

Lifetime Partner für Kunden und Mitarbeiter

Interview mit Mag. Gregor Pilgram, Vorstandsvorsitzender der Generali Versicherung AG

Versicherungsrundschau: Welche Auswirkungen hat Covid-19 auf die Abläufe in Ihrem Unternehmen? Wie sehen die Maßnahmen innerhalb Ihres Unternehmens aus?

Die Generali hat schon frühzeitig auf Digitalisierung, künstliche Intelligenz und Automatisierung gesetzt. Das Thema wurde bei unseren Produktlösungen und im Vertrieb, aber insbesondere bei der Vereinfachung unserer Prozesse stark vorangetrieben. So konnten wir nach Ausbruch der Pandemie sehr rasch flächendeckend von zu Hause arbeiten und neue Serviceangebote, etwa im telemedizinischen Bereich, anbieten. Für unsere Kundinnen und Kunden waren und sind wir in dieser herausfordernden Situation eine zuverlässige Ansprechpartnerin. Zugleich beobachten wir, dass sich die Bedürfnisse und Ansprüche stark verändern. Covid-19 hat hier wesentlich zu einer Beschleunigung der Digitalisierung beigetragen. Eine Kfz-Schadenbeurteilung ist nun in wenigen Minuten möglich – und das vom Homeoffice aus. Unser Bestreben ist es daher, in Zukunft noch einfacher und noch flexibler zu werden.

Foto: Lukas Lorenz



Wie hat sich die Krise auf den Verkauf ausgewirkt? Ist es zu Einbrüchen gekommen bzw. welche Veränderungen hat sie bewirkt? Ist es innerhalb der Sparten zu Verschiebungen gekommen?

Natürlich spüren auch wir die Einflüsse von Covid-19 in allen Unternehmensbereichen. Es besteht nach wie vor eine hohe Unsicherheit über die mittelfristigen Auswirkungen der Krise auf die Wirtschaft und die Fi-

nanzmärkte. Während der ersten Lockdown-Wochen ist die Produktion zurückgegangen. Kurzarbeit in Betrieben und Firmenschließungen zeigten Auswirkungen auf das Sach- und Haftpflichtgeschäft, während geschlossene Autohäuser und eingeschränkte Zulassungsmöglichkeiten den Verkauf von Kfz-Versicherungen beeinflussten. Trotz dieser Herausforderungen ist es uns aber mit dem Generali Impulspaket und einer gezielten Beschleunigung unserer Digitalisierungsinitiativen gelungen, das gewohnte Produktionsniveau ab den Sommermonaten wieder zu erreichen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben sich sehr rasch mit einer hybriden Arbeitsweise auf die neue Realität eingestellt. Was zuvor niemand in dieser Intensität für möglich gehalten hat, wurde binnen kürzester Zeit umgesetzt. Für den Einsatz digitaler verkaufsunterstützender Systeme sowie Chat-, Bildtelefonie- und Screensharing-Tools im Außendienst wirkte Covid-19 als wahrer Digitalisierungs-Katalysator.

Wird das Produkt „Seuchen-Betriebsunterbrechung“ zukünftig einen neuen Stellenwert erreichen?

Grundsätzlich hat jeder Kunde spezifische Risiken und Bedürfnisse. Im Rahmen eines persönlichen Bera-

tungsgesprächs ist es daher wesentlich, gemeinsam mit einem Versicherungsexperten diese zu erfassen und eine individuelle, umfassende Lösung zu finden. Insofern ist die von Ihnen angesprochene Seuchen-BU nur ein Teil des möglichen Kundenbedarfs, welcher jedoch unbestritten aufgrund der derzeitigen Situation sicher mehr in den Fokus rücken wird. Bisher war die Seuchen-BU ja eher ein ‚Minderheitenprogramm‘, welches mehr oder weniger auf die Hotellerie begrenzt war. Auch hängt die zukünftige Gestaltung der Seuchen-BU davon ab, inwieweit die internationalen Rückversicherungsmärkte für derartige Pandemie-Szenarien überhaupt Rückversicherungsschutz anbieten werden. Jedenfalls stellt die Covid-19-Pandemie ein Extremereignis in der Geschichte dar, mit welchem vor einigen Monaten niemand gerechnet hat. Der Vorfall gibt natürlich Anlass zu prüfen, wie wir alle gemeinsam unter Berücksichtigung der Interessen der Versichertengemeinschaft die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden zukünftig optimal abdecken können. In diesem Zusammenhang sind die Überlegungen zu einer EU-weiten und damit länderübergreifenden Lösung, in welcher Form immer – Stichwort PPP – sicher auch abzuwarten.

Sind „nachhaltige“ Finanzprodukte das geeignete Instrument, um dem Klimawandel zu begegnen. Wie reagiert Ihr Unternehmen auf die damit verbundenen regulatorischen Maßnahmen?

Um die schlimmsten Auswirkungen des Klimawandels zu vermeiden, sind umfassende Maßnahmen auf politischer, wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Ebene notwendig. Vor wenigen Wochen erst unterstützte die Generali die Forderung europäischer Wirtschaftsführer, die Klimaziele bis 2030 zu verschärfen. Mit unserem Konsum- und Mobilitätsverhalten können wir alle einen großen Beitrag leisten, ebenso wie mit „grünen Versicherungslösungen“ und mit einem Fokus auf das Thema Nachhaltigkeit in der Kapitalanlage.

Die Generali hat schon sehr früh die Notwendigkeit von nachhaltigem Handeln erkannt und als wesentlichen Punkt in ihre Unternehmensstrategie aufgenommen. Wir haben uns für „Sustainability“ in allen Geschäftsbereichen verpflichtet, achten auf einen ressourcenschonenden Umgang mit der Umwelt und setzen mit unserer Finanzkraft ein starkes Zeichen. Nachhaltige Versicherungslösungen finden großen Anklang, aus

Foto: Lukas Lorenz



einer Verpflichtung wird zusehends ein Verkaufsargument. Die Generali legt in der Veranlagung Wert auf Nachhaltigkeitskriterien, setzt mit einem konzerneigenen SRI Research Maßstäbe und hat als erste Versicherungsgesellschaft in Europa einen sogenannten Green Bond – eine „Grüne Anleihe“ – zur Finanzierung umweltfreundlicher Gebäude und sauberer Transportmittel emittiert.

Den umfassenden nachhaltigkeitsbezogenen Offenlegungsverpflichtungen auf Unternehmens- sowie Produktebene widmen wir uns mit Nachdruck. Die kurze Umsetzungsfrist bis März 2021 stellt aber auch uns vor zeitliche und ressourcenbedingte Herausforderungen, denen wir uns jedoch selbstverständlich stellen.

Das Thema Pflege stand in der Krise im Fokus, erwarten Sie hier Impulse für den Bereich der Pflegeversicherung?

Die zuletzt verstärkt geführte öffentliche Diskussion des Pflegeethemas halten wir für sehr wichtig. Damit wird ein bedeutender Beitrag zur Bewusstseinsbildung in der Bevölkerung geleistet. Denn die österreichische Gesellschaft beginnt sich gerade erst mit den Auswirkungen einer höheren Lebenserwartung künftiger Generationen und der damit verbundenen Notwendigkeit zur Eigeninitiative zu beschäftigen. Nicht zuletzt wird die Diskussion des Themas Pflege dazu führen, dass die Wichtigkeit der privaten Pflegevorsorge, unabhängig von der Ausgestaltung und dem Ausmaß der Unterstützung durch den Staat, langfristig in allen Bevölkerungskreisen erkannt wird. Nur die private Pflegevorsorge ermöglicht es, individuell auf die Pflegeansprüche und Sicherheitsbedürfnisse der versicherten Person einzugehen. Es gibt keine Garantien dafür, dass sich die staatlichen Basisleistungen für einen heute 30-Jährigen in fünfzig Jahren nicht ändern.

Die Lebensversicherung ist durch die anhaltenden Niedrigzinsen schon länger unter Druck. Wie sehen Sie die Entwicklung dieser Produkte?

Dem herausfordernden Umfeld der Lebensversicherung steht ein großes Sparvermögen der Bevölkerung gegenüber. Das Neugeschäft in Leben entwickelt sich bei der Generali sehr erfreulich – hier etablieren wir uns als Anbieter alternativer Vorsorgekonzepte mit fondsgebundenen und fondsorientierten Lebensversicherungen.

Mit der Einführung von Robo4Advisors Mitte des Jahres bieten wir unseren Kundenbetreuerinnen und -betreuern eine völlig neuartige digitale Unterstützung bei der Beratung von Lebensversicherungen. Das Tool erhöht die Beratungssicherheit und führt zu einem besseren Verständnis für Finanzthemen auf Kundenseite.

Berücksichtigt wird auch der verstärkte Wunsch nach nachhaltiger Veranlagung. Gerade für junge Menschen ist ein verantwortungsvoller Lebensstil auch beim Kapitalaufbau wesentlich. Wir haben daher unsere Fondspalette um nachhaltige Fonds stetig erweitert. Diese spiegeln Ziele wie Umweltschutz, Schutz der natürlichen Ressourcen, Geschlechtergleichheit sowie Bildung für alle Menschen wider. So können unsere Kundinnen und Kunden mit Ertragschancen in die Zukunft investieren und zugleich einen Beitrag zu mehr Nachhaltigkeit leisten.

Ist bei der Bevölkerung unter dem Eindruck der Pandemie und dem schlagartig in den Fokus gerückten Gut „Gesundheit“ ein Zuwachs in der privaten Krankenversicherung spürbar?

In der Gesundheitsvorsorge verzeichnet die Generali seit Jahren eine konstant hohe Nachfrage und jährliche Zuwachsraten von rund fünf Prozent. Ein Covid-19 geschuldeter Rückgang beim Neugeschäft im Frühjahr konnte in den Sommermonaten wieder aufgeholt werden. Die Themen Gesundheit, Bewegung und

Ernährung haben ohne Zweifel während der Pandemie an Bedeutung gewonnen. Die Nachfrage nach einer umfassenden Absicherung, also einer Krankenversicherung, die ambulante, stationäre und präventive Versorgung abdeckt, ist groß. Wir bieten hier sehr günstige Einstiegsmöglichkeiten in die Gesundheitsvorsorge mit der Möglichkeit des späteren, schrittweisen, individuellen Ausbaus zu einer Rundum-Gesundheitsvorsorge – je nach Wunsch und finanziellen Möglichkeiten. Neben diesen Optionen nehmen unsere Kundinnen und Kunden auch die telemedizinischen Leistungen gerne an. Insbesondere die Online-Arztkonsultation, der Online-GesundheitsCoach sowie die 24h-Hilfe in Notfällen bieten einen enormen Mehrwert. Kundinnen und Kunden, die diese Services einmal ausprobiert haben, sind begeistert. Die ausführliche persönliche Betreuung, die Ersparnis von Zeit und Wegen, die unkomplizierte Verfügbarkeit an jenem Ort, an dem man sich gerade aufhält, werden sehr geschätzt. Daher planen wir auch einen Ausbau dieses Services im Rahmen der Generali App an.

Zum Thema Cyberversicherung: Die Abhängigkeit der Unternehmen von digitalen Technologien ist in den letzten Jahren gestiegen. Die Bedrohung durch Cyberangriffe nimmt zu. Durch die Krise wurden viele Aktivitäten in den virtuel-

len Raum verlagert. Ist angesichts dieser Entwicklung eine deutliche Zunahme an Cyberprodukten zu erkennen bzw. wie sehen Sie die derzeitige Situation?

Die Anzahl der Cyberattacken ist in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Wie schon erwähnt spielen gerade auch Corona und die damit verbundene Zunahme von Homeoffice und Skype-Meetings eine große Rolle. Betrüger bedienen sich der allgemeinen Verunsicherung aufgrund der aktuellen Ausnahmesituation und versuchen, gezielt Sicherheitslücken auszunutzen. Während große Unternehmen in der Regel als gut gerüstet gegen Hacker-Angriffe gelten, hat vor allem die Anzahl von Cyberattacken gegen EPUs und KMUs stark zugenommen. In diesem Bereich sieht man aktuell eine deutliche Steigerung des Risikobewusstseins und der Nachfrage nach Cyberlösungen. Großen Zuspruch finden hier insbesondere Versicherungsprodukte, die auch präventiv wirken und das Risiko eines Schadeneintritts deutlich minimieren.