



31. Juli 2017

Generali forciert Digitalisierung - Ab Herbst mehr Online-Produkte

Utl.: Gesundheitsprogramm Vitality ab Oktober - Generali-Österreich-Chef Leu: Zu wenig Bewusstsein für Vorsorge im Alter

Wien (APA) - Die Generali Österreich treibt die Digitalisierung voran. Ab Herbst können auch Lebens- und Unfallversicherungen online abgeschlossen werden. Anfang Oktober startet die Generali mit dem elektronisch unterstützten Gesundheitsprogramm Vitality. Der persönliche Kontakt mit den Kunden bleibt für Generali-Chef Alfred Leu aber zentral, wie er im APA-Gespräch betonte.

Neu eingeführt wurde der sogenannte Digital Agent, eine personalisierte eigene Homepage für den Außendienst-Mitarbeiter. "Wir wollen die persönlichen Beziehungen nicht ersetzen, sondern ergänzend auch digital umfassend servicieren", sagte Leu im Gespräch mit der APA. An oberster Stelle der Kommunikationspyramide stehe daher auch der persönliche Kontakt, darunter kämen dann die verschiedenen anderen Kommunikationsmittel - von der elektronischen Unterschrift am Smartphone, über Facebook bis zum Newsletter. Das Kundenportal habe schon mehr als 80.000 Benutzer.

Bereits jetzt online abgeschlossen werden können Reiseversicherungen. Ab Herbst sollen Lebens- und Unfallversicherungen dazukommen. Ein Generali-Mitarbeiter könne den Kunden bei Bedarf aber in jedem Schritt während des Vertragsabschlusses unterstützen.

Das Gesundheitsprogramm Vitality werde ab Oktober auf den Markt kommen. Dabei handelt es sich um ein technisch unterstütztes eigenständiges Dienstleistungsprodukt, mit dem der Kunde seinen Gesundheitszustand beurteilen kann und zum Erreichen persönlicher Ziele motiviert werden soll. An Vorteilen erhält der Kunde Goodies von Partnerfirmen. Prämienrabatte in der Kranken- und Lebensversicherung über ein Zusatzprodukt sind in Österreich verboten. Die Generali bekommt von den Kunden keine Daten direkt, wie die Versicherung stets betont.

Im Zuge der Automatisierung sei es auch gelungen, schneller zu werden, etwa bei der Ausstellung von Polizzen. Im Neugeschäft seien im ersten Quartal 2016 rund 30 Prozent der Anträge elektronisch hereingekommen, Ende Juni 2017 seien es bereits 91 Prozent gewesen, so Leu. Eine Möglichkeit zur Unterstützung der Vertriebsmitarbeiter ist auch Robo-Advice. Der internationale Generali-Konzern kooperiert auch mit FinTechs. Vertriebsmitarbeiter würden nicht abgebaut. Es sei eher schwierig, den Mitarbeiterstand zu halten, man spüre die demografische Entwicklung.

Im ersten Halbjahr sei die Österreich-Tochter des italienischen Versicherungskonzerns positiv unterwegs gewesen - mit einem gesunden Wachstum, einer guten versicherungstechnischen Entwicklung und Kostendisziplin. Die Generali wachse nicht nur im Neugeschäft. "Vor allem weil es uns gelungen ist, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, verlieren wir weniger Kunden."

In der von den Niedrigzinsen betroffenen Lebensversicherung liefen das Geschäft bei den Produkten zur Abdeckung biometrischer Risiken sowie mit Absatz und Neugeschäft prämiengeförderten Zukunftsvorsorge gut. "Der Knackpunkt sind die Sparversicherungen, ob das die 'Lifeplan' ist - eine Mischung von klassischer und fondsgebundener Versicherung - oder die reine fondsgebundene Versicherung." Es sei nach wie vor eine Herausforderung, die Kunden zu überzeugen, diesen langfristigen Sparprozess wirklich zu machen.

Einen Grund dafür sieht Leu in den niedrigen Zinsen. "Wahrscheinlich müssen wir uns alle auf diese neue Situation der niedrigen Zinsen einstellen", mit der man auch niedrigere Zinseszinsseffekte habe. "Wir müssen in den nächsten Jahren daran arbeiten, unsere Kunden auch davon zu überzeugen, dass sie einen Sparprozess frühzeitig beginnen und dass dieser Prozess systematisch sein muss, wenn es gelingen soll, für das Alter ein Vermögen anzusparen." Es gebe viel an Liquidität - Geld, das auf Sparkonten liege und nicht in andere Asset-Klassen veranlagt werde. Der Durchschnittsbürger werde begreifen müssen, dass er auch mit vorsichtiger Asset-Allocation eine größere Chance habe, sein Sparziel zu erreichen.

Die Generali bietet aktuell für Neukunden in der Lebensversicherung eine Gesamtverzinsung von 2,9 Prozent und von 2,5 Prozent für bestehende Kunden an. Eine Entscheidung über die weitere Entwicklung werde zu Jahresende fallen. Leu geht davon aus, dass man die Gesamtverzinsungen relativ stabil halten könne.

Die Veranlagung sei angesichts der niedrigen Zinsen sehr schwierig. Die Generali habe glücklicherweise eine große Stabilität in der Asset Allocation und ist unter anderem stark in Immobilien investiert.

Die Menschen würden noch viel zu wenig für die private Vorsorge im Alter tun, es gebe noch zu wenig Bewusstsein für die gesellschaftliche und demografische Entwicklung.

Die aktuelle Diskussion in Österreich um die Pflege unterstreiche die Notwendigkeit der Vorsorge für das Alter. Private Pflegeversicherungen seien heute nur Nischenprodukte. Den Menschen sei wichtig, möglichst lange in den eigenen vier Wänden bleiben zu können. Wichtig seien hier auch Assistance-Leistungen. Diese würden eine riesige Chance bieten, die Menschen zu Hause zu unterstützen.

Bester Anreiz für eine Stärkung der privaten Pflegeversicherung wären wohl Steuerersparnisse. Auch die Einbindung in die Zukunftsvorsorge wäre eine Möglichkeit. Es wäre auch im Interesse des Staates, dass die Menschen über eine dritte Säule der Vorsorge im Alter verfügen. Es sei aber auch in der Beratung eine Herausforderung, die Menschen für die Altersvorsorge zu sensibilisieren. Das sei bei der Pflege noch einmal schwieriger, "denn bei der Pflege sprechen wir von einem negativ beladenen Thema" und je jünger die Leute sind, umso weniger seien sie bereit, sich überhaupt mit dieser Frage auseinanderzusetzen.

Von der neuen Regierung erhofft sich Leu darüber hinaus, dass sie sich um die Rahmenbedingungen für den Standort kümmert. Zentrale Punkte seien Infrastruktur, Senkung der Abgabenlast und Ausbildung.

Der Schweizer Alfred Leu ist seit Anfang 2016 CEO der Generali in Österreich. Zuvor war er seit 2005 Chef der Generali Schweiz Holding.

(Schluss) itz/sp/cs

~ WEB <http://www.generali.at> ~

APA0033 2017-07-31/07:00

310700 Jul 17