

Erfolgreich. Der Schweizer Alfred Leu führt die Generali Versicherung AG seit 2016. Er ist auch Vorstandschef der Holding.



VERHALTENE TRANSFORMIERER

Versicherungen versuchen den Wandel ihrer Geschäftsmodelle voranzutreiben. Nur wenige sind tatsächlich innovativ. Den Sieg im goldenen Ranking der besten Versicherungen holte sich ein etablierter Anbieter.

TEXT INGRID KRAWARIK

Fragt man in der Versicherungswirtschaft nach, wird die digitale Transformation als größte Herausforderung der österreichischen Versicherungen beschrieben. Prozesse vom und zum Kunden müssen vereinfacht und verkürzt sowie das Onlineangebot weiter ausgebaut werden, die Schadenserledigung soll mittels künstlicher Intelligenz automatisiert ablaufen. Kurzes Resümee: Österreich ist noch nicht so weit. „Ich sehe bei Österreichs Versicherungen noch keine tiefgreifenden Innovationen

der Geschäftsmodelle. Jeder weiß, dass künftig etwas gemacht werden muss, aber was, ist nicht immer klar definiert. Fast jeder spricht noch von Digitalisierung. Dabei ist das nur ein Überbegriff“, sagt EY-Versicherungsexperte Ali Aram. Konkrete Initiativen zur Automatisierung von Arbeitsschritten sollten jetzt gesetzt werden. „Dafür braucht es Technologieexperten in den Chefetagen und kleine Umsetzungsschritte“, meint Aram. Eine Herausforderung der Versicherungen sind aber gar nicht die fehlenden markt-

seitigen Ideen, sondern die Modernisierung der alten Kernsysteme zur Verwaltung der Polizzen und zum Bearbeiten von Fällen, die viel Zeit in Anspruch nehmen. „Die sind teilweise mehr als 30 Jahre alt, die hochspezialisierten Mitarbeiter, die diese noch bedienen können, gehen nacheinander in Pension. Bei diesen anspruchsvollen Projekten zeichnet sich ein deutlicher Bedarf ab“, sagt Aram.

Individuell und kurzfristig

Die Vienna Insurance Group (VIG) AG

PLATZ	2017	Trend	UNTERNEHMEN	BRANCHE / RUBRIK	GESAMT-SCORE	PEER-GROUP	KENNZAHLEN	REDAKTION
1.	(2.)	↑	Generali Versicherung AG	Versicherung	69,49	7	5	9
2.	(1.)	↓	Helvetia Versicherungen AG	Versicherung	69,23	6	7	8
3.	(-)	↑	Europäische Reiseversicherung AG	Versicherung/Spezialversicherung	65,56	5	6	9
4.	(19.)	↑	Uniqa Insurance Group AG	Versicherung	65,30	6	5	9
5.	(7.)	↑	Wiener Städtische Versicherung AG	Versicherung	65,21	6	4	9
6.	(8.)	↑	Österreichische Hagelversicherung	Versicherung/Spezialversicherung	65,13	6	4	10
7.	(4.)	↓	Vienna Insurance Group AG	Versicherung	63,76	5	5	9
8.	(9.)	↑	Arag	Versicherung/Spezialversicherung	62,65	4	6	8
9.	(5.)	↓	Allianz Elementar Versicherungs AG	Versicherung	60,71	6	3	9
10.	(3.)	↓	VAV Versicherung AG	Versicherung	59,32	5	3	9
11.	(6.)	↓	Grazer Wechselseitige Versicherung AG	Versicherung	57,35	6	5	7
12.	(13.)	↑	DAS Rechtsschutz AG	Versicherung/Spezialversicherung	56,75	5	4	8
13.	(20.)	↑	Zürich Versicherungs AG	Versicherung	56,27	6	6	5
14.	(17.)	↑	Niederösterreichische Versicherung AG	Versicherung	54,29	5	5	6
15.	(16.)	↑	Österreichische Beamtenversicherung	Versicherung	53,76	4	4	8
16.	(12.)	↓	HDI Versicherung AG	Versicherung	53,16	6	4	6
17.	(11.)	↓	Donau Versicherung AG*	Versicherung	52,14	5	2	8
18.	(-)	↑	Muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit*	Versicherung	52,14	4	4	7
19.	(10.)	↓	Merkur Versicherung AG	Versicherung	51,98	5	5	6
20.	(27.)	↑	Real Garant Versicherung AG	Versicherung/Spezialversicherung	50,95	2	8	5
21.	(-)	↑	Acredia Versicherung AG	Versicherung/Spezialversicherung	50,68	3	6	7
22.	(-)	↑	Tiroler Versicherung V. a. G.	Versicherung	48,41	5	5	5
23.	(18.)	↓	Wüstenrot Versicherung AG	Versicherung	48,25	5	4	5
24.	(21.)	↓	Bawag PSK Versicherung AG	Versicherung	47,26	4	2	8
25.	(15.)	↓	Oberösterreichische Versicherung AG	Versicherung	46,41	5	4	5
26.	(23.)	↓	Nürnberger Versicherung	Versicherung	40,79	5	3	5
27.	(14.)	↓	Ergo Versicherung AG	Versicherung	36,43	5	1	5
28.	(25.)	↓	Hypo-Versicherung AG	Versicherung	35,73	3	2	5
29.	(24.)	↓	FWU Life Insurance Austria AG	Versicherung/Spezialversicherung	31,19	2	2	5

*Bei Punktegleichheit zählt die höchste Teilbewertung.

(Platz 7 / 63,76 Punkte) sieht die digitale Transformation in zwei Wellen. Die erste Welle beschäftigte sich mit der Digitalisierung des Geschäftsmodells und der Vereinfachung von Prozessen. „Die zweite Welle wird die Nutzung neuer Geschäftsmodelle mit Angeboten sein, die nicht versicherungstypisch sind, wie etwa Assistance-Leistungen“, sagt Elisabeth Stadler, VIG-Generaldirektorin. Das könne etwa eine App sein, über die man nach einem Unfall einen Abschleppservice rufen kann, der per GPS genau weiß, wo man sich befindet. „Ich sehe es als wichtig, einen zusätzlichen Mehrwert zur Hauptaufgabe der Risikoabsicherung zu bieten“, sagt Stadler, die auch einen Trend zu anlassbezogenen kurzfristigen Versicherungen wie

etwa Reiseversicherungen sieht. Das gehe einher mit dem Trend zur stärkeren Individualisierung und einer Änderung im Absicherungsverhalten der jüngeren Generation. Der Kunde will alles, sofort und überall, heißt es indes vonseiten der Allianz Elementar Versicherungs AG (Platz 9 / 60,71 Punkte), die zu den Vorreitern des digitalen „Customer Services“ zählt und das Angebot dementsprechend ausbaut.

Harter Kampf an der Spitze

„Die unterschiedlichen Kommunikations- und Vertriebswege spielen in der zukünftigen Strategie eine große Rolle. Wir treiben die Entwicklung der künstlichen Intelligenz und der Automatisierung aktiv voran. Wir setzen auf multiple

Kanäle, persönlich wie digital. Der Kunde kann wählen“, sagt wiederum Alfred Leu, Generaldirektor der Generali Versicherung AG (Platz 1 / 69,49 Punkte), die sich nach Platz zwei im Vorjahr diesmal um Haaresbreite, konkret um 0,26 Punkte, den Sieg vor Vorjahressieger Helvetia Versicherungen AG (69,23 Punkte) holte. Interessant, dass mit Leu ein Schweizer die Schweizer Helvetia schlagen konnte. Aber nicht nur das. Den ersten Platz bei den Spezialversicherungen holt sich diesmal die Europäische Reiseversicherung AG (65,56 Punkte), mit 110 Jahren eine der ältesten Versicherungen Österreichs, die auch in der Gesamtwertung mit Platz drei auf dem Stockerl steht. Die Versicherung gehört zur Generali Gruppe Österreich und bietet als Vorreiter im



„Überregulierung kann viel Schaden anrichten.“

LOUIS NORMAN-AUDENHOVE

Onlinevertrieb neben klassischen Reiseversicherungsprodukten, Hotelstorno- und Geschäftsreiseprodukten auch Storni für Tickets der ÖBB. 2.500 Abschlüsse pro Monat werden bei der Europäischen Reiseversicherung AG getätigt.

Die Österreichische Hagelversicherung (Platz 6 / 65,13 Punkte) bringt sich diesmal aufgrund schlechterer Kennzahlen selbst um den Sieg in der Kategorie der Spezialversicherungen. Sie kann als Einzige zehn Punkte bei der Redaktionswertung abstauben. Am Ende fehlten 0,43 Punkte auf den ersten Platz. Die Österreichische Hagelversicherung verwendet Satellitendaten und Drohnen zur Schadenserhebung, die Daten wer-



„Es braucht Technologieexperten in der Chefetage.“

ALI ARAM

den von der European Space Agency geliefert und danach aufbereitet. Rund 39.000 Wetterwarnungen werden pro Jahr von der Hagelversicherung, die sich stark für den Klimaschutz einsetzt, an die Landwirte verschickt. Im Gesamtranking plumpste die im Vorjahr drittplatzierte VAV Versicherung AG (Platz 10 / 59,32 Punkte) ebenfalls wegen einer schlechteren Kennzahlenbewertung vom Stockerl. Deutlich bessere Kennzahlen verhelten indes der Uniqa Insurance Group AG (Platz 4 / 65,30 Punkte) nach Platz 19 im Vorjahr zu einem weiten Satz nach vorn.

Nicht alle schaffen es in die Wertung
Insgesamt waren 32 Versicherungen



„Wichtig ist, Mehrwert bei Risikoabsicherung zu bieten.“

ELISABETH STADLER

beim goldenen Ranking der besten Versicherungen Österreichs nominiert. Neben der Peergroupwertung, die sich die Generali Versicherung AG sicherte, und der Redaktionswertung mit Fragebögen, wurden auch Kennzahlen abgefragt. Gewertet wurden absolut und relativ die Prämienentwicklung, die Combined Ratio sowie der Jahresüberschuss für die Jahre 2016 und 2017. In die Wertung kamen 29 Versicherungen, da bei der Continentale Lebensversicherung AG, Clerical Medical Österreich und bei Credendo – Single Risk Insurance AG nicht ausreichend Kennzahlen für die Wertung zur Verfügung standen. Die Plätze drei bis sechs trennten ebenfalls nur Zehntel-

wiener borse



AUSTRIAN STOCK TALK



Aktuelle Zahlen & Fakten börsennotierter Unternehmen präsentiert von Vorständen für Investoren und die, die es noch werden wollen. Jetzt Videos anschauen und mehr erfahren.

punkte. Mit dem Muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (Platz 18 / 52,14 Punkte), der Acredia Versicherung AG (Platz 21 / 50,68 Punkte), der Tiroler Versicherung auf Platz 22 (48,41 Punkte) und der Europäischen Reiseversicherung gab es gleich vier neue Teilnehmer im Ranking, die sich heuer wie alle anderen Assekuranzen mit den neuen Regulierungsvorschriften auseinandersetzen mussten.

Immer wieder Regulierung

Die neue Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) trat mit 25. Mai 2018 in Kraft, die Versicherungsvertriebsrichtlinie, auf Englisch „Insurance Distribution Directive“ (IDD), wird seit 1. Oktober 2018 angewendet. „Das Thema Regulierung wird uns weiterhin beschäftigen, für die Versicherungen sind die DSGVO und die IDD ein riesiger Aufwand. Ich glaube, ich kann in dem Zusammenhang auch das Wort Überregulierung verwenden. Die Politik muss langsam einsehen, dass so eine Überregulierung sehr viel Schaden anrichten kann“, sagt Louis Norman-Audenhove, Generalsekretär des Versicherungsverbands Österreich (VVO). Die DSGVO zog einen hohen Schulungsaufwand der Mitarbeiter mit sich und führte bei Mitarbeitern und Kunden zu einer gewissen Verunsicherung, wie mehrere Versicherungen in den Fragebögen angaben.

Die IDD erforderte etwa laut der Grazer Wechselseitigen Versicherung AG (Platz 11 / 57,35 Punkte) erhöhte Informations- und Aufklärungspflichten sowie einen erhöhten Dokumentationsbedarf für die Mitarbeiter. Für die Europäische Reiseversicherung war die IDD eine spezielle Herausforderung, da viele Vertriebspartner wie Reisebüros, Hotels und Airlines nicht den klassischen Versicherungsbetrieben zugeordnet werden können. Die Wiener Städtische Versicherung AG gab an, dass der Produktentwicklungsprozess und die Dokumentation durch die IDD völlig neu definiert wurde. Die Donau Versi-

cherung AG (Platz 17 / 52,14 Punkte), die zur Vienna Insurance Group AG (Platz 7 / 63,76 Punkte) gehört, rollte wegen der IDD das digitale Kundenberatungstool „Klara“ aus, das an weitere VIG-Töchter im Baltikum und Rumänien weiterverkauft wurde. Das Beratungstool Smart&Easy der Wiener Städtischen Versicherung AG (Platz 5 / 65,21 Punkte), ebenfalls Teil der VIG, wurde an Töchter in Slowenien und Bulgarien verkauft. „Die Versicherungen vergessen oft, dass die strengen Regulierungen, etwa bei den Reportingrichtlinien, die Anbieter auch vor Markteintritten neuer Anbieter schützen“, sagt EY-Experte Aram.

Das nächste Regulierungsprojekt steht mit den neuen Reporting-Standards von IFRS 17 (siehe unten) bereits in den Startlöchern. „Um IFRS 17 wird schon lange gearbeitet, sowohl in Österreich als auch in anderen Ländern. Man wird sehen, wie sich das auf der Zeitachse entwickelt“, sagt VVO-Generalsekretär Norman-Audenhove.

Immobilien und Sponsoring

Spannend sind die Ansichten über Veranlagungsstrategien der Versicherungen, die stolz darauf sind, „konservativ“ und meist ohne oder nur mit einem geringen Teil an Aktien zu veranlagen. Laut den ausgefüllten Fragebögen wird vor allem in Immobilien, unternehmerische Beteiligungen und Infrastruktur investiert. Geld investieren die Versicherungen in Österreich auch in zahlreiche Projekte. Die Assekuranzen gehören zu den wichtigsten Sponsoren von Kultur-, Sozial- und Sporteinrichtungen und Veranstaltungen. Die Wiener Städtische Versicherung AG (Platz 5 / 65,21 Punkte) unterstützt das Hilfswerk, die Volkshilfe und die Caritas Österreich, die Helvetia Versicherungen AG macht sich für die Bundesforste, die Arag Rechtsschutzversicherung (Platz 8 / 62,65 Punkte), die Platz drei bei den Spezialversicherungen erreicht, für die Nationalbibliothek stark, die DAS Rechtsschutz AG (Platz 12 / 56,75 Punkte) greift den Cliniclowns, dem Ca-

ritas-Projekt Carla und der St. Anna Kinderkrebsforschung unter die Arme, die Acredia Versicherung AG (Platz 21 / 50,68 Punkte) unterstützt das Österreichische Paralympische Committee und die Allianz Elementar Versicherungs AG (Platz 9 / 60,71 Punkte) sponsert seit mehr als 50 Jahren das SOS-Kinderdorf.

Persönliche Assets

Das persönliche Gespräch wird bei aller Modernisierung der Geschäftsmodelle immer noch als das wichtigste Asset genannt. Die Versicherungen müssen durch den Blick über den Tellerrand, wie etwa zum Handel, erkennen, dass digitale Geschäftsbereiche alte nicht kannibalisieren. Ein komplexes Produkt braucht das persönliche Gespräch. Die Kunden informieren sich aber zuerst Online. Der Onlineauftritt ist deshalb extrem wichtig“, sagt EY-Experte Aram. ■

#IRFS17

BILANZIERUNG NEU GEDACHT

MIT IFRS 17 warten neue Rechnungslegungsstandards auf die Versicherungen. Eigentlich sollten diese bereits 2021 in Kraft treten, mittlerweile ist 2022 im Gespräch. Versicherungen sprechen bereits jetzt von einem Riesenaufwand, unter anderem sollen Prämien in der Bilanzierung anders betrachtet werden. Die neuen Standards werden nicht weltweit ausgerollt, die USA und Asien haben sich dagegen ausgesprochen. Für die Umsetzung der DSGVO und der IDD wurden bereits zusätzliche Ressourcenkapazitäten gebraucht. Auch für IFRS 17 sind Aufstockungen bei den Versicherungen geplant. Während bei klassischen Polizzierungsabläufen Mitarbeiter durch die geplanten Automatisierungen abgebaut werden, entstehen durch die Regularien neue Berufsfelder.