



## STRATEGIA COMMERCIALE DI GRAWE

La strategia commerciale di Grazer Wechselseitige Versicherung AG (nel seguito indicato anche come: „GRAWE“) deriva dalla dichiarazione di intenti di GRAWE così come dalla strategia del comparto assicurazioni del GRAWE Group e pone i clienti<sup>1</sup> al centro del nostro operato.

Quale GRAWE vogliamo dare ai nostri clienti un rilevante valore aggiunto per il tramite dei nostri prodotti e servizi.

Questo valore aggiunto viene perseguito offrendo ai nostri clienti un eccellente servizio orientato ai loro bisogni ed essendo noi, quale partner affidabile e stabile, un garante di lungo periodo per la loro sicurezza. Per questo motivo è necessario rilevare e documentare gli obiettivi e le necessità. Nell'ambito dell'assicurazione sulla vita è inoltre necessaria un'analisi dei bisogni e la verifica dell'orientamento al rischio, per poter consigliare ai clienti i prodotti adeguati a soddisfare le loro esigenze assicurative.

### Clienti

Noi ci vediamo come un prestatore di servizi personalizzati, avente l'obiettivo di fornire una copertura assicurativa ottimizzata secondo le esigenze. Come partner equo realizziamo un valore aggiunto per i nostri clienti, offrendogli consulenza ad alto livello e prodotti trasparenti, idonei a coprire le loro esigenze assicurativa e situazioni di rischio.

Ci rivolgiamo di base a tutti i segmenti di clienti e ci concentriamo in particolare sui clienti privati, sui clienti del settore dell'agricoltura e dei liberi professionisti così come a piccole e medie imprese, però anche a piccole e medie industrie. Siamo in grado di fornire prodotti su misura per questi gruppi di clienti, che rispondano alle loro esigenze e situazioni di rischio, grazie alla nostra lunga esperienza ed impegno in questi settori.

Siamo in costante contatto con i nostri clienti tramite i nostri propri consulenti ed i partner commerciali esterni. Nel colloquio di consulenza presentiamo ai clienti la migliore soluzione per le loro esigenze assicurative. Al riguardo il distributore ha un'elevata responsabilità, perchè in ragione della sua esperienza e vicinanza al cliente può giudicare al meglio le sue esigenze.

I prodotti vengono collocati all'interno del loro mercato di riferimento. Solo in singoli motivati casi il collocamento può avvenire all'infuori del mercato di riferimento. La definizione del mercato di riferimento e tutte le altre informazioni rilevanti per il collocamento vengono tempestivamente messe a disposizione dei collocatori. Le informazioni vengono fornite nell'ambito di incontri di formazione, attraverso il software specifico (GRAWE-WEB) o attraverso la guida dei singoli capigruppo. I broker e gli agenti ricevono le informazioni tramite messaggi inviati via e-mail.

---

<sup>1</sup> Per garantire una migliore leggibilità nel presente documento vengono utilizzate forme linguistiche neutrali. Tutte le indicazioni riferite a persone sono da intendersi sempre riferite ad entrambi i sessi.



## Prodotti

La cura ottimale dei nostri clienti con prodotti orientati alle loro esigenze è uno dei nostri principali obiettivi. Come Grazer Wechselseitige Versicherung AG copriamo sia il campo dell'assicurazione danni ed infortuni<sup>2</sup> che l'assicurazione sulla vita.

Le nostre competenze principali risiedono in particolare nella

- Assicurazione di immobili e del loro contenuto<sup>2</sup>,
- Assicurazione auto di responsabilità civile e Kasko<sup>2</sup>,
- Assicurazione di protezione giuridica<sup>2</sup>,
- Assicurazione di responsabilità civile<sup>2</sup>,
- Assicurazione infortuni<sup>2</sup>,
- Assicurazione vita per il caso morte e/o sopravvivenza.

Per coprire ulteriori esigenze dei clienti, offrendo un servizio ancora più ampio, Grazer Wechselseitige Versicherung AG intermedia anche i prodotti di idonei partner qualificati.<sup>2</sup>

Nonostante la crescente complessità dei prodotti assicurativi offriamo ai nostri clienti soluzioni trasparenti. Al riguardo consideriamo particolarmente importante che ogni cliente sia informato al meglio, a quali condizioni e contro quali rischi si stia assicurando. A questo obiettivo contribuiscono rilevantemente anche il colloquio di consulenza, così come prospetti di vendita e schede prodotto comprensibili e condizioni di assicurazione chiaramente formulate.

La copertura assicurativa è per noi più che il mero soddisfacimento di un contratto. Vogliamo fornire al nostro cliente un'assistenza che vada al di là di questo – in particolare al momento del sinistro, situazione che coglie il cliente impreparato in una difficile situazione.

Per perseguire questi obiettivi offriamo ai nostri clienti oltre che la consulenza e supporto da parte dei nostri collaboratori anche appositi pacchetti di assistance<sup>2</sup> a servizio completo.

## Canali di distribuzione

Per servire ottimamente i nostri clienti, siamo di base aperti verso tutti i canali di distribuzione. Riteniamo in ogni caso prioritari il canale di comunicazione prescelto dal cliente, la sua utilità ed il risultato economico, in modo che noi si possa rendere le nostre prestazioni ai clienti sempre affidabilmente anche nel lungo termine.

All'interno del Gruppo GRAWE ha un particolare significato il proprio servizio esterno, cioè i nostri propri consulenti assicurativi. In questo modo vogliamo stabilire relazioni di lungo periodo di qualità con i clienti. Un fattore al riguardo determinante è la formazione continuativa sia dei nostri clienti, che di ogni altro canale di distribuzione che opera per i nostri clienti.

Nella collaborazione con altri canali di distribuzione viene riposta attenzione in partnership di lungo termine. Il compenso e le prestazioni aggiuntive (training, incentives ecc.) devono essere orientati alle prestazioni, ma anche essere corrette nei confronti dei clienti, in modo che sia garantita una soddisfazione di lungo periodo dei clienti.

Non sono invece in primo piano nei nostri sforzi collaborazioni con intermediari che siano solo di breve periodo e non stabili.

---

<sup>2</sup> Questi rami di assicurazione vengono offerti solo in Austria (e non in libera prestazione di servizi).