



Berufsunfähigkeitsversicherungen – ein attraktiver Zukunftsmarkt für die Dialog

Interview mit **Vorstandsdirektor Rüdiger R. Burchardi** und **Vertriebsdirektor Helmut Karner**, Dialog Lebensversicherungs-AG

Berufsunfähigkeitsversicherungen haben bisher in Österreich nur eine begrenzte Marktbedeutung. Noch existiert eine gesetzliche Pension, die dem Erwerbstätigen bei Eintritt der Berufsunfähigkeit eine gewisse finanzielle Hilfe gibt. Doch deren Höhe liegt erheblich unter dem regulären Pensionsanspruch. Trifft es einen jungen Menschen, so befindet er sich in einer besonders prekären Lage, hat er doch erst einen sehr geringen Anspruch erworben. Die Ablehnungsquoten der Sozialversicherung haben sich trotz arbeitsärztlicher Atteste in den letzten Jahren nahezu verdoppelt, gerichtliche Auseinandersetzungen können Jahre dauern. Und die Zeichen stehen auf Veränderung: Im Nachbarland Deutschland wurde die staatliche Berufsunfähigkeitsrente vor acht Jahren abgeschafft, in Österreich ist in absehbarer Zeit mit einer ähnlichen Entwicklung zu rechnen. Das Resümee: Private Absicherung wird immer dringlicher. Versicherer mit einschlägiger Kompetenz sind gefragt!

AssCompact: Herr Direktor Burchardi, was prädestiniert die Dialog als BU-Versicherer?

Rüdiger R. Burchardi: Die Marke Dialog definiert sich als der Spezialversicherer für biometrische Risiken. Hierunter verstehen wir Ablebensversicherungen und Berufsunfähigkeitsversicherungen. Dank dieser Spezialisierung verfügen wir über ein spezifisches Know-how in der Risikobeurteilung, mit dem wir im Markt führend sind. Konsequenterweise sind unsere BU-Produkte von den einschlägigen Analysehäusern mit Bestnoten bewertet, das renommierte Finanzmagazin Focus-Money hat uns in Zusammenarbeit mit der Rating-Agentur Franke & Bornberg als Ergebnis einer umfangreichen Marktanalyse auf Platz 1 als besten BU-Anbieter gesetzt.

AC: Auf welche Kriterien stützt sich eine solche Bewertung ab?

RRB: Auf das Bedingungsnetzwerk und das Preis-Leistungs-Verhältnis. Unser Komfort-Tarif SBU-professional verfügt über eine im Markt einzigartige Vielzahl kundenfreundlicher Bedingungen. Ich darf nur zwei Alleinstellungsmerkmale hervorheben: Mit dem „Lebensphasen-

modell“ kann die Pension in bestimmten Lebenssituationen mit finanziellen Engpässen, z. B. bei Arbeitslosigkeit oder während der Elternzeit, auf die Mindestpension reduziert und innerhalb von 24 bzw. 36 Monaten wieder auf die ursprüngliche Höhe angehoben werden – und zwar ohne erneute Gesundheitsprüfung. Ein weiteres Highlight ist die – nicht rückzahlbare – Überbrückungshilfe. Sie wird in Höhe der BU-Pension über einen Zeitraum von max. sechs Monaten für den Fall gewährt, dass der private Krankenversicherer die Krankentagegeldzahlung wegen Berufsunfähigkeit einstellt, die Leistungsprüfung in unserem Hause aber noch nicht abgeschlossen ist.

Helmut Karner: In die Polize ist weiters eine Vielzahl von Optionen integrierbar. Damit kann der anspruchsvolle Kunde sich jeden Wunsch nach einer perfekten Absicherung erfüllen. Hierzu gehört die bis zum 45. Lebensjahr bestehende Nachversicherungsgarantie ohne erneute Gesundheitsprüfung, die anders als beim Wettbewerb unabhängig von Ereignissen ist. Die Pension kann um max. 100% auf bis zu 40.000 Euro Jahrespension erhöht werden. Weitere attraktive Optionen sind die garantierte Rentendynamik im Leistungsfall,



wählbar zwischen 2% und 5%, die Absicherung gegen Dread Disease in Höhe von sechs Monatspensionen oder die Zahlung einer lebenslangen BU-Pension.

AC *BU-Versicherungen sind nicht gerade billig. Neben der fehlenden Sensibilität in weiten Bevölkerungskreisen dürfte der Preis einen Hemmschub für den Abschluss einer Polizze darstellen.*

RRB Aus diesem Grunde haben wir bei der Kalkulation unserer Tarife sehr auf ein günstiges Preis-Leistungs-Verhältnis geachtet. In den entsprechenden Rankings werden Sie uns immer auf den vorderen Plätzen wieder finden.

HK Gerade für junge Leute ist eine BU-Versicherung nur schwer bezahlbar. Daher bieten wir jungen Familien, Berufsanfängern und Studenten einen besonders preiswerten Berufsunfähigkeitsschutz an. Das Prinzip besteht in der technisch-einjährigen Kalkulation. Der Versicherte bezahlt in jedem Jahr den Beitrag, der genau seinem Altersrisiko entspricht. Da bei jungen Leuten das Berufsunfähigkeitsrisiko niedrig ist, sind auch die Beiträge entsprechend günstig. Erst mit zunehmendem Lebensalter steigen die Prämien moderat an. Die integrierbare Wechseloption garantiert die spätere Umsteigemöglichkeit vom Tarif mit altersabhängig kalkulierter Prämie in den Tarif mit konstantem Beitrag bis zum Ende der Laufzeit.

AC *Die Dialog ist bekanntermaßen ein reiner Maklerversicherer. Was tun Sie, um gegenüber Ihrer Klientel Ihr Geschäft zu forcieren und damit die Marktdurchdringung der Berufsunfähigkeitsversicherung zu erhöhen?*

RRB Wir haben bisher schon ein hervorragendes Standing in der österreichischen Maklerschaft, was uns von der Psychonomics AG in einer aktuellen Studie eindrucksvoll bestätigt wird. Aber nichts ist so gut, dass man es nicht verbessern könnte. Wir wollen deshalb in 2009 wieder Zeichen setzen. Da wir beim Produkt Spitze sind, konzentrieren wir uns auf den Service und bieten unseren Vertriebspartnern zusätzliche attraktive Leistungen an. Unsere Verkaufsmappe wurde völlig neu gestaltet und enthält neben einer Tarif-CD alle für den Vermittler wichtigen Informationen in anschaulicher und prägnanter Form. Nachdem wir im vergangenen Jahr die Berufsgruppeneinteilung optimiert hatten, haben wir jetzt deutlich verbesserte Provisionsregelungen geschaffen. Eine weitere Innovation betrifft unseren Telefonservice: Unmittelbar nach Antragseingang erhält jeder Vermittler eine telefonische Eingangsbestätigung zusammen mit einer qualifizierten Ersteinschätzung. Die Reaktionen unserer Vertriebspartner bestätigen uns, dass wir mit diesem Service-Call einen neuen Maßstab im BU-Service setzen.

AC *Damit sind wir schon mitten im Thema. Können Sie unseren Lesern in zusammengefasster Form schildern, wie Service bei der Dialog gelebt wird?*

HK Als Vertriebsdirektor trage ich die geschäftliche Verantwortung für Österreich. Der wichtigste Teil meiner Aufgaben besteht in der Kontaktpflege zu unseren Premium-Partnern – in Einzelgesprächen und -verhandlungen, auf Messen, Roadshows und bei unseren Informationsveranstaltungen. Maklerbetreuer unterstützen mich in der Region, die Inhouse-Maklerbetreuer in unserer Zentrale führen aktive Calls durch, erstellen Angebote und liefern einen „Rundum-Betreuungsservice“. Unser Vertriebsservice beantwortet alle Fragen zu Courtagereinigungen, Provisionsabrechnungen, Beitragszahlungen und rechtlichen Angebotsaspekten, unser eigens für Österreich eingerichtetes Betriebsteam befasst sich mit allen Fragen der Abwicklung und Polizzierung der Anträge und erteilt Bestandsauskünfte.

Ganz im Sinne unserer Vertriebspartner legen wir in der Abwicklung und Polizzierung größten Wert auf Einfachheit und Schnelligkeit. Die Anträge können direkt und bequem im pdf-Formular ausgefüllt werden, wobei interaktive Schaltflächen die Bearbeitung zusätzlich erleichtern. Alle Anträge können – Zeit und Kosten sparend – per E-Mail oder Fax eingereicht werden. Für die Antragsbearbeitung haben wir eine sog. Schnellschiene eingerichtet. Über sie werden alle Anträge, die keine weitergehende Risikoprüfung oder Rückfragen beim Vertriebspartner oder Versicherungsnehmer erfordern, bereits in der ersten Stufe der Sachbearbeitung fallabschließend bearbeitet und noch am Tage des Antragseingangs poliziert. Dies gilt inzwischen für 50% aller Anträge – Tendenz steigend. Die durchschnittliche Polizzierungsdauer hat sich seit Einführung der Schnellschiene um 30% verringert.

RRB Unser hervorragender Service hat extern viel Anerkennung gefunden: 2008 erhielten wir einmal mehr den „Assekuranz Award Austria“ mit der Note „Sehr gut“, im Nachbarland erzielten wir zum dritten Mal in Folge in dem branchenübergreifenden Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ einen Platz unter den 50 besten Unternehmen und wurden mit dem Sonderpreis „Deutschlands kundenorientiertester Lebensversicherer“ ausgezeichnet.

AC *Zum Schluss die Frage: Wie steht die Dialog geschäftlich da, welche Rolle spielt Österreich?*

RRB Wir stehen geschäftlich hervorragend da. In 2008 konnten wir die Beitragseinnahmen in unseren Märkten Deutschland und Österreich mit einem Plus von 8,3% deutlich steigern. Österreich hat hieran einen erheblichen Anteil. Hier sind wir in den Bereichen Ablebens- und Berufsunfähigkeitsversicherung der führende Maklerversicherer. Bei der zu erwartenden Entwicklung des BU-Geschäfts werden wir ganz vorn dabei sein.

AC *Meine Herren, vielen Dank für das Gespräch!* ■

