



ARAG führt Tele-Underwriting ein

Gebäudebegutachtung per iPad beschleunigt den Vertragsabschluss

Mit dem Tele-Underwriting setzt die ARAG ein für die Versicherungsbranche noch neuartiges Verfahren ein: Für den Abschluss besonderer Versicherungsverträge – etwa zur Absicherung eines sehr teuren Hausrats – musste früher ein Underwriter persönlich zum Kunden fahren, um sich von der ausreichenden Einbruchssicherung zu überzeugen. Bei der ARAG bekommt der Underwriter heute in seinem Büro Livebilder von der Kundenwohnung auf seinen Rechner geliefert und kann so schnell und unkompliziert seine Begutachtung durchführen. Geliefert werden die Bilder vom zuständigen ARAG Vertriebsmitarbeiter vor Ort, der über Video-Chat mit seinem iPad filmt.

Statt die meiste Zeit im Auto zu sitzen und von Kunde zu Kunde zu fahren, kann der Underwriter durch die technische Neuerung nun eine deutlich höhere Zahl an Begutachtungen wahrnehmen. „Die Kunden profitieren dadurch von deutlich schnelleren Vertragsabschlüssen. Sie empfinden die neue Technologie als sehr fortschrittliche Form der Expertenbewertung und freuen sich, nicht lange auf einen Gutachtertermin warten müssen und sehr schnell eine Entscheidung zu erhalten“, erläutert Dr. Ina Baumann, Hauptabteilungsleiterin Zentrale IT-Steuerung bei der ARAG SE. Nachdem die Testphase mit dem Video-Chat sehr erfolgreich verlaufen ist, wurden nun alle ARAG Firmen-Spezialisten mit iPads und dem neuen Tool ausgestattet.

Der Underwriter wird immer dann eingeschaltet, wenn bei Versicherungsanträgen besondere Rahmenbedingungen ins Spiel kommen. Hier nutzt die ARAG künftig das Tele-Underwriting zum Beispiel, um die Einbruchssicherungen von Gebäuden zu begutachten.

Das Tele-Underwriting ist die neueste Maßnahme, mit welcher der ARAG Konzern seine Digitalisierungsstrategie gezielt vorantreibt. Zuletzt war Anfang des Jahres das neue Online Schaden-Tracking eingeführt worden, mit dem sich Kunden schnell und unkompliziert einen tagesaktuellen Überblick zu ihrem Rechtsschutz- oder Sach-/Haftpflicht-/Unfallversicherungsschaden verschaffen können. Seit vergangenem Jahr ist es den Kunden zudem möglich, ihre Anliegen auch rund um die Uhr mit einem Mitarbeiter per Chat zu besprechen. Ende 2014 wurde der ARAG Internetauftritt überarbeitet und dabei auch für die Nutzung auf Smartphones und Tablets optimiert. Von 2013 bis heute ist die Zahl der online verkauften ARAG Policen im Neugeschäft um 44 Prozent angestiegen. Das Beratungsunternehmen Absolit hat zudem in einer Studie die Online-Aktivitäten deutscher Versicherer verglichen. Die ARAG wird hier als eines der onlineaktivsten Versicherungsunternehmen gekürt und zählt zudem zu den „großen Gewinnern“ bei der Steigerung der Besucherzahl ihres Onlineauftritts.



Ihr Ansprechpartner

Klaus Heiermann

Generalbevollmächtigter · ARAG SE

Telefon: 0211 963-2218 · Fax: 0211 963-2220

E-Mail: klaus.heiermann@arag.de · www.arag.com

Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft bietet sie ihren Kunden bedarfsorientierte Produkte und Services aus einer Hand auch über die leistungsstarken Tochterunternehmen im deutschen Komposit-, Kranken- und Lebensversicherungsgeschäft sowie die internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in 13 weiteren europäischen Ländern und den USA – viele davon auf führenden Positionen in ihrem jeweiligen Rechtsschutzmarkt. Mit 3.600 Mitarbeitern erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von mehr als 1,5 Milliarden €.

ARAG SE ARAG Platz 1 · 40472 Düsseldorf **Aufsichtsratsvorsitzender** Gerd Peskes **Vorstand** Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender (Vors.)
Dr. Renko Dirksen · Dr. Johannes Kathan · Dr. Matthias Maslaton · Werner Nicoll · Hanno Petersen · Dr. Joerg Schwarze
Sitz und Registergericht Düsseldorf · HRB 66846 · USt-ID-Nr.: DE 119 355 995