

Das Beratungsgespräch – mit Human Touch und digitaler Unterstützung

INTERVIEW MIT HANNES DILLINGER,

LEITER BANKENVERTRIEB UND UNABHÄNGIGE VERTRIEBE-PERSONENVERSICHERUNG DER GENERALI VERSICHERUNG AG

Die Digitalisierung hat in der Versicherungswelt längst Einzug gehalten. Die Einsatzmöglichkeiten sind vielfältig. Mit Robo4Advisors verfügt die Generali Versicherung über ein Tool für Maklerpartner_innen, das den Beratungs- und Abschlussprozess in der Lebensversicherung revolutioniert hat. Trotzdem bleibt die menschliche Komponente unersetzbar. Hannes Dillinger zeigt auf, wie man erfolgreich persönliche Beratung mit digitaler Unterstützung kombiniert und informiert über das Beratungstool, dem bereits viele Partner_innen vertrauen.



Hannes Dillinger, Generali Versicherung AG

Auf welche digitalen Tools können Vertriebspartner_innen der Generali bereits zurückgreifen?

Chat, Bildtelefonie oder Screensharing gehören zum Alltag im Verkauf. Zusätzlich werden vermehrt moderne Tools zur digitalen Beratung verwendet. Dabei kommt bei der Generali der vollelektronische Antragsprozess zum Einsatz – unterstützt durch unterschiedliche Kommunikationskanäle. Der Großteil der Anträge bei der Generali läuft digital und papierlos ab. Dokumente können per Face-ID oder Fingerprint unterzeichnet werden. Auch mit der Weiterentwicklung von OMDS 3.0 setzt die Generali neue Maßstäbe. Unternehmensübergreifende Prozesse werden effizienter und kostengünstiger gestaltet – ein Vorteil für Makler_innen, Versicherung und Kund_innen gleichermaßen.

Robo4Advisors unterstützt in der Beratung von Lebensversicherungen. Wie funktioniert dieses Tool?

Robo4Advisors führt in vier Schritten durch das Beratungsgespräch – von der Bedarfserhebung bis zum Abschluss. Das Tool beurteilt nach der Beantwortung des Fragenkatalogs die Gesamtsituation der Kund_innen hinsichtlich finanzieller Situation, Kenntnissen und Erfahrungen und stellt den Anlegertyp fest. In Folge präsentiert Robo4Advisors eine individuell an den Bedarf und das Kundenprofil angepasste Produktlösung – mit voller Flexibilität bei Änderungswünschen. Sie beinhal-

tet alle vorvertraglichen Informationen, Datenblätter, Chancen und Risiken usw. Der Antrag inklusive den Gesundheitsfragen steht sofort zum Abruf bereit.

Welche Vorteile ergeben sich für die Kund_innen und Betreuer_innen noch?

Die einfache und bildhafte Darstellung führt zu einem besseren Verständnis bei Kund_innen und bindet diese in den Beratungsablauf mit ein. Gleichzeitig wird die Beratungs-Kompetenz unterstrichen. Der Prozess ist logisch aufgebaut und verläuft IDD-konform. So werden Fehler beim Anlegerprofil und der Dokumentation vermieden. Die Kund_innen erhalten einen Vorschlag für ihr Vorsorgeprodukt, das zu den Vorsorgezielen und ihrer Risikobereitschaft passt. Auf Wunsch wird Nachhaltigkeit in der Veranlagung berücksichtigt. Wir kommen damit unserem Ziel, ein lebenslanger Begleiter unserer Kund_innen zu sein, einen Schritt näher.

Wo bleibt der Human Touch?

Der Human Touch ist auch in Zukunft ein wesentlicher Erfolgsfaktor und darf nicht unterschätzt werden. Denn Problemlösungskompetenz ist in der digitalen Welt besonders wichtig. Gerade bei hochsensiblen Themen, wie einer Lebensversicherung, ist eine qualitativ hochwertige Beratung ausschlaggebend. Und genau da kommen Vermittler_innen und Kundenbetreuer_innen ins Spiel. Ich bin überzeugt, dass der hybride Weg – also die Kombination aus Technik und Human Touch – sich weiter durchsetzt.

Wie wird Robo4Advisors von Ihren Maklerpartner_innen angenommen?

Sehr gut. Robo4Advisors ist ein Tool für alle Lebensberatungen, das sich durch seine hohe Flexibilität auszeichnet. Es erstellt Versicherungslösungen, die dem Bedarf, der Risikobereitschaft und den Wünschen der Kund_innen entsprechen. Das hat sich speziell bei unseren fondsorientierten Lebensversicherungen, dem Generali LifePlan und der Generali LifeInvest, bewährt. Die Produkte eignen sich hervorragend für einen langfristigen Vermögensaufbau bzw. eine mittelfristige Vermögensanlage. Dabei spielt die Auswahl der Fonds eine zentrale Rolle. Robo4Advisors unterstützt hier bestens. Die Generali Maklerbetreuungsteams in den Bundesländern stehen für Fragen jederzeit zur Verfügung. •