

Dialog - Produkte und Service, wie der Markt sie braucht



In einem schwierigen Umfeld die Umsätze weiter zu steigern, dies gelingt der Dialog Lebensversicherung. Was ist das Erfolgsgeheimnis?

Im Vordergrund steht eine eindeutige und unverwechselbare strategische Ausrichtung. Die Dialog ist der Spezialversicherer für biometrische Risiken. Mit innovativen und preis-/leistungsstarken Produkten werden die Risiken Todesfall und Invalidität abgesichert. Die von den führenden Rating-Agenturen mit Bestnoten ausgezeichneten Risikolebensversicherungen, Berufsunfähigkeitsversicherungen und Erwerbsunfähigkeitsversicherungen dienen der unverzichtbaren Daseinsvorsorge.

Dabei stellt es einen entscheidenden Vorteil für Vermittler und Endkunden dar, dass keine Standardprodukte verkauft, sondern Lösungen für jeden individuellen Bedarf angeboten werden. So lassen sich in der Risikoversicherung – für Raucher und Nichtraucher, gegen laufenden Beitrag oder Einmalbeitrag, konstant oder risikoadäquat kalkuliert – alle denkbaren Summenverläufe darstellen: konstanter Verlauf, linear fallender Verlauf, annuitätisch fallender Verlauf (z.B. exakt an den Verlauf einer Baufinanzierung angepasst) oder völlig wahlfreier Verlauf mit jährlich neu bestimmbarer Versicherungssumme. Dazu kommen Tarifvarianten für die Anpassung an einen zu erwartenden Kapitalbedarf („Zeitrente“) oder die jährliche Anpassung an ein bestimmtes Sparziel („Sparplan“).

In der Berufsunfähigkeitsversicherung kommt es darauf an, die Prämien bezahlbar zu machen. Die Dialog hat mit SBU-solution® ein Produkt entwickelt, das aufgrund seiner altersabhängigen Kalkulation hohe Renten zu niedrigen Beiträgen und damit gerade jungen Leuten den Zugang zu diesem existenzsichernden Schutz ermöglicht.

Zur strategischen Ausrichtung des Unternehmens gehört ebenso die ausschließliche Fokussierung auf den Makler. Die 15.000 Vertriebspartner der Dialog in ihren Märkten Deutschland und Österreich rekrutieren sich dabei aus Pools, Einzelmaklern, unabhängigen Vertrieben, Mehrfachagenten, Banken und Sparkassen. Die Ausrichtung als reiner Maklerversicherer verschafft den Partnern klare Vorteile: Die Dialog kennt und spricht die Sprache des Maklers; Produkte, Betreuung und Service sind genau auf seine Bedürfnisse zugeschnitten. Die Beschwerdequote ist mit 0,40 (Beschwerden pro 100.000 Policen) die zweitniedrigste im Markt – Beweis dafür, dass das Zusammenspiel funktioniert und der Endkunde mit den Leistungen zufrieden ist. Als Folge dieser Win-win-Situation liegt der Marktanteil der Dialog im Maklermarkt heute bei 22,9 Prozent.

Persönliche Betreuung, innovativer Service

Ebenso wichtig wie bedarfsgerechte Produkte ist ein exzellenter Service. Die Dialog bietet eine tagtägliche Erreichbarkeit zwischen 8 und 18 Uhr durch kompetente Mitarbeiter, einen Rundum-Service durch Inhouse-Maklerbetreuer, Vertriebsservice und regional zugeordnete Betriebsteams. In der Fläche betreuen die Vertriebsdirektoren mit ihren Maklerbetreuern die deutschen und österreichischen Vertriebspartner. Die Abwicklung ist einfach und problemlos. Dank der sog. Schnellschiene werden alle Anträge, bei denen die Unterlagen vollständig und keine Rückfragen erforderlich sind, innerhalb eines einzigen Tages poliziert.

In den elektronischen Services hat die Dialog im Markt eine Vorreiterrolle übernommen. Seit 2010 verfügt sie über einen mobilen Internet-Auftritt, so dass der Vertriebspartner sich auch von unterwegs informieren und in Minutenschnelle Angebote oder produktspezifische Informationen einholen kann. Über Bedarfsrechner-



Apps lässt sich mit wenigen Eingabe der individuelle Bedarf in der Todesfall- und Berufsunfähigkeitsabsicherung ermitteln und über den verlinkten Online-Tarifrechner sofort ein passendes Angebot berechnen.

Der Service der Dialog wurde von unabhängiger Stelle mehrfach ausgezeichnet. Im branchenübergreifenden Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ kann sie sich seit vielen Jahren unter den 50 besten Unternehmen platzieren.