

Herausforderungen als Chance

Alfred Leu, CEO

Generali Holding Vienna AG und Generali Versicherung AG

13. November 2017

Verband Österreichischer Versicherungsmakler

Herausforderungen als Chance

Für Versicherungsunternehmen am europäischen Markt

- Wie geht man mit immer selbstbewussteren und anspruchsvolleren Kunden um?
- Welche Herausforderungen bringt die Digitalisierung für die Versicherungsbranche und welche Lösungsansätze verfolgt die Generali?
- Wie kann man dem steigenden Kostendruck begegnen?
- Welche Innovationen könnten den europäischen Versicherungsmarkt nachhaltig verändern?

Generali Group

Im Überblick



Zahlen in der Grafik mit Stand 2016

Generali Österreich

Im Überblick



1831

Gründung der „Assicurazioni Generali Austro-Italiche“ in Triest

1832

Erste Niederlassung in Wien

1882

Gründung der Erste Allgemeine Versicherungs-AG

1907

Gründung der Europäische Reiseversicherung AG

2004

Fusion der Generali Versicherung AG und der Interunfall Versicherung AG

2007

Übernahme der Mehrheit an der BAWAG P.S.K. Versicherung AG

**2,6 Milliarden Euro
Prämieneinnahmen**
im Jahr 2016
(3,6% der Gruppenprämie)



Wichtiger Markt
für die Generali Group
(8,7% des
Gruppenergebnisses)



**Ausgezeichnete
3. Position am Markt**
mit 15,1% Marktanteil



Wichtige Unternehmen

Generali Holding Vienna AG
Generali Versicherung AG
BAWAG P.S.K. Versicherung AG
Europäische Reiseversicherung AG
BONUS Pensionskassen AG
BONUS Vorsorgekasse AG
Generali Bank AG
Europ Assistance GmbH

Kundenzahl:
1,6 Millionen – Generali
250.000 – BAWAG P.S.K.
Versicherung
2 Millionen – ERV



1.900 Kundenbetreuer
100 Konzernagenten
130 Geschäftsstellen



Mit **4.800 MitarbeiterInnen**
eine der **führenden**
Versicherungen
am Markt



Generali Österreich ist bereit, weiterhin “Markt Standards” zu setzen

Durch kontinuierliche erfolgreiche Strategieumsetzung

Group Strategie
“Simpler, Smarter. Faster” ...

1	OPTIMIZE OUR OPERATING MACHINE	Effiziente Prozesse	Performance
2	IMPROVE OUR FOOTPRINT	Effiziente Organisation	
3	ENHANCE OUR INSURANCE CAPABILITIES	Versicherungskompetenz ausbauen	
4	REBALANCE OUR PORTFOLIO STRUCTURE	Verbesserung der Portfoliostruktur	Wert
5	KEEP POSITIVE MOMENTUM ON INNOVATION	Unveränderter Fokus auf Innovation	
6	STRENGTHEN OUR BRAND	Stärkung unserer Marke	

... Umsetzung in Österreich



... **profitables Wachstum** durch erhöhten Fokus auf den Kunden und Erhöhung der Produktivität



... **verbesserte technische Ergebnisse** – dank solidem Versicherungshandwerk und Disziplin



... **Kosten** – Fokus auf Digitalisierung, Prozessoptimierung, Vertriebsunterstützung und Vereinfachung der Gesellschaftsstruktur

Herausforderungen als Chance

Veränderungen der Versicherungsbranche

- **Hybrider Kunde** mit veränderten Kundenerwartungen und -bedürfnissen
- Technologischer **Fortschritt**, **Automatisierung** und **Digitalisierung**
- Demografischer **Wandel**
- **Intensivierung** des Wettbewerbes, **konventionelle Vertriebskanäle** im Wandel
- Regulatorische Vorgaben: **Solvency II**
- Niedrige **Zinsen**, volatile **Finanzmärkte**

24h Sofort-Hilfe
in Haushalt, Classic- & Premiumschutz

CHECKT NULL.
—
CHECKT MAILS.

**Lebenssituationen sind vielfältig.
Unsere Serviceleistungen auch.**

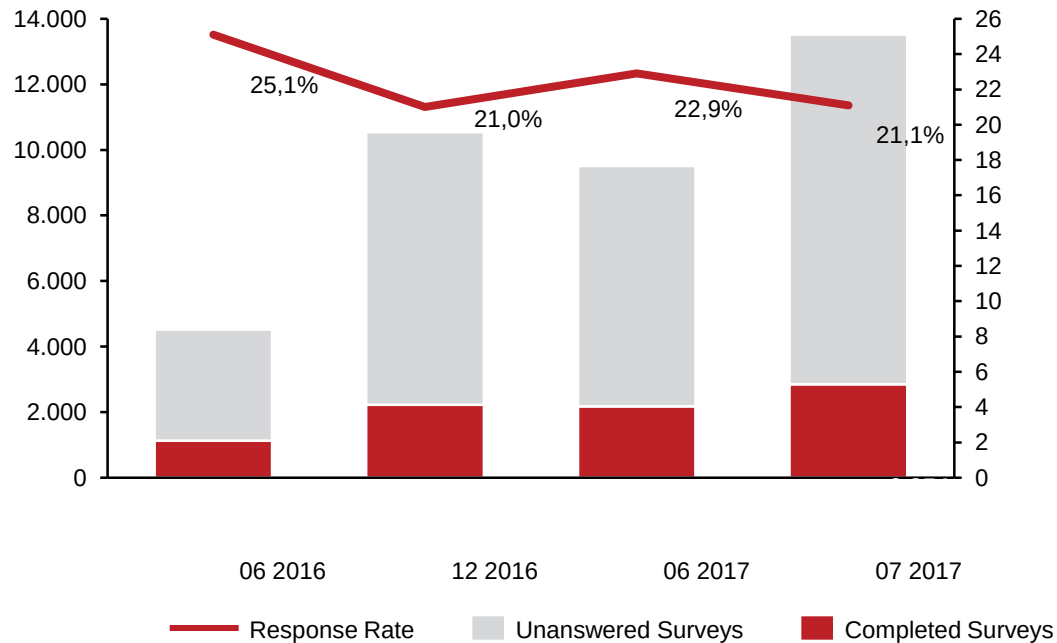
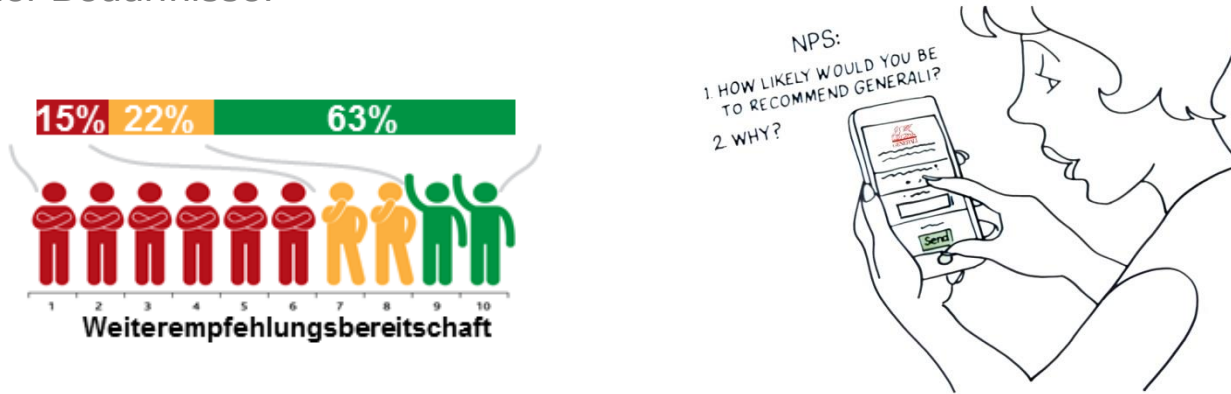
Sprechen Sie jetzt mit uns über unsere neue IT-Assistance. Probleme mit dem Smartphone? Computerviren? WLAN funktioniert nicht? Egal, welches IT-Problem Sie zu Hause haben – Sie erhalten in Echtzeit Hilfe von unseren IT-Spezialisten – und um die Uhr, 365 Tage lang. Weitere sinnvolle Zusatz- und Serviceleistungen unter: www.generali.at/privatundbesitz

Unter den Flügeln des Löwen.

GENERALI

Der Kunde im Fokus: Net Promoter System

Systematische Messung der Erwartungen von Kunden und Partnern.
Umsetzung der Bedürfnisse.



Der Kunde im Fokus: Generali Kundenportal

Kommunikation mit dem Kundenbetreuer steht im Mittelpunkt – egal über welchen Kanal

The screenshot shows the Generali Kundenportal interface. At the top, there's a navigation bar with the Generali logo and menu items: START, KFZ, BESITZ, GESUNDHEIT, LEBEN, BUSINESS, SERVICE, and ABMELDEN. The main content area features a welcome message for 'Frau Sabine Musil' and a large heading 'Das Generali Kundenportal' with the tagline 'Optimales Service rund um die Uhr.' Below this, there's a circular profile picture of a woman, identified as 'Sylvia Lehner', and a row of four red buttons: 'MEINE NACHRICHTEN' (with a notification badge '2'), 'MEINE SCHÄDEN' (with a notification badge '!'), 'MEINE POLIZEN', and 'MEINE DATEN'. To the right of the buttons, there's a section for 'Weitere Services' including 'Elektronischer Safe', 'Bestellung von Kundenkarte oder Grüner Karte', and 'Meine Daten' (einfach und bequem ändern). At the bottom, there's a section for 'Meine Schäden' (Verlauf der Schadensabwicklung, Online Schadensmeldung und Schadenarchiv) and 'Meine Polizen' (übersichtlich aufgelistet). A red box in the top right corner states '>98.000 Registrierte Nutzer'.

>98.000
Registrierte Nutzer

„Mein **Kundenbetreuer**“
als zentrales
Kommunikationselement

Willkommen Frau Sabine Musil!
Schön, dass Sie wieder da sind!

Das Generali Kundenportal
Optimales Service rund um die Uhr.

„Meine **Nachrichten**“
mit allen empfangenen
Dokumenten der
Generali

„Meine **Schäden**“ mit
Verlauf der Schadens-
abwicklung, Online
Schadensmeldung und
Schadenarchiv

„Meine **Polizen**“
übersichtlich aufgelistet

„Meine **Daten**“
einfach und bequem
ändern

Weitere Services:
Elektronischer Safe,
Bestellung von
Kundenkarte oder
Grüner Karte

© Generali Gruppe Österreich

Generali

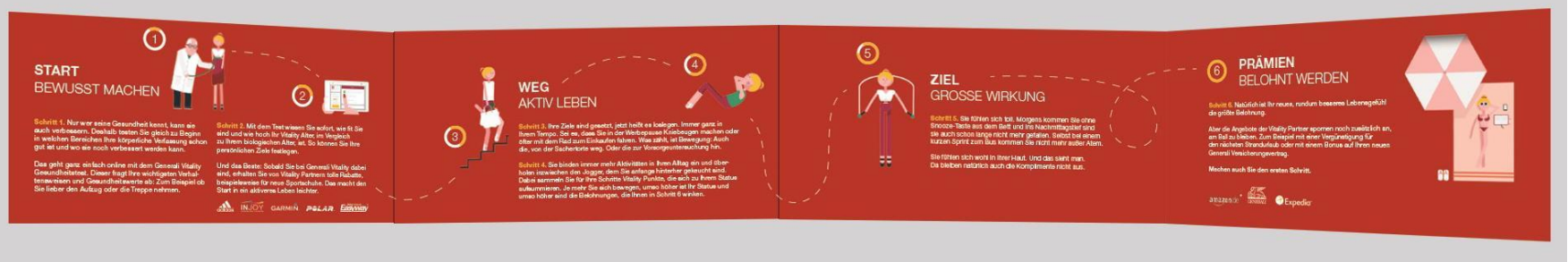
Der Kunde im Fokus: „Smarte“ Kundenbetreuung der Generali

Neue Tools und Services im Vertrieb

- Generali Page Creator für Facebook:
 - Direkte Kommunikation zwischen Kunden und Betreuer auch über Facebook
 - Einfacher Zugriff auf Infos, Bilder und Videos der Generali zur eigenen Verwendung



Wir wollen, dass unsere Kunden gesünder und länger leben.
Wir begleiten sie am Weg zu mehr Wohlbefinden.



Neue Services in Kooperation mit Europ Assistance

- Neue Kunden-Touchpoints
- Online Hilfe und rechtliche Beratung über Cyber Sicherheit
- 24-Stunden-Service per Telefon, Chat oder E-Mail
- 97% aller Fälle erfolgreich abgeschlossen

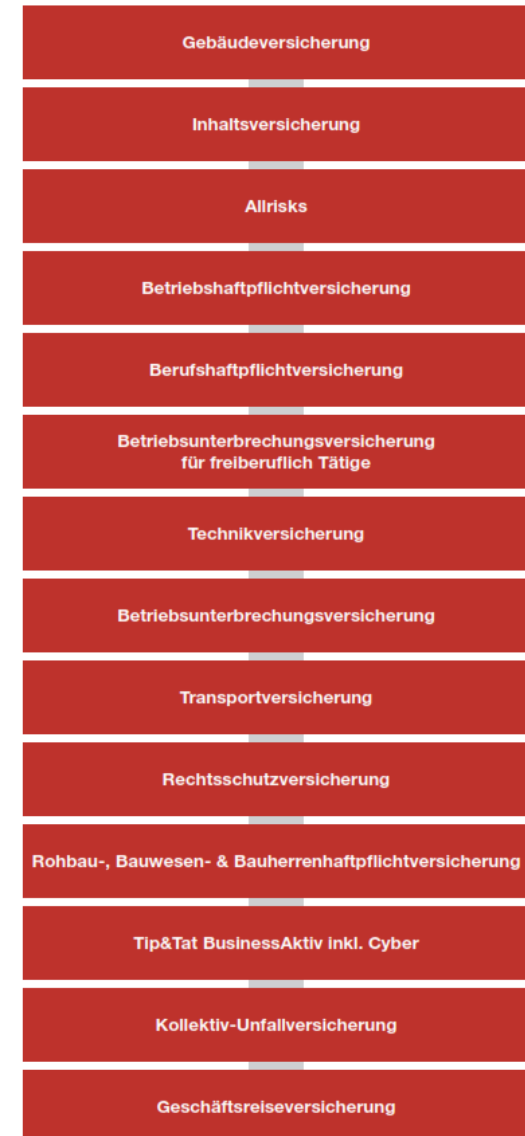


Mit Innovation zum Erfolg: Bündelprodukt Gewerbe

Erfolgreicher Relaunch des Gewerbebündels
in zwei Schritten

- 06/2017: Reiseversicherung und IT/Cyber Assistance
- 09/2017: Kollektivunfall und Berufsunfähigkeit

Rundumschutz
in der Gewerbeversicherung



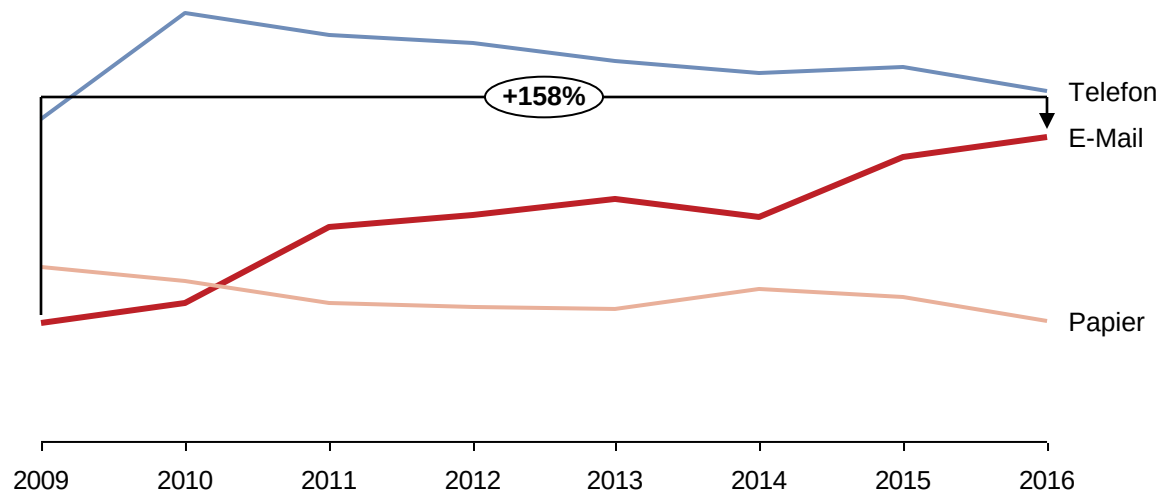
Digitalisierung und Automatisierung: Mobile Unterschrift

Hohe Annahmquote der mobilen Unterschrift durch die Kunden, Exklusiv-Vertrieb und Makler



Digitalisierung und Automatisierung: Steigerung der Effizienz

Das Medium E-Mail wird in der Kommunikation mit dem Kunden immer wichtiger:
+158% in den letzten Jahren



- Ein Hauptfokus der Digitalisierung liegt auf der automatischen Bearbeitung von E-Mails, um die Mitarbeiter zeitlich zu entlasten.

Generali Versicherung AG: ein verlässlicher Partner

Generali gewinnt mit bestem Service bei den AssCompact Awards 2017



- **1. Platz** in der Kategorie „Bester Service für Vermittler“
- **1. Platz** in der Kategorie Haushalt/Eigenheim
- **2. Platz** in der Kategorie Unfall



Herausforderungen als Chance

Alfred Leu, CEO

Generali Holding Vienna AG und Generali Versicherung AG

13. November 2017

Verband Österreichischer Versicherungsmakler