



Universität St.Gallen

Institut für Versicherungswirtschaft



Dienstag, 5. November 2024, 13.30–18.00 Uhr

Future.Talk 3/2024:

Steht der Kunde wirklich im Mittelpunkt –
Lippenbekenntnis oder gelebte Realität?

Steht der Kunde wirklich im Mittelpunkt – Lippenbekenntnis oder gelebte Realität?

Liebes Mitglied des Future.Value-Netzwerks

Wir laden Sie herzlich ein, sich beim dritten Future.Talk des Jahres 2024 mit dem Schwerpunkt «Steht der Kunde wirklich im Mittelpunkt – Lippenbekenntnis oder gelebte Realität?» eingehend mit den neuesten Entwicklungen im Bereich Kundenzentrierung in der Assekuranz auseinanderzusetzen.

Diese Veranstaltung bietet Ihnen die Möglichkeit, darüber zu diskutieren, wie Verantwortung gegenüber Kundinnen und Kunden in der Versicherungswirtschaft gelebt wird, welche grundlegenden Konflikte es hier gibt und wie aktuelle Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie sinnvoll eingesetzt werden können.

Unsere Vortragenden, darunter Jan Kundert (CCO, Helvetia Versicherungen Schweiz), Dr. Lillemore Ammann Helm (Head Customer Management, AXA Schweiz), Thomas Steiger (Head of Distribution, Zurich Versicherung), Franck Kempfer (Associate Partner, Wavestone), Johannes Windus (Technologie Experte, Wavestone), Prof. Dr. Christian Biener (Direktor, I.VW-HSG) und Prof. Dr. Hato Schmeiser (Geschäftsführender Direktor, I.VW-HSG) werden das Thema aus theoretischer und praktischer Sicht umfassend beleuchten.

Wir freuen uns darauf, Sie zu inspirierenden Diskussionen und interaktiven Präsentationen zu begrüßen, die darauf ausgerichtet sind, Ihr Wissen zu erweitern und Sie für die Herausforderungen und Chancen von kundenzentrierten Versicherungsunternehmen zu rüsten!

Dieser Future.Talk wird gemeinsam mit den Mitgliedsunternehmen des I.VW-HSG Future.Value-Partnernetzwerks Wavestone und Helvetia Versicherungen Schweiz, durchgeführt.



Prof. Dr. Christian Biener
Direktor, I.VW-HSG



Prof. Dr. Hato Schmeiser
Geschäftsführender Direktor, I.VW-HSG

WAVESTONE

helvetia 

PROGRAMM

Dienstag, 5. November 2024

—
13:30

Begrüßungskaffee

—
14:00

Welcome und Einführung

Prof. Dr. Christian Biener, Direktor,
I.VW-HSG

Prof. Dr. Hato Schmeiser, Geschäftsführender
Direktor, I.VW-HSG

—
14:15

Kunden zu Fans machen – wie der Einsatz von Verhaltensökonomie die Kundenzufriedenheit beeinflusst

Jan Kundert, CCO, Helvetia Versicherungen
Schweiz

—
14.45

Responsibility to Protect

Dr. Lillemore Ammann Helm, Head
Customer Management, AXA Schweiz

—
15:15

Pause

—
15:45

Der Kunde im Zentrum

Thomas Steiger, Head of Distribution,
Zurich Versicherung

—
16:15

Technologie in den Diensten des Kunden: der Schlüssel zur effektiven Kundenorientierung?

Franck Kempfer, Associate Partner, Wavestone
Johannes Windus, Technologie Experte,
Wavestone

—
16:30-16:35

Raumvorbereitung für die Paneldiskussion

—
16.35

Paneldiskussion und Ausblick

Moderatoren:

Prof. Dr. Christian Biener

Prof. Dr. Hato Schmeiser

Panel-Teilnehmende:

Dr. Lillemore Ammann Helm

Franck Kempfer

Jan Kundert

Thomas Steiger

Johannes Windus

—
17:00

Apéro



HELVETIA, BASEL

Future.Value-Netzwerk

Über 40 Partnerunternehmen zählt das Institut für Versicherungswirtschaft (IVW-HSG) im Future.Value-Netzwerk und bietet viele Vorteile: der Dialog an exklusiven Veranstaltungen mit aktuellem Themenbezug, der Zugang zu neuesten Forschungsergebnissen sowie der Diskurs im institutseigenen Fachmagazin «St.Galler Trendmonitor für Risiko- und Finanzmärkte».

Das Ziel von Future.Value ist es, der deutschsprachigen Assekuranz eine Plattform zu bieten, um den Austausch von Markt- und Branchenwissen zwischen Praxis und Forschung zu fördern. Zu den Mitgliedsunternehmen zählen folgende:

Accenture AG
Adnovum Informatik AG
alabus ag
Allianz Suisse
AXA
Baloise
BearingPoint Switzerland
Branchen Versicherung Schweiz
Cognizant Technology Solutions AG
CSS Versicherung AG
Deloitte AG
Detecon AG
die Mobiliar
Eraneos Switzerland AG
Ernst & Young AG
FIL Investment Switzerland AG
Generali Versicherungen
GrECo International AG
Groupe Mutuel
GVB Privatversicherungen AG
Helsana Versicherungen AG
Helvetia
Kessler & Co AG
msg Suisse AG
PAX
PricewaterhouseCoopers AG
R+V Versicherung AG
Sanitas Krankenversicherung
SAP (Schweiz) AG
Schweizerischer Versicherungsverband SVV
Suva
Swiss Life AG
Swiss Re
Synpulse Schweiz AG
Vaudoise Assurances
Versicherungskammer Bayern
Visana Services AG
VZ VermögensZentrum
Wavestone
Zurich

Anmeldung

Für Mitarbeitende der Future.Value-Partnerunternehmen ist die Teilnahme an diesem Anlass, im Rahmen der vertraglichen Vereinbarung, kostenlos. Die Kosten für Teilnehmende aus anderen Unternehmen betragen CHF 490.00.(exkl. MwSt.).

Wir erheben eine No-show Gebühr von CHF 150.00 (exkl. MwSt.). Deshalb denken Sie bitte daran, sich abzumelden, falls Sie kurzfristig verhindert sein sollten.

Anmeldeschluss: 30. Oktober 2024

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme.



<https://unisg.link/future.talk>

Ihre Kontakte



Prof. Dr. Christian Biener
Direktor, IVW-HSG
christian.biener@unisg.ch
+41 71 224 79 81



Melisa Alispahic
Leiterin Future.Value
melisa.alispahic@unisg.ch
+41 71 224 79 70



Institut für Versicherungswirtschaft
Universität St.Gallen (HSG)
Tannenstrasse 19
9000 St.Gallen
+41 71 224 79 70
future.value@unisg.ch
ivw.unisg.ch

From insight to impact.