

Neue Produktwelten und digitale Services für Makler und Kunden

Interview mit Dr. Angelo O. Rohlf, Vertriebsvorstand der VHV Allgemeine Versicherung AG

Im vergangenen Jahr hat die VHV ihre Privathaftpflichtversicherung erweitert. Der Einschluss von Drohnen trägt dabei den technischen Entwicklungen Rechnung, der Einschluss von Demenz den gesellschaftlichen. Der Versicherer baut seine digitalen Services aus, will aber auch 2018 vor allem auf die persönliche Kommunikation mit Maklern setzen.

Herr Dr. Rohlf, die Kompositsparten erhalten weiter Auftrieb. Gleichermaßen ist der Markt hart umkämpft. Welche Potenziale sehen Sie für Versicherer und Vermittler?

Die Kompositsparten sind für den Maklermarkt attraktiver denn je. Speziell die Absicherung von Haftpflichtrisiken, die wesentlich und existenzsichernd für Gewerbe- wie Privatkunden sind, bietet enorme Potenziale. Dabei gilt es, mit den technischen und digitalen Entwicklungen Schritt zu halten, daraus resultierende Risiken zu erkennen und sie in den Versicherungsschutz zu integrieren. Ich nenne als Beispiel das Thema Cybersicherheit, aber auch die Drohnen, die wahrscheinlich unter vielen Weihnachtsbäumen gelegen haben. Für Makler und Vermittler bieten sich hier viele Ansatzpunkte, um den Versicherungsschutz auf den neuesten Stand zu bringen.

Sind Drohnen die neuen Türöffner? Muss im Beratungsgespräch heute standardmäßig nach einem Drohnenbesitz gefragt werden?

Unbedingt. Viele Drohnenpiloten wissen eventuell gar nicht, dass sie als Besitzer unabhängig vom persönlichen Verschulden haften müssen, egal ob bei Personen- oder Sachschäden. Deswegen sollte Drohnenbesitz standardmäßig im Beratungsgespräch abgefragt werden. Und auch wer eine Drohne fliegen lässt, sollte prüfen, ob eventuelle Schäden durch die Privathaftpflicht abgedeckt werden. In der Privathaftpflichtversicherung der VHV haben wir dies berücksichtigt.

Sie versprechen den Kunden in der Privathaftpflicht zudem auch mehr Schutz für niedrigere Beiträge. Haben die Produkte hier nicht bald auch ein Limit erreicht?

Nein, das denke ich nicht. Unsere Lebensumstände und unsere Lebenswelt verändern sich rasant. Dadurch verändern sich auch die Risiken, denen wir ausgesetzt sind bzw. die wir selbst darstellen. Eine bedarfs- und kundenorientierte Produktwelt wird daher auch in Zukunft eine große Rolle spielen. Egal ob im Standard-Privatkundengeschäft oder im Gewerbegebiet: Vermittler und Makler brauchen Beratungs- und Haftungssicherheit. Deswegen sollten die Produkte umfangreich und leistungsstark sein, damit sich keine Lücken im Schutz für den Kunden ergeben.

Abseits von Drohnen und anderem Spielzeug gibt es weitere dringliche Themen. Ein stetig bedeutsameres ist etwa die Demenz. Auch das Thema greifen Sie auf. Wie schätzen Sie die Bedeutung ein?



„Als Versicherer sollten wir uns nicht nur um technische Weiterentwicklungen in unserer Lebens- und Arbeitswelt kümmern, sondern auch gesellschaftliche Entwicklungen im Blick haben.“

Dr. Angelo O. Rohlf

Als Versicherer sollten wir uns nicht nur um technische Weiterentwicklungen in unserer Lebens- und Arbeitswelt kümmern, sondern auch gesellschaftliche Entwicklungen im Blick haben. Die demografische Entwicklung ist ein gesellschaftsrelevantes Thema und eine Folge davon ist, dass die Menschen heute deutlich älter werden als früher. Damit einher geht aber leider auch, dass immer mehr Menschen dement werden. Können diese Menschen für ihre Handlungen haftbar gemacht werden? Wir haben uns schon vor Jahren entschieden, das Thema „Deliktfähigkeit“ großzügig zu sehen. Hier gab es immer Streit. Wir haben auch schon frühzeitig erkannt, dass die Frage der Deliktfähigkeit nicht auf Kinder beschränkt ist, sondern natürlich auch für demenzkranke Menschen eine Rolle spielen kann. Im PHV Klassik-GARANT sind nicht nur Eltern oder Großeltern mitversichert, die mit im Haus wohnen und betreut werden, sondern auch, wenn sie im Altenpflegeheim oder im betreuten Wohnen leben. Und wenn sie demenzkrank sind und etwas schiefeht, springt die Privathaftpflicht der VHV selbstverständlich auch ein.

Die Kompositsparte ist die Sparte, in der am meisten digitalisiert wird. Das gilt auch für die private Haftpflicht. Wie hoch ist der Digitalisierungsgrad bei der VHV?

Wir sind bereits im Jahr 2016 mit einem ersten digitalen Produkt gestartet: mit unserem TELEMATIK-GARANT kann der Kunde mithilfe einer Telematikbox im Auto seinen Fahrstil online einsehen, ihn optimieren und im besten Fall 30% des Kfz-Beitrags sparen. Digitalisierung ist bei uns ein konzernweites Thema, das uns auch die nächsten Jahre begleiten wird. Als führender Maklerversicherer ist es uns ein Anliegen, Vermittler und Makler mit digitalen Tools bestmöglich zu unterstützen. Schon seit vielen Jahren bieten wir eine umfangreiche Technologieunterstützung für Vertriebspartner, wie zum Beispiel durch das Maklerportal MAX.NET, die Tarifierungssoftware VOKIS, das Maklerverwaltungsprogramm oder auch durch ein Tool zur Online-Beratung. Diese Technologieunterstützung bauen wir kontinuierlich aus.

Denken Sie auch über Projekte mit künstlicher Intelligenz, Sprachassistenten, Chatbots oder andere Themen nach?

Ja, wir sammeln zurzeit erste Erfahrungen mit Chatbots im Bereich der Privathaftpflichtversicherung. Dort setzen wir erstmalig den Chatbot „Mia“ ein. Mia wird durch künstliche Intelligenz dazu befähigt, grundlegende Fragen zur Privathaftpflichtversicherung zu beantworten. Und da sie ein lernendes System ist, wird sie immer besser. So wollen wir die Kunden abholen, die sich ihre Informationen schnell im Internet beschaffen, das Produkt aber durchaus offline kaufen wollen. An diesem Punkt sind die Vermittler und Makler gefragt, die ihre Beratung auch an die Wünsche der Kunden nach Schnelligkeit und Verfügbarkeit anpassen müssen. Räumliche Distanz zwischen Vermittler oder Makler und dem Endkunden muss dabei kein Hindernis mehr sein: Wir unterstützen unsere Vermittler und Makler, indem wir flexible Beratungsmöglichkeiten durch ein Online-Beratungstool anbieten. Der persönliche Beratungscharakter bleibt zum Beispiel durch einen Videochat erhalten. Digitale Kommunikation ist dadurch einfach und persönlich zugleich.

„Wir unterstützen unsere Vermittler und Makler, indem wir flexible Beratungsmöglichkeiten durch ein Online-Beratungstool anbieten.“

Mit dem Blick auf das gerade beginnende Jahr, das – wieder – einige Herausforderungen für Versicherung und Vermittlung mit sich bringt, drängt sich die Frage auf, welche Aufgaben Sie als am dringlichsten ansehen?

Die VHV wird auch zukünftig auf den Maklervertrieb setzen und unsere Vertriebspartner auf dem Weg der Digitalisierung unterstützen. Im Jahr 2018 werden wir wieder den persönlichen Austausch auf Roadshows oder Messen wie der DKM forcieren. Dieser Austausch ist enorm wichtig und mir ein besonderes Anliegen. Im neuen Jahr wird mit IDD erneut Regulatorik im Fokus stehen. Die daraus folgenden Weiterbildungsanforderungen haben wir zum Anlass genommen, unser Bildungsangebot weiter auszubauen. Neben Techniktrainings, die zu diversen digitalen Services Tipps geben, finden Sie auch Rechtsthemen, die vor dem Hintergrund der IDD-Regelungen zu beachten sind.

Unsere Roadshows starten wir im März. IDD wird auch hier eine große Rolle spielen. Außerdem steht auch die Absicherung von Cyberrisiken auf der Agenda, ein Trendthema in der Branche, welches dieses Jahr mit prägen wird. Auch hier wird die VHV eine attraktive Lösung anbieten. Für die Teilnahme an den Roadshows wird es wieder Weiterbildungspunkte für Vermittler und Makler geben.

Ich freue mich über die große positive Resonanz bei unseren Vertriebspartnern. Aber auch über die konstruktiven Vorschläge, wie wir noch besser werden können. Als Maklerversicherer ist es uns wichtig, die Kommunikation und Interaktion zwischen Versicherten, Maklern und uns als Versicherungsgesellschaft zu optimieren. ■