent und fünf Prozent gewählt werden; zusätzlich steigt die Rente durch die nicht garantierten Überschüsse, die derzeit bei 2.05% liegen. Zu den weiteren Optionen gehören die Zahlung einer lebenslangen BU-Rente, der Verzicht der Dialog auf die gesetzlich zustehende Beitragsanpassung oder die Absicherung schwerer Krankheiten („Dread Disease“).

Für junge Familien, Berufsanfänger, Schüler und Studenten bietet die Dialog einen besonders preiswerten Berufsunfähigkeitschutz an. Das Prinzip besteht in der technisch-einjährigen Kalkulation: Der Versicherte bezahlt in jedem Jahr genau den Beitrag, der altersabhängig seinem Risiko entspricht. Da bei jungen Leuten dieses Risiko niedrig ist, sind auch die Beiträge entsprechend günstig. Erst mit zunehmendem Lebensalter steigen die Prämien moderat an. Zudem bietet die Dialog eine breite Palette von Flexibilitäten an: So kann der besonders niedrige Einstiegsbeitrag für einen Zeitraum von bis zu zehn Jahren festgeschrieben werden, eine Wechseloption garantiert die spätere Umstiegsmöglichkeit vom Tarif mit altersabhängig kalkulierter Prämie in den Tarif mit konstantem Beitrag bis zum Ende der Laufzeit.

Die führenden Rating-Agenturen Franke und Bornberg und Morgen & Morgen haben die Berufsunfähigkeitsversicherung der Dialog mit FFF bzw. fünf Sternen ausgezeichnet, die Zeitschrift „Finanztest“ von der Stiftung Warentest hat aktuell wieder ein „Sehr gut“ vergeben. Einzigartig im Markt ist das von der Dialog vor einiger Zeit herausgegebene BU-Handbuch, das in einer speziellen Österreich-Ausgabe vorliegt. Es ist für jeden Vermittler von größtem Nutzen und kann – als Compendium auf Datenträger – bei der Dialog bezogen werden. Für den Makler ist gemäß den Anforderungen der EU-Vermittlerrichtlinie die Haftungssicherheit der Dialog-Produkte ein wesentliches Entscheidungskriterium.

Dialog – „der kundenorientierteste Lebensversicherer“

Hervorragende Produkte sind die eine Seite der Medaille, persönliche Betreuung und ein exzellenter Service die andere. Die Dialog vereinigt beides in ihrem Leistungsangebot. Für den Makler und Finanzdienstleister ist dies ausschlaggebend, da er so die Vorteile gewinnt, die für seine Tätigkeit von größtem Nutzen sind.

Die Leitung der Vertriebsdirektion Österreich obliegt Vertriebsdirektor Helmut Karner, MAS. Er ist Ansprechpartner in allen wichtigen vertrieblichen Fragen. Der Service beginnt mit der telefonischen Erreichbarkeit der Zentrale. Sie ist täglich zwischen 8 und 18 Uhr gewährleistet – nicht über ein anonymes Call-Center, sondern durch kompetente, den Vertriebspartnern direkt zur Verfügung stehende Ansprechpartner. Die Servicierung erfolgt bedarfsgerecht auf den fünf Ebenen Vertriebsdirektor, Vertriebspartnerbetreuer in der Vertriebsdirektion, Inhouse-Vertriebspartnerbetreuer, Vertriebsservice sowie dem ausschließlich für Österreich arbeitenden Betriebsteam. Die Zusammenarbeit ist durch Vertrauen geprägt, der Vertriebspartner profitiert von der Kompetenz, Flexibilität und Schnelligkeit des Service.

Geschwindigkeit ist für die Dialog keine Hexerei. Dies beweist die vor einiger Zeit eingerichtete „Schnellschiene“, mit der die Antragsbearbeitung wesentlich verkürzt wurde und weiter verkürzt wird. Alle Anträge, die keine weitergehende Risikoprüfung oder Rückfragen beim Vertriebspartner bzw. Versicherungsnehmer erfordern, werden bereits in der ersten Stufe der Sachbearbeitung fallabschließend bearbeitet und noch am Tage des Antragsvorgangs poliziert. Inzwischen gilt dies – mit steigender Tendenz – für rund 50% aller Anträge. Die durchschnittliche Polizzierungsdauer hat sich seit Einführung der Schnellschiene um über 30% verringert. Auch im Handling gibt es Fortschritte zu vermelden: Die Vermittler können bei der Dialog die Anträge direkt und bequem im pdf-Formular ausfüllen beziehungsweise beschreiben, wobei interaktive Schaltflächen die Bearbeitung zusätzlich erleichtern. Alle Anträge können – Zeit und Kosten sparend – per Fax oder E-Mail eingereicht werden, während das Original beim Vermittler verbleibt.

Der hervorragende Service der Dialog wird von unabhängiger Seite immer wieder mit Anerkennungen bedacht. Heuer hat der Österreichische Versicherungsmaklerring die Dialog im Rahmen des „Assekuranz Award Austria“ ein weiteres Mal mit einem „Sehr gut“ ausgezeichnet. Im Rahmen des von der Universität St. Gallen, dem Handelsblatt, Steria Mummert Consulting und ServiceRating durchgeführten Wettbewerbs „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ belegt die Dialog seit Jahren einen Platz unter den 50 besten Unternehmen. In diesem Jahr wurde sie mit dem Sonderpreis „Deutschlands kundenorientiertester Lebensversicherer“ geehrt.