

„Jede Krise ist auch eine Chance!“

ASSCOMPACT VERTRIEBSLEITER ERNST VALLANT IM INTERVIEW MIT MAG. THOMAS BAYER,
LEITER UNABHÄNGIGE VERTRIEBE DER GENERALI VERSICHERUNG

Herr Mag. Bayer, Sie sind schon seit mehr als 30 Jahren bei der Generali. Wenn Sie auf Ihre Laufbahn zurückblicken: Können Sie sich an herausforderndere Zeiten für die Versicherungsbranche erinnern als die heutigen?

Langweilig wurde mir in den 30 Jahren nie, es gab immer wieder wirtschaftliche und auch weltpolitische Herausforderungen wie 9/11 oder die Lehman-Pleite. Ich erinnere mich aber nicht an eine Intensität, wie wir sie aktuell erleben. Die Klimakrise, die Corona-Pandemie, die Auseinandersetzungen in der Ukraine und die Energiekrise – das ist schon ziemlich viel in kurzer Zeit. Sowohl die österreichische Versicherungswirtschaft im Allgemeinen als auch die Generali im Speziellen haben die bisherigen Krisen gut bewältigt. Und auch wenn die Auswirkungen der jetzigen Situation kaum abschätzbar sind, so werden wir auch diese Herausforderungen meistern.

Stichwort Wirtschaftskrise und Inflation – welche Auswirkungen haben die Entwicklungen der letzten Zeit auf die Versicherungswirtschaft bzw. welche Auswirkungen werden wir vermutlich erst verzögert sehen?

Während die vergangenen Jahre von einem Niedrigzinsumfeld geprägt waren, haben sich die Rahmenbedingungen Anfang des Jahres verändert. Das Wirtschaftswachstum wird nicht so stark steigen wie erhofft, in manchen Ländern erwarten wir eine Rezession. Gleichzeitig erleben wir derzeit zweistellige Inflationsraten. Wir befinden uns also in einem komplett anderen Umfeld, dessen Folgewirkungen schwer einzuschätzen sind. Es wird entscheidend sein, wie sich die finanzielle Lage in der breiten Bevölkerung entwickelt und wie viel Geld sie weiterhin für Vorsorge zur Verfügung hat.

Wo liegen in diesem Umfeld die größten Chancen für Versicherer wie Makler?

Jede Krise birgt auch Chancen. Seit Beginn der Corona-Pandemie haben wir unseren damals schon hohen Digitalisierungsgrad weiter ausgebaut. So können unsere Maklerpartner_innen und Kund_innen – sofern gewünscht – viele Versicherungsangelegenheiten, vom Vertragsabschluss bis zur Schadenmeldung, digital erledigen. Wir stellen unseren Kund_innen ver-

schiedene Apps zur Verfügung, die ihr Leben erleichtern: Die Meine Generali App bietet Zugriff auf alle möglichen Versicherungs- und Assistenzleistungen. Apps wie Generali Vitality oder Generali Mobility unterstützen dabei, fit zu bleiben oder sich nachhaltig fortzubewegen. Die Nutzung der von Versicherungsunternehmen angebotenen digitalen Tools sichert den Makler_innen einen Informationsvorsprung, einen Gewinn an Effizienz und gibt zusätzlich Sicherheit bei der Erfüllung gesetzlicher Vorgaben. Weil die Generali einen Fokus auf diese Dinge legt, gibt sie ihren Partner_innen mehr Zeit für die Anliegen und Betreuung ihrer Kund_innen.

Sie und die Generali sind seit den Anfängen der AssCompact Trendtage Stammgast. Wie nutzen Sie persönlich den Branchentreff des Jahres und welche Produkte und Services werden heuer bei Ihnen am Stand im Mittelpunkt stehen?

Die AssCompact Trendtage sind eine hervorragende Möglichkeit, sich mit Branchenkolleg_innen auszutauschen und Themen zu diskutieren, die im Arbeitsalltag untergehen. Ich erhalte in den Gesprächen viele Anregungen, die wir in die Verbesserung unserer Produkte und Services einfließen lassen. In diesem Jahr werden wir beim Trendtag unsere neue App Generali Mobility präsentieren. Diese verrät den User_innen nicht nur mehr über deren Fahrgewohnheiten – etwa, wenn sie an einer bestimmten Stelle regelmäßig zu schnell unterwegs sind oder unbewusst zum Handy greifen – sondern erkennt auch das Potenzial für ein nachhaltigeres Mobilitätsverhalten. Sie werden sich ihres Fahrverhaltens bewusst und können aktiv daran arbeiten, indem sie sich an den Fahrtübersichten orientieren und an Challenges teilnehmen. Auch Spritkosten können so gespart und Emissionen verringert werden.

Die Generali ist ein Dauergast auf dem Treppchen der AssCompact Awards – besonders beim „Besten Service für Vermittler“ sind Sie schwer zu schlagen. Was ist Ihr Rezept für eine professionelle Unterstützung des unabhängigen Vertriebs bei der Beratung der Kunden und der Abwicklung des Geschäfts?

Ich bin sehr stolz darauf, dass die Generali 2021 bereits zum fünften Mal in Folge Siegerin in der Kö-



Mag. Thomas Bayer im Gespräch mit Ernst Vallant (Foto: Generali / Astrid Weiss)

nigdisziplin „Bester Service für Vermittler“ bei den AssCompact Awards war. Diese Auszeichnungen sind ein sehr großer Erfolg für die Generali und das gesamte Team.

Es ist uns wichtig, unsere Maklerpartner_innen professionell zu servicieren. Mit umfassenden digitalen Tools unterstützen wir unsere Vertriebspartner_innen bei den internen Prozessen, der Datenübertragung und vor allem bei der Kundenbetreuung. Besonders bewährt haben sich die elektronischen Prozesse rund um das Verkaufssystem. Gesundheitsfragen können so digital beantwortet und Schadenmeldungen rasch und unbürokratisch eingereicht werden. Face-ID und Fingerprint vereinfachen den Prozess wesentlich. Mit unserer vollelektronischen Geschäftsabwicklung – diese reicht von der Beratung über die Beantragung bis zur Ausstellung der Polizze – gewährleisten wir einen durchgehend digitalen Prozess. Selbstverständlich berücksichtigen unsere Tools alle regulatorischen Themen wie IDD und DSGVO. So wird den umfassenden Dokumentationspflichten entsprochen und mögliche Risiken für die Vermittler_innen werden reduziert.

Neben all diesen technischen Fortschritten setzt die Generali aber unverändert auf die persönliche, regionale und qualitativ hochwertige Beratung durch unsere Maklerbetreuungsteams. Auch Expert_innen in den Generali Technik-Regionalzentren bieten hervorragende Unterstützung bei Fragen zu Versicherungsthemen. Ich bin überzeugt, dass ein Mensch als Ansprechpartner bei der persönlichen Beratung unersetzbar bleibt. Ohne Human Touch wird und soll es auch in Zukunft nicht gehen. Die Kompetenz erfahrener Vermittler_innen ist gerade in einer digitalen Welt besonders wichtig.

Bei welchen Hobbys können Sie am besten vom beruflichen Alltag abschalten?

Meine Familie ist unverändert und über all die Jahre meine Kraftquelle und Erdung. Abschalten kann ich am besten bei sportlichen Aktivitäten wie Laufen oder Fußball. Auch Musik, Lesen und Theaterbesuche lassen mich die beruflichen Herausforderungen in der Freizeit rasch vergessen. Sehr gerne genieße ich meine Heimatregion um Carnuntum in Niederösterreich.

Was sind aktuell Ihre Ziele, die Sie – beruflich und privat – noch erreichen wollen?

Die Generali ist in vielen Bereichen – zum Beispiel bei der Digitalisierung und beim technischen Know-how – eine Vorreiterin am österreichischen Markt. Unser Ziel ist es, diese Position weiter auszubauen und State-of-the-Art-Versicherungslösungen anzubieten, die den Bedürfnissen unserer Vertriebspartner_innen und Kund_innen entsprechen. Wir möchten sie ein Leben lang begleiten. Persönlich wünsche ich mir, dass mir mein Job weiterhin so viel Spaß macht wie in all den bisherigen Jahren und vor allem, dass meine Familie und ich gesund bleiben. •

