



APA0021 5 WI 0911 Fr, 29.Mai 2020

Versicherungen/Generali Versicherung Österreich/Österreich/Interview/Österreichweit/Wien/Wirtschaft und Finanzen/Branchen/Finanzen und Dienstleistungen

## Generali Österreich trotz Coronakrise für 2020 optimistisch

**2019 mehr Einnahmen und Gewinn - Im ersten Quartal gut gestartet - Heuer Prämienplus auch in Leben erwartet - Krisenbewältigung größte Aufgabe - Neuer CEO: Pilgram folgte auf Leu**

Utl.: 2019 mehr Einnahmen und Gewinn - Im ersten Quartal gut gestartet - Heuer Prämienplus auch in Leben erwartet - Krisenbewältigung größte Aufgabe - Neuer CEO: Pilgram folgte auf Leu =

Wien (APA) - Generali Österreich ist für das heurige Jahr trotz Coronakrise zuversichtlich. 2019 sei ein nachhaltiges profitables Wachstum gelungen, erklärte der frühere Generali-Österreich-Chef Alfred Leu, der mit Ende April den Vorstandsvorsitz an Gregor Pilgram abgegeben hat und noch bis Ende 2020 im Vorstand ist. Die Prämieinnahmen und der Gewinn sind gestiegen.

Im ersten Quartal 2020 habe man einen guten Start gehabt, also den Schwung aus 2019 noch sehr gut mitgenommen, doch "dann kam die Coronakrise sehr plötzlich mit all ihren Auswirkungen", sagte Leu. Ab 16. März ging ein Großteil der Mitarbeiter ins Homeoffice, es zählten drei Dinge: der Schutz der Mitarbeiter, die Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs und die Zufriedenheit der Kunden, sagt Leu. Von daheim aus arbeiten hat auch künftig gute Chancen: Pilgram erwartet, dass die Mitarbeiter den modus operandi beibehalten wollen.

In Kurzarbeit sei niemand, sagt Pilgram, auch gebe es keine Kündigungen wegen Covid-19. Generali Österreich zählt rund 5.000 Mitarbeiter, von denen 1.850 reine Kundenbetreuer sind. Hinzu kämen noch rund 300 bis 400, in den Geschäfts- und Zulassungsstellen. Insgesamt seien 3.000 Menschen ganz nahe am Kunden tätig. Betreut werden in Summe knapp 2 Millionen Kunden. In der Betriebsunterbrechungsversicherung gehe es in der Coronakrise um Einzelfalllösungen für Firmen, um dort gedeckte Schäden zu ersetzen oder komplementär zu staatlichen Hilfen die Hälfte der offenen 30-Prozent-Lücke zu tragen. Für die Kfz-Versicherung berichtete Pilgram über ein Neugeschäft, das an die Vorkrisenzeit anknüpfe.

Auch in der Lebensversicherung, die 2019 rückläufig war, rechnet Leu heuer trotz Corona mit Zuwächsen. Es habe Steigerungen gegeben. Ein Grund dafür sei ein erhöhtes Risikobewusstsein. Zudem steige die Sparquote, und davon profitiere man in der Lebensversicherung. Eingeführt habe man in der Sparte Leben auch den Fernabsatz, "das hat geholfen, aus der Delle herauszutreten". Heuer liegt die Gesamtverzinsung im Neugeschäft in der klassischen Lebensversicherung bei 2,5 Prozent, im Bestand sind es 2,2 Prozent. Die Krankenversicherung entwickelt sich laut Pilgram stabil. Stark nachgefragt seien auch Assistance-Leistungen.

Stilllegungen und Rückkäufe von Privatkunden wegen der Coronakrise gebe es derzeit weniger als erwartet, sie seien aber gegenüber dem Vorjahr leicht gestiegen, in der Lebensversicherung

jedoch "extrem wenig". Durch den Lockdown seien die Menschen oft auch gar nicht in der Lage gewesen, Geld auszugeben, so Leu. Die weitere Entwicklung werde sich noch zeigen, es könnte aber sein, dass Stundungen, Stilllegungen etc. im Laufe des Jahres im Sommer oder Herbst noch zunehmen.

Die größte Herausforderung für heuer werde sein, wie sich die wirtschaftliche Lage in den nächsten Monaten weiterentwickelt und wie tief und wie lange die Folgen der Wirtschaftskrise zu spüren sein werden, beginnend von den Finanzmärkten, sagte Pilgram.

2019 hat die Generali-Gruppe in Österreich die Prämieinnahmen um 1,8 Prozent auf 2,68 Mrd. Euro gesteigert und insgesamt den Marktanteil von etwa 15 Prozent gehalten. Dabei gab es in der Schaden- und Unfallversicherung ein Plus von 3,1 Prozent auf 1,56 Mrd. Euro, in der Krankenversicherung von 5,1 Prozent auf 317 Mio. Euro. Die Lebensversicherung war dagegen rückläufig: Die Einnahmen gingen um 1,9 Prozent auf 812 Mio. Euro zurück. Die BAWAG-P.S.K.-Versicherung, an der Generali knapp drei Viertel hält, erzielte ein Prämienvolumen von stabil 210 Mio. Euro. Die Auszahlungen in der Schaden/Unfallversicherung beliefen sich in der Gruppe auf 1,2 Mrd. Euro, in der Lebensversicherung auf 1 Mrd. Euro.

Das Operating Result (EGT) stieg auf 249 Mio. Euro, nach 236 Mio. Euro. Der Jahresüberschuss wuchs von 167 auf 186 Mio. Euro. Für das Gesamtjahr 2020 wagt die Generali-Spitze derzeit keine Prognosen, es gelte in den nächsten Monaten die Volatilitäten an den Finanzmärkten, insbesondere bei Aktien, zu managen. Die Combined Ratio - Schäden und Kosten gemessen an den Einnahmen - verbesserte sich 2019 von 90,7 auf 89,4 Prozent. Das verwaltete Vermögen erhöhte sich von 13,6 auf 14,1 Mrd. Euro.

Ein Teil des Wachstums sei auch auf die Kundentreue und -zufriedenheit zurückzuführen, so Leu. So sei etwa die Kundenzufriedenheit mit 93,5 Prozent Customer Retention nahe ihrem theoretischen Maximum. Die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern habe man weiter steigern können. Für die Kunden wies der Net Promoter Score Ende 2019 einen Wert von 62,4 Prozent auf, bei der Einführung waren es erst 47,6 Prozent. Der Anstieg sei durch verbesserte Prozesse und verbesserte Dienstleistungen erreicht worden, so Leu. 2019 habe die Befragung zur Mitarbeiter-Zufriedenheit einen hervorragenden Engagement-Index von 86 Prozent ergeben, und 90 Prozent der Beschäftigten seien stolz, bei Generali zu arbeiten.

Bei den Innovationen führte Leu unter anderem die neue Generali App an, den Ausbau des Kundenportals, ein digitales Gesundheitsservice mit Skype-Sprechstunden beim Arzt an oder auch der Cyberschutz für KMU inklusive Präventionsschutz. Die Coronakrise werde zweifellos die Digitalisierung beschleunigen, auch bei den Vertriebswegen, so der neue CEO Pilgram.

Der seit 1. Mai amtierende neue Generali-Österreich-Chef Gregor Pilgram, geboren 1973 in Slowenien, hat ein Betriebswirtschaftsstudium an der Wirtschaftsuniversität Wien absolviert. Er ist 1999 in die Generali Slowenien eingetreten und war dort 2008 bis 2013 Chef der slowenischen Tochter und dann Vorsitzender des Aufsichtsrats der Generali-Gesellschaften in Kroatien und Serbien. Ab 2013 war Pilgram in der Generali CEE Holding mit Sitz in Prag Finanzvorstand der Region Österreich, CEE und Russland und ist dort seit Anfang Mai Vertriebsvorstand.

Alfred Leu, 1958 in Bern geboren, war bis 2015 Chef der Generali Schweiz und von 2016 bis April 2020 Chef der Generali in Österreich. Er geht Ende 2020 in Pension.

(Schluss) itz/sp

APA0021 2020-05-29/06:04

290604 Mai 20