



Dienstleister für Makler und Kunden

Die KS/Auxilia ist einer der bevorzugten Geschäftspartner der Versicherungsmakler. Im Rahmen der John Vermittlerfortbildung sucht der Rechtsschutzspezialist aus München den persönlichen Dialog mit den Maklern vor Ort. Im Vorfeld der Tour spricht Klaus Hellwig, Direktor Vertrieb mit dem experten Report.

Klaus Hellwig, Direktor Vertrieb bei KS/Auxilia

Warum unterstützen Sie als Partner die John-Vermittlerfortbildung?

Die Hans John Versicherungsmakler GmbH hat sich mit ihren Konzepten zur Absicherung der Vermittler einen guten Ruf erarbeitet und unterstützt zusätzlich die Vermittler in deckungs- und haftungsrechtlichen Fragen. Aufgrund der gemeinsamen Spezialisierung auf freie und unabhängige Vermittler liegt es nahe, dass die beiden Häuser zusammenarbeiten.

Womit erfüllt die KS/AUXILIA deckungs- und haftungsrechtliche Anforderungen der Makler?

Wir können zwar den Vermittlern die Beratungsverpflichtung gegenüber den Kunden nicht abnehmen, bieten aber mit unseren Produkten, Leistungen, Services und Schadenprozesse eine große Sicherheit, die nahezu einzigartig am Markt ist. Zum einen versuchen wir stets, unsere Prozesse bei der Zusammenarbeit mit den Maklern zu verbessern. Als Beispiel sind u.a. das neue Vermittler-Portal oder die Anbindung von Maklerverwaltungsprogrammen besonders hervorzuheben.

Zum anderen bieten wir Maklern für ihre Kunden qualitativ hochwertige Rechtsschutz-Produkte. Und als Produkte bezeichnen wir hier nicht nur die Kombination aus Tarifleistungen und Preisen, sondern auch unser Schadenmanagement. Die Vermittlung solcher hochwertigen Produkte spielt bei den haftungsrechtlichen Anforderungen für die Makler selbstverständlich eine große und sehr bedeutende Rolle.

Wie funktioniert denn heutzutage das Schadenmanagement eines führenden Rechtsschutzspezialisten?

Sicher ist die Antwort nicht mit wenigen Sätzen auszudrücken. Uns geht es vor allem darum, die komplette Bandbreite des möglichen Kundenverhaltens und -wunsches abzubilden. Der Versicherer sollte sich nicht nur als reiner „Kostenerstatter“ sehen, sondern als Dienstleister des Kunden. Aus diesem Gedanken ergibt sich eine Vielzahl von Möglichkeiten im Schadenfall, die den Kunden schnelle Entscheidungen und Lösungen bieten.

Unsere Schaden-Services sind sowohl offline als auch online erreichbar. Und heutzutage ist auch die Form der Konfliktlösung individuell an die Wünsche des Kunden anzupassen. Klassisch sollte natürlich der außergerichtliche und gerichtliche Weg über einen regional ansässigen Anwalt

offen sein. Immer wichtiger werden aber auch alternative Wege, wie die telefonische und digitale Anwaltsberatung oder die Mediation. Aber auch das vom Versicherer bereit gestellte Kunden-Portal sollte Unterstützung, beispielsweise in Form von Musterschreiben zu Verträgen oder anderen Sachverhalten, bieten.

Sind denn alternative Streitschlichtungsformen wie Mediation wirklich auf dem Vormarsch?

Ein klares Ja. Viele Kunden wollen sich grundsätzlich nicht streiten und streben eher eine gütliche Einigung an. Dies sehen wir an der hohen Kundenzufriedenheit und der stark ansteigenden Anzahl der von unserem Haus vermittelten Mediationen. Die Zufriedenheit der Kunden liegt bei einer Mediation übrigens signifikant höher als bei der Unterstützung durch rein anwaltliche Dienstleistungen.

Aber auch hier ist Qualität für den Erfolg entscheidend. Die KS/AUXILIA bietet Kunden diesen Weg nur an, wenn sich der vorliegende Fall für eine Mediation auch eignet. Und dann kommt es auch sehr stark auf den richtigen Mediator an. Wir arbeiten nur mit Anwaltsmediatoren zusammen, von deren Qualität wir uns regelmäßig überzeugen.

Digital, anlog - wie werden sich die Abschlüsse im Rechtsschutzgeschäft gestalten?

Aus unserer Sicht ist klar, dass zukünftig viele Prozesse zunehmend digital ablaufen werden. Das bedeutet aber nicht, dass die Beratung der Kunden nur noch digital erfolgen wird. Wir gehen davon aus, dass die persönliche Beratung von Vermittlern auch weiterhin den Großteil der Abschlüsse im Rechtsschutz vorbereiten wird. Die Prozesse rund um diese persönlichen Beratungen werden aber zukünftig komplett digitalisiert.

Wie positioniert sich die KS/AUXILIA im harten Verdrängungswettbewerb des Rechtsschutzmarktes?

Die KS/AUXILIA ist seit vielen Jahrzehnten Rechtsschutzspezialist im Maklermarkt. Aufgrund der leistungsstarken Produkte, dem persönlichen Service und den auf die Makler ausgerichteten Prozessen gewinnen wir im Rechtsschutz derzeit alle bedeutenden Vermittlerumfragen. Wir sind also in einer guten Position, auch weiterhin starker und beliebter Partner der Versicherungsmakler zu sein.

Herr Hellwig, vielen Dank für das Gespräch!

Bild: (1) © freshidea / fotolia.com (2) © KS/Auxilia

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4943482/dienstleister-fuer-makler-und-kunden/>