

## Telematik in der Kfz-Versicherung: Erste Hilfe und Diebstahlortung

### Digitaler Schutzengel

► Beim Telematik-Kongress in Leipzig im Februar 2011 rückte der Fokus vom bisherigen Schwerpunkt der Diskussion, dem nutzungsabhängigen Tarif, in Richtung Sicherheit. Das nobisCum Magazin hat sich auf der Konferenz mit Andreas Kößl, dem Vorstandsdirektor der österreichischen UNIQA Versicherung, über deren Produkt SafeLine unterhalten.

#### Guten Tag Herr Kößl, wer ist UNIQA?

Die UNIQA Group Austria ist eine der führenden Versicherungsgruppen Mitteleuropas und vereint bewusst österreichische Identität mit europäischem Format. In den zehn Jahren nach ihrer Gründung 1999 etablierte sich die UNIQA Gruppe schnell sowohl am heimischen, als auch auf den zentral- und osteuropäischen Märkten. Heute ist UNIQA in 21 Ländern tätig.

In Österreich ist UNIQA mit einem Marktanteil von rund 22 Prozent und mehr als 6.000 Mitarbeiter/-Innen führender Versicherungskonzern. Zu ihr zählen neben der börsennotierten Konzerndachgesellschaft UNIQA Versicherungen AG auch die UNIQA Sachversicherung AG, die UNIQA Personenversicherung AG, die Raiffeisen Versicherung AG, die Salzburger Landes-Versicherung AG, die CALL DIRECT Versicherung AG, die Financelife Lebensversicherung AG sowie Service- und Finanzgesellschaften.

#### Was hat die UNIQA veranlasst, in das Thema Telematik einzusteigen und hierfür Produkte anzubieten?

Es gibt mehrere strategische Ziele, die UNIQA mit dem Produkt UNIQA SafeLine verfolgt.

Einerseits bietet das Produkt eine Alleinstellung für unseren Vertrieb. Wenn ein Kunde diese Sicherheitsservices möchte, dann erhält er diese exklusiv bei UNIQA und bei sonst keiner anderen Versicherung.

Wenn ich das Beispiel einer Kfz-Haftpflichtversicherung anführe, dann ist vielen Kunden wahrscheinlich egal, wer der Versicherer dahinter ist, da kein besonderer emotionaler Bezug zu einer Haftpflichtversicherung besteht. Als einziges Kriterium bleibt dann oftmals der Preis für die Kaufentscheidung.

Mit SafeLine haben wir die Chance, uns in einem Markt mit relativ ähnlichen Produkten, wie zum Beispiel einer oben angeführten Kfz-Haftpflichtversicherung, über den Leistungsumfang positiv abzuheben. Die Versicherung bekommt einen erheblichen Mehrwert.

Dieses Abgrenzen im harten Preiskampf hilft uns natürlich am Markt, da der Faktor Lebensrettung und konkrete, zielgerichtete Unterstützung unserer Kunden in unangenehmen bis hin zu Notsituationen das Produkt von allen anderen am Markt erhältlichen Produkten in einem wesentlichen Punkt unterscheidet.

Des Weiteren gab es natürlich Themen, wie versicherungstechnischer Know-

how Gewinn, Innovationsleadership, bessere Risikoselektion und Schadenverhütung (Diebstahl, Reduktion der Unfallfolgekosten), die UNIQA bewegt haben sich diesem Thema zu widmen.

#### Wie sieht das Produkt aus, welche Mehrwerte bietet es den Kunden?

Mehrwerte für den Kunden sind definitiv die einzigartigen Sicherheitsservices.

UNIQA SafeLine ist die erste Autoversicherung, die Leben retten kann. UNIQA SafeLine verfügt neben einem CrashSensor und einem Notfallknopf auch über einen Carfinder. Der CrashSensor erkennt und meldet Unfälle automatisch, über einen Notfallknopf kann der Fahrer aktiv Hilfe anfordern - zum Beispiel bei einem gesundheitlichen Notfall. In über 300 Unfällen und Notfällen konnte so bereits zielsicher geholfen werden. Mit dem integrierten CarFinder können gestohlene Autos wieder auffindig gemacht werden. Mit Hilfe von UNIQA SafeLine konnten bereits mehr als drei Dutzend Kundenfahrzeuge mit einem Wert in Höhe von über 1,5 Mio. € rasch aufgefunden werden. Diese bessere Risikovorsorge wird bei UNIQA mit einer 5 Prozent günstigeren Kaskoversicherung belohnt.

Zusätzlich bietet UNIQA durch den Umweltbonus einen Nachlass von bis

zu 25 Prozent der Prämie für umweltbewusste Autofahrer an.

**Auf welche Faktoren lässt sich der Verkaufserfolg und Zuwachsraten (in nur 2 Jahren mehr als 30.000 Verträge) zurückführen?**

Bisher haben bereits über 35.000 PKW-Kunden das Produkt UNIQA SafeLine abgeschlossen und sind damit europaweit sicherer auf den Straßen unterwegs. Derzeit kommen jeden Monat mehr als 1.500 weitere Kunden dazu.

Der Verkaufserfolg liegt einerseits darin, dass das SafeLine Paket auch preislich nicht unattraktiv ist. Dies gilt insbesondere auch im Vergleich zu diversen Produkten, die von Autoherstellern angeboten werden.

Wir sind am ganzen österreichischen Markt der einzige Versicherer, bei dem man ein derartiges Produkt beziehen kann und wir haben 2009 äußerst intensiv Maßnahmen in Form von Schulungstätigkeiten der Vertriebspartner betrieben, um hier die Produktvorteile für Kunden und Vertriebspartner darzulegen und zu vermitteln.

Die Kombination dieser Maßnahmen hat die obigen Früchte gebracht.

**Welches waren die größten Herausforderungen für die Einführung des Produktes?**

Die Herausforderungen lagen eindeutig darin, dass wir Pionierarbeit geleistet haben. In einer Kfz-Versicherungslandschaft, in der es in den letzten 30 Jahren keine aufregenden Innovationen gegeben hat, haben wir ein völlig neuartiges Produkt in Kombination mit einer Versicherungslösung auf den Markt gebracht.

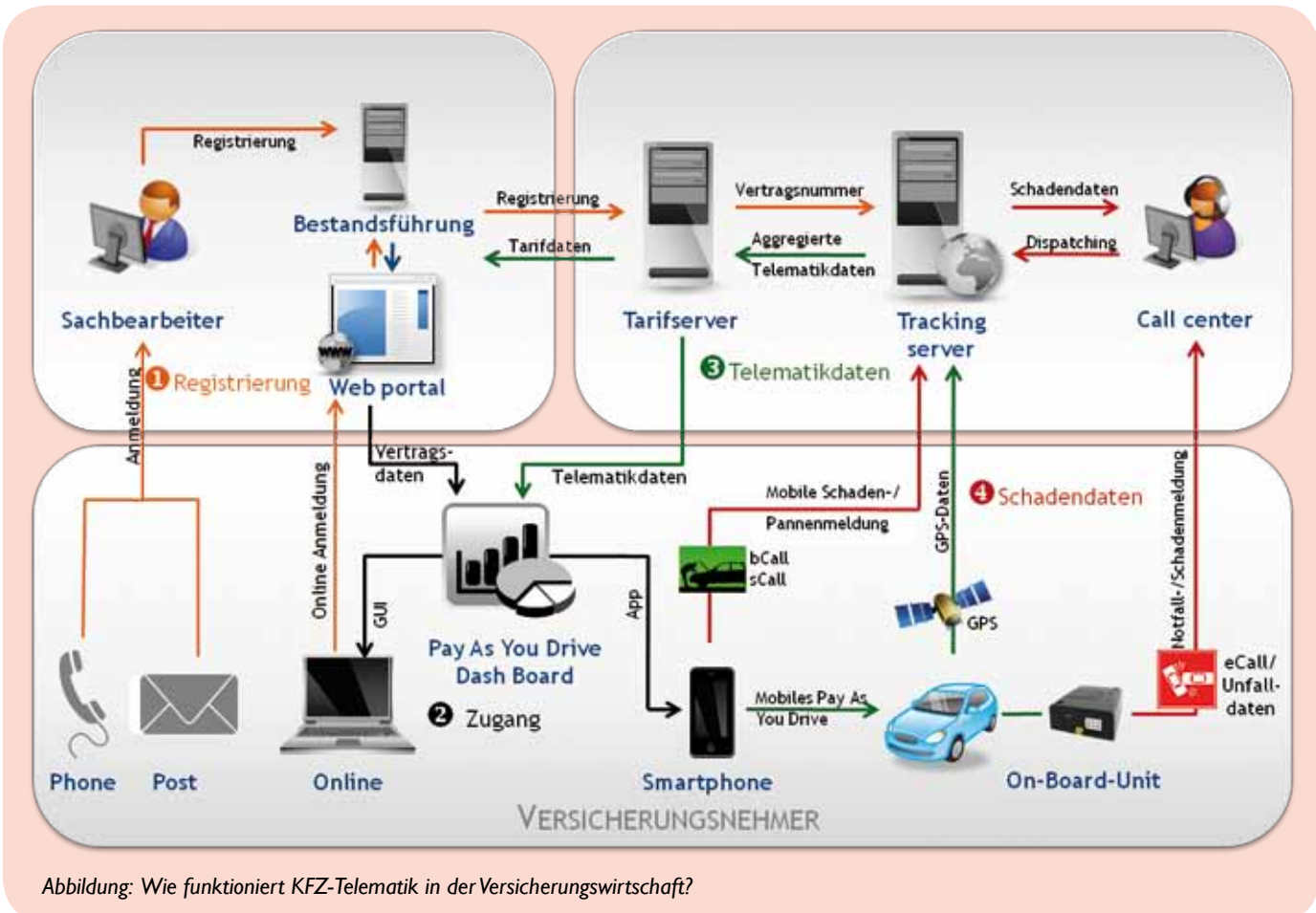


Abbildung: Wie funktioniert KFZ-Telematik in der Versicherungswirtschaft?

## Telematik in der Kfz-Versicherung: Erste Hilfe und Diebstahlortung

Wir haben uns aber auch gründlich vorbereitet. UNIQA ist ein großer Player am österreichischen Versicherungsmarkt und man erwartet, wenn wir ein Produkt anbieten, dass alles auch bestens funktioniert.

Das heißt, es begann mit einer Studie, in der wir alle Rahmenbedingungen von der technischen Machbarkeit, den notwendigen Prozessen bis zu möglichen Produktausgestaltungen und -ideen ausgelotet haben.

Wir haben die diversesten technischen Anbieter in Echttests geprüft und verglichen, Kundenbefragungen durchgeführt und einen Kundentestbetrieb mit Einbindung von über 300 echten Kunden als Testfahrer organisiert. Die Erkenntnisse aus dem Testbetrieb sind dann natürlich auch in das Produktdesign eingeflossen.

Das brachte selbstverständlich auch eine längere Projektdauer und oft auch nächtelanges Arbeiten mit sich.

Genau dieses interessante Projekt hat aber das eigentlich sehr kleine Projektteam (ca. 12 Personen, aber alle bis auf einen begleiteten dieses Projekt nur neben ihrer Tagesarbeit) dermaßen begeistert, sodass wirklich jeder involvierte Bereich mit Feuer und Flamme dabei war.

Und genau dieser Einsatz war es auch, der ein tolles Ergebnis, die UNIQA SafeLine, gebracht hat.

### Wie wird der Datenschutz gewährleistet?

Das Produkt UNIQA SafeLine ist natürlich ordnungsgemäß bei der österreichischen Datenschutzkommission angemeldet. Wir haben hier auch extra eine Trennung zwischen dem Serviceprovider und der Versicherung. Die Versicherung erhält die für den Versicherungstarif notwendigen Daten, die dem Kunden selbstverständlich auf seinem persönlichen Internetportal angezeigt werden. Die Versicherung erhält aus den Telematikdaten insbesondere keine Adressen und wir garantieren die Einhaltung aller gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtungen.

Dem Kunden gegenüber wird offen deklariert, welche Daten erhoben werden und es wird seine Zustimmung eingeholt.

### Wie sehen Sie die Zukunft der Telematik in der europäischen Versicherungswirtschaft?

Wir denken, dass sich telematische Lösungen als Bestandteil des Standardproduktangebots in der Versicherungswirtschaft etablieren werden.

Es wird am Telematiksektor aber mittelfristig mehrere Anbieter geben - Autohersteller, Versicherer, aber eventuell auch Automobilclubs oder Kommunikationsanbieter (denkbar wären auch z.B. Google, Apple), die sich diesen Markt und etwa die Services teilen werden. UNIQA sieht dieser Zukunft gespannt und erwartungsvoll entgegen, da wir uns mit der Thematik in den letzten Jahren schon intensiv beschäftigt haben und davon ausgehen, gut gerüstet zu sein.

Das Gespräch führte Monica Epple ◀

### Nachgefragt bei

Andreas Kößl  
[Vorstand der  
UNIQA Sach-  
versicherung AG]



andreas.koessler@uniqa.at

Herr Kößl agierte seit 2005 als Vorstand der UNIQA Tochtergesellschaften in Polen und ist seit 2008 Vorstand der UNIQA Sachversicherung AG.

