

Sowohl als auch

Generali Versicherung punktet mit persönlicher Betreuung. Wachstum über dem Markt.

SCHWARZACH „Um zu verstehen, muss man zuhören“, beginnt der Vorarlberger Arno Schuchter, seit 2014 Chief Sales Officer (CSO) und damit Chef des Ressorts Vertrieb und Marketing, der Generali Versicherung, seine Jahresbilanz, denn er will herausheben, was seiner Meinung nach das Erfolgsrezept der Versicherung ist, die österreichweit auf dem dritten, in Vorarlberg aber auf dem zweiten Platz im Ranking der Versicherungen platziert und auch im vergangenen Jahr über dem Markt gewachsen ist.

Die Generali setzt nämlich weiterhin auf eine starke persönliche Betreuung der Kunden. „Die Menschen wollen eine Ansprechperson, sie wollen wissen, an wen sie sich wenden können, wenn sie einen Schadensfall haben oder wenn Fragen zum Versicherungsschutz auftauchen“, betont der Versicherer. Was aber nicht heißt, dass die 1831 in Triest gegründete „Assicurazioni Generali Austro-Italiche“ nicht die Zeichen der Zeit erkannt hat. Denn hinterlegt werden die per-

sönlichen Beratungen mit digitalen Dokumenten, so Regionaldirektor Markus Winkler. „95 Prozent der Dokumente werden elektronisch übertragen, der Kunde hat seine Polizze am nächsten Tag.“

Das Bekenntnis zur persönlichen Beratung zeigt sich im Vertriebsnetz: In Vorarlberg sind für die Generali 69 Kundenbetreuer, 66 Konzernagenten, 278 Maklerpartner und die Fachleute bei BAWAG PSK

und der BTV im Einsatz, außerdem gibt es sechs Geschäftsstellen. Im



Haben gut lachen: Generali-Regionaldirektor Markus Winkler und Vorstand Arno Schuchter: Steigerung dank intensiver Kundenbetreuung.

FA/AH

Fokus der Generali-Strategie steht klar der private Kunde, so Schuchter, auch wenn man einige große Unternehmen im Land betreue. Die Kundenzufriedenheit wird regelmäßig erhoben. 25.000 Kunden werden Monat für Monat zu ihren Erfahrungen mit der Versicherung befragt.

Gewachsen ist die Generali in fast allen Bereichen: Schaden/Unfall bei den verrechneten Prämien um drei Prozent von 91,4 Millionen Euro auf 94,1 Millionen, Krankenversicherung um 6,5 Prozent von 17,2 auf 18,4 Millionen. Um ein Prozent gesunken sind die verrechneten Prämien bei der Lebensversicherung ohne Einmalbeitrag, wobei das Sorgenkind Lebensversicherung bei den Kunden wieder langsam an Akzeptanz gewinnt, berichtet Schuchter. Stark sei die Nachfrage besonders bei der Gesundheitsvorsorge, weil viele Menschen die Vorteile einer privaten Krankenzusatzversicherung zu schätzen wissen, so Regionaldirektor Winkler. **VN-SCA**

GENERALI IN VBG. 2017

PRÄMIEN GESAMT

141,4 Mill. Euro (+2,3%)

MITARBEITER IN VORARLBERG

154,5 Lehrlinge

MARKTANTEIL IN VORARLBERG

19 Prozent (Nr. 2 im Land)