

Pressemitteilung

Dialog Lebensversicherung: Produktverbesserungen und innovative Services zum Nutzen des Maklers

Günstigere Einstufung in den Berufsgruppen • Medical Home Service • Hohe Maklerzufriedenheit

Dortmund, 26. Oktober 2011. Die Dialog Lebensversicherungs-AG, führender Spezialversicherer für biometrische Risiken, verzeichnet auch im laufenden Jahr eine erfreuliche Wachstumsentwicklung. Wie Rüdiger R. Burchardi, Vorstand für Vertrieb und Marketing, bei einem Pressegespräch anlässlich der Deckungskonzept-Messe (DKM) mitteilte, kann das Unternehmen vor allem im Bereich der Berufsunfähigkeitsversicherungen Zuwachsraten im hohen zweistelligen Bereich erzielen. Basis für diese positive Entwicklung ist der vor einem Jahr eingeführte Erfolgstarif SBU-solution®. Dank dessen altersgerechter und damit risikoadäquater Kalkulation kommen speziell Berufsanfänger, Existenzgründer und junge Familien zu einem hochwertigen Berufsunfähigkeitsschutz gegen Beiträge, die der Markt sonst nicht zu bieten hat. Hartwig Haas, Leiter Vertrieb/Marketing, führte ergänzend aus, dass die Dialog auf der Basis neuester Risikoerkenntnisse über 200 Berufe angepasst und besser eingestuft hat. Die Versicherungsnehmer profitieren hiervon in Form günstigerer Prämien.

Bedarfsrechner-Apps und Webinare

Die Unterstützung ihrer Vertriebspartner ist für die Dialog ein zentrales Anliegen, wobei zunehmend auf digitale Technik gesetzt wird. Als Vorreiter in diesem Bereich hatte die Dialog vor wenigen Monaten zum Download auf ihren mobilen Internet-Auftritt Bedarfsrechner-Apps entwickelt. Mit ihnen lassen sich Versorgungslücken im Berufsunfähigkeits- und Todesfallschutz ermitteln und durch Angebotserstellung über den verlinkten Online-Tarifrechner schließen. Von den Vertriebspartnern wird dieses neue Tool zunehmend genutzt. Bisher auf Deutschland beschränkt, wird dieser Bedarfsrechner in hoher Beratungsqualität Ende November auch der österreichischen Maklerschaft unter Berücksichtigung der landesspezifischen Besonderheiten zur Verfügung stehen.

Ebenfalls als eines der ersten Versicherungsunternehmen hatte die Dialog Online-Schulungen und -Roadshows eingeführt, um die Vertriebspartner rasch und kostengünstig via Bildschirm und Telefon über Angebote, Neuentwicklungen und Serviceleistungen zu informieren. Jetzt geht das Unternehmen einen Schritt weiter und führt mit sogenannten Webinaren Fernsehqualität in der Kommunikation mit dem Vertriebspartner ein. Im firmeneigenen Studio stehen Vertreter des Hauses als Referenten und Gesprächspartner zur Verfügung und sind so als Person live erlebbar.

Medical Home Service statt Arztbesuch

Hochsummige Lebensversicherungsverträge verlangen umfangreiche medizinische Unterlagen, deren Erstellung und Lieferung zumeist sehr zeitraubend ist. Oft vergehen viele Wochen, bis die ärztliche Untersuchung erfolgt ist und alle erforderlichen Unterlagen vorliegen. Die erwünschte Policierung verzögert sich in einem für alle Beteiligten – Kunde, Vermittler, Versicherer – äußerst unbefriedigendem Ausmaß. Um hier zu einer durchgreifenden Verbesserung zu kommen, hat die Dialog beschlossen, den seit neuestem angebotenen „Medical Home Service“ in Anspruch zu nehmen. Bei diesem Service braucht der Kunde keinen Arzt mehr aufzusuchen, sondern erhält nach vorheriger Terminabsprache zu Hause Besuch von einer examinierten Krankenschwester. Nach Unterzeichnung der Schweigepflicht- und Einwilligungserklärung führt die Krankenschwester das Interview mit dem Kunden und füllt den Fragebogen aus, wobei bei positiven Antworten ergänzende Ausführungen zu machen sind. Mit beider Unterschriften wird diese Unterlage bestätigt. Darauf folgt die eigentliche Untersuchung, die aus dem Messen der Körpergröße und des Gewichts, einer Blutdruckmessung, Blutabnahme und Urinprobe besteht. Die Unterlagen werden anschließend gleich an den Versicherer weitergeleitet.

Der Vorteil des Medical Home Service besteht in einer erheblichen Beschleunigung des Antragsverfahrens. Für den Kunden ist der häusliche Service wesentlich bequemer. Der Einsatz des speziell geschulten Fachpersonals bietet für alle Seiten Vorteile. Die Untersuchung verspricht eine gute Qualität und Vollständigkeit aufgrund klarer Angaben und unmittelbarer Rückfragemöglichkeit. Durch die neutrale Person der Krankenschwester wird ein persönlicher Eindruck vom Kunden gewonnen. Die Übermittlung der Ergebnisse an den Versicherer erfolgt ohne Zeitverzug.

Der Zeitgewinn durch den Medical Home Service ist gravierend: Nach maximal fünf Tagen ist die Gesundheitsprüfung komplett abgeschlossen, in Einzelfällen sogar schon nach einem Tag. Das Ergebnis besteht, so wie es sich alle Beteiligten wünschen, in einer schnellen Policierung. Der Medical Home Service wurde von der Dialog gründlich getestet, die Ergebnisse waren außerordentlich zufrieden stellend. Nach entsprechender Information der Vertriebspartner wird der flächendeckende Einsatz in Deutschland und Österreich vorbereitet.

Marktforschungsergebnisse bestätigen starke Marktposition

Bereichsleiter Haas stellte auf dem Pressegespräch die neuesten Marktforschungsergebnisse für den Augsburger Versicherer vor. Die zugrunde liegende aktuelle Maklerstudie kommt zu dem Ergebnis, dass die Dialog im Wettbewerbsvergleich der Maklerversicherer in den Punkten Spezialisierung auf bestimmte Risiken, gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und Lieferung verständlicher Produktinformationen den Spitzenplatz belegt. Top-3-Werte erreicht die Dialog in den Punkten innovative Produkte mit Alleinstellungsmerkmalen, gute Erreichbarkeit über alle Informationskanäle, schnelle Antragsabwicklung sowie schnelle und korrekte Provisionszahlung. In den Transferraten der Verkaufskette zwischen Bekanntheitsgrad und Vermittlung liegt die Dialog über dem Durchschnitt der Maklerversicherer. Gegenüber der letzten Befragung 2009 ergeben sich in allen Kriterien vom Bekanntheitsgrad über Erfahrung/Kenntnis, Relevant Set, First Choice bis hin zur Vermittlung nochmals Verbesserungen, die zum Teil deutlich ausfallen.

Für Vertriebsvorstand Burchardi liefern die Marktforschungsergebnisse die Erklärung für die positive Entwicklung des Unternehmens. „In einem schwierigen Marktumfeld mit rezessiven Tendenzen behaupten wir uns erfolgreich und können auf eine stabile Ertragslage verweisen. Unsere vielfältigen Serviceverbesserungen – sei es in der Beschleunigung des Antragsverfahrens, sei es in der Anwendung neuer Kommunikationsformen unter Anwendung modernster Technologie – dienen dem Nutzen unserer Vertriebspartner und fördern unsere erfolgsorientierte Zusammenarbeit.“