

# VIEW

14  
Klima

Wie Versicherer  
Klimaeffekte vorhersehen  
wollen und wie sie die Wege  
des Wassers berechnen.

---

22  
Ausbildung

Was KV-Lernende im Ausland  
erleben und welche Wege in die  
Versicherungswelt führen.

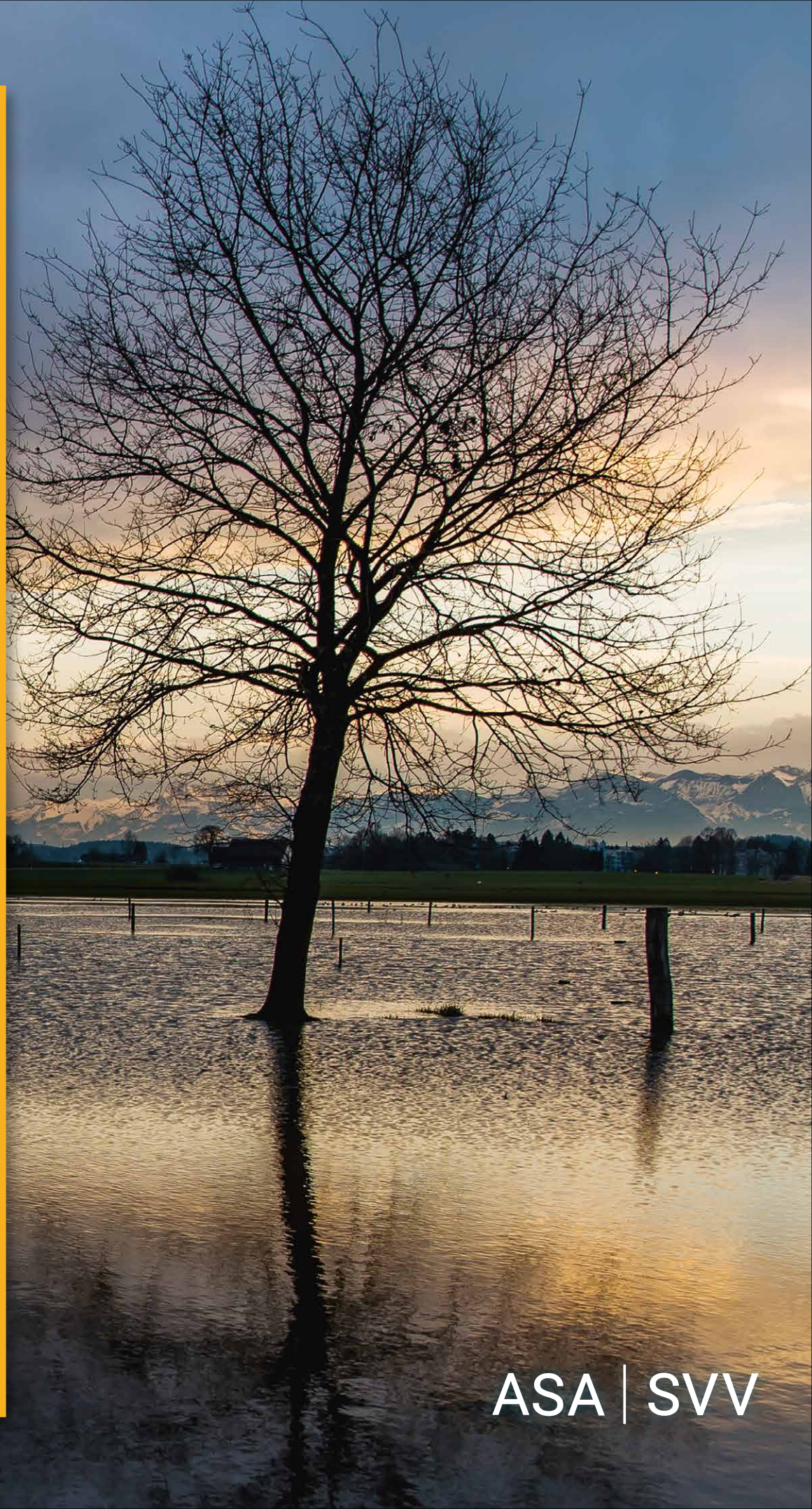
---

26  
Versichertenschutz

Was Versicherte wissen  
und wo der Ombudsman  
helfen kann.

---

Das Jahresmagazin des  
Schweizerischen Versicherungsverbandes  
Generalversammlung 2019



ASA | SVV



SOZIALE SICHERHEIT

08



**NEUE WEGE**

Horgen erfindet die Alterspolitik neu.

**DONALD DESAX**

Die zweite Säule befindet sich in einer Systemkrise.

**JÉRÔME COSANDEY**

Avenir Suisse will obligatorisches Pflegekapital.

KLIMA

14



**MÖGLICHE SZENARIEN**

Klimaerwärmung zu ignorieren ist keine Option.

**ANLAGEN**

Nachhaltiges Investieren ist mehr als nur eine Möglichkeit.

**RONNY ZÜRCHER**

Guter Versicherungsschutz kann dazu verleiten, weniger in Prävention zu investieren.

LERNENDE UND MITARBEITENDE

22



**NEU ERFINDEN**

Lernende des versicherungsKVinternational können für ein Jahr ins Ausland.

**BERNARD DIETRICH**

Versicherer brauchen eine Vielfalt von Mitarbeitenden.

# Inhalt

VERSICHERTENSCHUTZ

26



**WAHLRECHT VERPFLICHTET**

Funktionierender Wettbewerb bringt breite Angebotspalette.

**PETER MAAS**

Versicherte müssen wissen, dass Regulierung kostet.

**MARTIN LORENZON**

Der Ombudsman braucht das Vertrauen beider Seiten.

TECHNOLOGIE

32



**EINZELNE FÄHIGKEITEN**

Künstliche Intelligenz braucht Vertrauen.

**KUNDENNUTZEN**

Chatbots ergänzen den Menschen.

06 GESPRÄCH

Rolf Dörig und Thomas Helbling über die Herausforderungen der Privatversicherer.

20 ZAHLEN

Die wichtigsten Zahlen der Privatassekuranz.

**IMPRESSUM**

Herausgeber: Schweizerischer Versicherungsverband SVV, Ressort Public Affairs und Kommunikation. Konzept und Redaktion: Takashi Sugimoto (Projektleitung), Jan Mühlethaler, Sabine Alder. Texte: Claudia Wirz, Das Sprachlabor, Zürich, Takashi Sugimoto. Inhaltliche Mitarbeit: Themenmanagerinnen und -manager des SVV. Grafisches Konzept: Klar für Marken GmbH, Zürich. Fotos: Matthias Auer, Zürich, André Springer, Horgen, Keystone, iStock, unsplash. Druck: Druckerei Robert Hürlimann AG, Zürich. Vertrieb: Blinden- und Behindertenzentrum Bern. © 2019 Schweizerischer Versicherungsverband SVV.

36

<sup>77</sup> Mitgliedsgesellschaften des SVV.

38

**VERBANDSGREMIEN**  
Wie der Schweizerische Versicherungsverband organisiert ist.

39

**GESCHÄFTSSTELLE**  
Wie die Geschäftsstelle organisiert ist.



«Sind das die  
Folgen des  
Klimawandels?»



# Editorial

**L**iebe Leserinnen und Leser

Hatten Sie auch schon ein schlechtes Gewissen, wenn zwei Wochen lang die Sonne schien? Eigentlich sollten wir uns freuen, wenn wie im vergangenen Jahr der Sommer kaum enden will, herrliches Wetter lockt und uns kein Regen die Laune verdirbt. Doch unweigerlich verbinden wir heute solche Schönwetterwochen mit der Frage: Sind das die Folgen des Klimawandels?

Lange Trockenperioden und heftige Regenfälle: Naturkatastrophen gehören seit jeher zum Versicherungsgeschäft. Ständig überlegen wir uns in der Branche, was sind die Risiken? Worauf müssen wir uns vorbereiten? Was sind wahrscheinliche Schadenszenarien? Dies ist unsere Kompetenz. Damit haben wir Erfahrung. Das macht uns zum wichtigen Dialogpartner in vielen Themen. Auch in Fragen des Klimawandels. Denn dieser beschäftigt die Versicherer nicht nur auf der Schadenseite. Auch als Investor ist die Versicherungsbranche gefordert. Einerseits gilt es Klimarisiken zu berücksichtigen. Andererseits können Versicherer mit ihren Anlageentscheidungen steuernd einwirken, etwa mit nachhaltigen Investments. Als gewichtige und langfristige Kapitalanleger nehmen wir unsere volkswirtschaftliche Verantwortung wahr.

Dem Klimawandel widmet sich ein Beitrag in unserem Jahresmagazin «VIEW», das erstmals in dieser Form vorliegt. Mit vier weiteren Schwerpunktthemen bieten wir einen Einblick, was uns als wichtiger Wirtschaftszweig im vergangenen Jahr bewegt hat. Die Beiträge berichten von den Herausforderungen des demografischen Wandels – und was Versichertenschutz heissen kann, weshalb KV-Lernende bei Versicherern ins Ausland reisen können und was die Einführung neuer Technologien behindern kann. Einen breiteren Überblick über die Versicherungsthemen des Geschäftsjahres 2018 finden Sie digital unter [www.svv.ch/de/jahresbericht2018](http://www.svv.ch/de/jahresbericht2018)

Ihr **Thomas Helbling**  
Direktor des Schweizerischen Versicherungsverbandes





Ergebnis: Thomas Helbling, Direktor SVV, und Rolf Dörig, Präsident SVV, sprechen über die Entwicklung der Branche.



## «Die Versicherer tragen volkswirtschaftliche Verantwortung»

Das Geschäft der Privatversicherer hat sich im Jahr 2018 erfreulich entwickelt. Das Prämienvolumen ist sowohl im Leben- als auch im Schadensgeschäft gegenüber dem Vorjahr angestiegen. Mit einer Bruttowertschöpfung von fast 30 Milliarden Franken machen die Versicherer mittlerweile knapp die Hälfte des Bruttoinlandsproduktes des Finanzsektors aus. Rolf Dörig und Thomas Helbling über die Gründe des guten Geschäftsganges - und wo sie dennoch dringenden Handlungsbedarf sehen.

**Trotz gutem Geschäftsergebnis der Privatversicherer kritisieren Sie die schwierigen Rahmenbedingungen. Wozu braucht es überhaupt bessere Bedingungen?**

**Thomas Helbling:** Auch im Jahr 2018 zeigte sich die Versicherungsbranche stabil und leistungsfähig. Das ist erfreulich. Denn die Versicherer tragen auch eine volkswirtschaftliche Verantwortung: Mit ihren Leistungen bewahren sie einzelne Menschen vor sozialer Not und Betriebe vor wirtschaftlichem Ruin. Zudem nehmen sie eine wichtige Rolle in der Altersvorsorge ein. Auf den ersten Blick also kaum ein Grund zur Klage.

**Rolf Dörig:** Und doch fragen wir uns, was unsere Branche braucht, um dieser Verantwortung auch in Zukunft gerecht werden zu können? Alle wissen um die tiefen Zinsen. Diese machen es heute nahezu unmöglich, die politisch festgelegten Leistungen in der zweiten Säule nachhaltig zu erbringen. Das Sparprinzip wird zunehmend durch ein

schleichend eingeführtes Umlageverfahren unterwandert. Die Jüngeren zahlen die Leistungen für die Älteren. Das ist nicht die Idee in der beruflichen Vorsorge.

**Thomas Helbling:** Auf diese Situation müssen wir unablässig hinweisen, soll unser bewährtes Dreisäulensystem auch in Zukunft Bestand haben. Eine Folge der herausfordernden Rahmenbedingungen war denn auch im vergangenen Jahr, dass sich trotz grosser Marktnachfrage mit der AXA ein bedeutender Anbieter aus dem Vollversicherungsgeschäft zurückgezogen hat.

**Lebensversicherung ist ein langfristiges Geschäft. Lässt sich die Umverteilung nicht über die Jahre oder Jahrzehnte wieder ausgleichen?**

**Thomas Helbling:** Gerade weil es sich um ein langfristiges Geschäft handelt, ist es wichtig, frühzeitig die Weichen zu stellen. Wer heute in die zweite Säule einzahlt, der will Sicherheit, dass er die Leistung in 20, 30 oder mehr Jahren auch wirklich erhält.

**Rolf Dörig:** Natürlich kann sich die Zinssituation in Zukunft wieder ändern. Nur wissen wir nicht, ob und wann. Niemand hätte gedacht, dass wir jahrelang mit Negativzinsen konfrontiert sein würden. Es wäre fahrlässig, jetzt darauf zu hoffen, dass eine baldige Besserung der Zinssituation die heutige Situation ausgleichen würde.

**Sie kritisieren Mindestzinssatz und Umwandlungssatz als zu hoch. Gefährdet die Forderung nach einem Leistungsabbau nicht das Vertrauen in eine existenzsichernde Altersvorsorge?**

**Rolf Dörig:** Im Gegenteil. Wenn wir Leistungen versprechen, die nicht finanzierbar sind, spielen wir mit dem Vertrauen.

**Was braucht es, um das System der Altersvorsorge langfristig zu sichern?**

**Rolf Dörig:** Eine Entpolitisierung. Mindestzinssatz und Umwandlungssatz müssen an die Realität angepasst werden. Das heisst, sie müssen sinken. Und auch das Rentenalter hat sich an der stetig steigenden Lebenserwartung zu orientieren. Ein Rentenalter 65 für Frauen wäre ein erster Schritt in diese Richtung.

**Auch das Schadensgeschäft ist gewachsen. Was waren die Treiber?**

**Thomas Helbling:** Insgesamt resultierte ein Plus von 2,2 Prozent. Die Sachversicherungen legten 0,9 Prozent zu. Treiber waren das allgemeine Wirtschaftswachstum, Bauinvestitionen und die zunehmende Kaufkraft. Bei den Personenversicherungen stiegen die Prämieinnahmen um 3,4 Prozent. Dazu beigetragen haben eine ungebrochen hohe Nachfrage nach Zusatzversicherungen im Bereich der Kranken- und der Unfallversicherung sowie höhere Tarife aufgrund der steigenden Kosten im Gesundheitswesen.

**Im Rahmen der Revision des Versicherungsvertragsgesetzes wurden der Versicherungsverband und das Parlament hart kritisiert, das Gesetz würde nur die Interessen der Versicherer bedienen. Verliert die Branche ihre Kunden aus dem Fokus?**

**Thomas Helbling:** Die Branche wäre nicht erfolgreich, wenn sie ihre Kundinnen und Kunden nicht in den Mittelpunkt stellen würde. Man darf nicht vergessen: Die Versicherer zahlen täglich nahezu 130 Mio. Franken an Leistungen aus.

**Rolf Dörig:** Es gehört zum politischen Prozess, dass wir unsere Argumente einbringen. Zentral für uns ist, dass das gut funktionierende Versicherungsgeschäft nicht durch unnötige oder unverhältnismässige Regulierung behindert wird, die für unsere Kundinnen und Kunden nur Kosten nach sich zieht, aber kaum Mehrwert bietet.



**Das Stimmvolk hat sich im vergangenen Herbst für Sozialdetektive ausgesprochen. Hat Sie das deutliche Resultat überrascht?**

**Rolf Dörig:** Sozialversicherungen geniessen hohes Vertrauen. Schweizerinnen und Schweizer wollen aber auch eine konsequente Missbrauchsbekämpfung. Diese gesunde Grundhaltung des Stimmvolks hat sich im klaren Verdikt gespiegelt.

**Die Politik hat bei dieser Vorlage sehr schnell gehandelt. Wo hätten Sie sich ein ähnliches Tempo erhofft?**

**Thomas Helbling:** Der Gesetzgeber konnte sich bei dieser Revision auf eine bewährte Praxis stützen und damit ausserordentlich rasch Rechtssicherheit schaffen.

**Rolf Dörig:** Demokratische Prozesse brauchen Zeit. Bei der Altersvorsorge besteht jedoch schon seit Jahren dringender und zwingender Handlungsbedarf. Die Politik muss hier endlich vorwärtskommen und zum Schutz der künftigen Generationen nachhaltige Lösungen auf den Tisch legen.

**«Mindestzinssatz und Umwandlungssatz müssen an die Wirklichkeit angepasst werden.»**

**Der SVV erarbeitet eine neue Strategie. Können Sie schon etwas zu den Schwerpunkten sagen?**

**Thomas Helbling:** Wichtig für uns ist, dass wir uns auf Themen ausrichten, die für unsere Branche zukünftig entscheidend sein werden, wie etwa die Nachhaltigkeit, die Innovationsfähigkeit und die Rolle als Arbeitgeber in einer veränderten Berufswelt.

**Die Verbandsorganisation wurde im Jahr 2018 angepasst. Hat sich die neue Struktur bewährt?**

**Rolf Dörig:** Der Verband war schon zuvor gut aufgestellt. Mit der neuen Struktur wollen wir mit unseren bewährten Milizgremien einerseits noch agiler werden und andererseits zusätzliche Schwerpunkte setzen, etwa in der Bildungs- und Arbeitgeberpolitik. Wir können dabei auf das ausserordentliche Engagement unserer Mitgliedfirmen und die professionelle Unterstützung durch unsere Geschäftsstelle zählen.



Der SVV zum Jahr 2018 im Video:  
[www.svv.ch/de/jahresbericht2018](http://www.svv.ch/de/jahresbericht2018)





## Neue Ideen für das Alter

### Wie die Gemeinde Horgen die Alterspolitik neu erfindet

Die Alterung der Gesellschaft stellt den Sozialstaat auf die Probe. Neue Geldquellen zu finden, reicht nicht. Vielmehr sind neue Ideen gefragt: Die Gemeinde Horgen am Zürichsee geht einen pionierhaften Weg. Mit einem umfassenden Alterskonzept stärkt sie den prästationären Bereich. Das spart nicht nur Pflegekosten, es entspricht auch den Bedürfnissen der Bevölkerung.

Jeder soll nach seiner Fassung selig werden. Der bis heute berühmte Leitspruch Friedrichs II. von Preussen fasst den liberalen Gedanken in der knappsten aller Formen zusammen. Allein im Alters- und Pflegebereich schien dieses Motto allzu lange ungehört – zumindest was die Aussenwirkung betrifft. Der Begriff «Heimeintritt» tönt noch heute für viele mehr nach Gerichtsurteil als nach freiwilliger Entscheidung. Das Heim stand lange als Synonym für eine letzte freudlose Lebensphase in Fremdbestimmung mit schlechtem Essen, langweiligen Tagen vor dem Fernseher und Bettzeiten, die jegliche Abendvergnügung zunichtemachen. Nach Party tönte es jedenfalls nicht, trotz der enormen Kosten.

Heute ist dieses Bild im Wandel. Das hat nicht nur mit der Alterung der Gesellschaft zu tun, die nach neuen Modellen verlangt, sondern auch mit einer neuen, selbstbewussten Seniorengeneration. Die öffentliche Hand, die Institutionen und die Industrie der Medizinaltechnik müssen sich den neuen Entwicklungen anpassen. Nicht zuletzt ist die gesamte Lebenswelt alter Menschen angesichts der demografischen Entwicklung ein interessanter Wachstumsmarkt.

Diese neue Situation stellt die Gemeinden vor neue Herausforderungen. Sie spüren die Alterung der Bevölkerung unmittelbar, ganz besonders dann, wenn sie – wie im Kanton Zürich – für die Pflegefinanzierung aufkommen müssen. Wohl dem, der sich dieser Herausforderung frühzeitig stellt!

Die Gemeinde Horgen am Zürichsee tut dies seit vielen Jahren beispielhaft. Der Alterung der Bevölkerung begegnet man in der wohlhabenden, bürgerlich-industriell geprägten Seegemeinde positiv und offenen Auges. Schon 1993 erarbeitete die Gemeinde ein Altersleitbild, auf dem seither aufgebaut wird. Der Grundgedanke dabei ist der möglichst lange Erhalt der Selbstbestimmung. Seniorinnen und Senioren sollen so lange sie wollen und können selbstständig zuhause leben. Das spart nicht nur Pflegekosten, sondern entspricht in der Regel auch den Wünschen der «neuen Alten».

Das übergeordnete Ziel der Horgner Alterspolitik ist also eine Stärkung des prästationären Bereichs, erklärt Gemeinderat Hans-Peter Brunner, Vorsteher Gesellschaft in Horgen. «Immer noch zu viele Leute gehen ins Heim, obwohl sie noch gut zuhause leben könnten», sagt Brunner. Es ist wohl ein Automatismus aus der alten Zeit, der in der Gemeinde ohne Not beträchtliche Kosten verursacht. Das soll sich durch gezielte Angebote ändern.

Das jüngste Kind und quasi Sinnbild des Horgner Alterskonzepts ist die Siedlung Strickler. Hier oben an schöner Aussichtslage hoch über dem See ist seit zwei Jahren das altersdurchmischte Wohnen Programm. Zwei Drittel der 44 Wohnungen sind für Personen über 60 Jahre reserviert, der Rest ist für Familien vorgesehen. Wer hier wohnt, verpflichtet sich als Teil einer «sorgenden Gemeinschaft» auf eine gute Nachbarschaft.

Das heisst: Hier leben Alt und Jung zusammen und stützen sich gegenseitig im Rahmen der nachbarschaftlichen Hilfe, die eine von der Gemeinde angestellte Wohnassistentin moderiert. Erst bei Bedarf kommen professionelle Stellen wie die Spitex zum Einsatz. «Der Staat soll sich aus dem Privatbereich natürlich möglichst heraushalten», sagt Brunner, der für die FDP im Kantonsrat sitzt. Aber er soll die nötigen Rahmenbedingungen für ein gutes Miteinander im

*«Immer noch  
zu viele Leute  
gehen ins Heim.»*



Wohnkonzept: In der Horgener Siedlung Strickler ist das altersdurchmischte Wohnen Programm.



Nachbarschaft: Bewohnerinnen und Bewohner der Siedlung Strickler engagieren sich als Teil einer «sorgenden Gemeinschaft».



Sinne eines selbstbestimmten Lebens bieten. Die Siedlung Strickler tut dies nach Möglichkeit bis zuletzt. Eine integrierte Pflegewohngruppe bietet Platz für elf Personen mit Pflegebedarf und Betreuung rund um die Uhr. Ein neues, ähnliches Projekt mit rund 180 Wohnungen steht kurz vor der Baueingabe.

Die altersdurchmischten Siedlungen sind allerdings nur ein Teil der Horgner Alterspolitik. Das ist auch gut so. Denn die erste Zwischenbilanz zur Siedlung Strickler zeigt, dass nicht alle Bewohnerinnen und Bewohner ein echtes Interesse am Gemeinschaftsleben haben, trotz langer Wartelisten und einem ausgeklügelten Selektionsverfahren bei der Vermietung. Überdies gibt es trotz der attraktiven Mietpreise vorab bei den Jüngeren eine unerwartet lebhaft Fluktuation. Die Gründe dafür werden nun untersucht.

Was auch immer die Erkenntnisse sein mögen – ein gutes Alterskonzept ruht immer auf mehreren Säulen. In Horgen ist die umfassende Wohnassistenz eine davon. Insgesamt kümmern sich drei Siedlungs- und Wohnassistentinnen um die Seniorinnen und Senioren, die noch zuhause leben. Sie unterstützen die ältere Bevölkerung in allen Fragen des Alltags, machen Hausbesuche, stellen Kontakte her, verweisen auf Angebote und organisieren, wenn nötig, professionelle Unterstützung.

Ergänzt wird dieses Angebot von der Anlaufstelle Alter und Gesundheit, welche die Bevölkerung in Altersfragen kostenlos berät und unterstützt. Sie ist im Baumgärtlihof domiziliert. Dort, mitten im Dorf, befindet sich auch das Begegnungszentrum für Senioren samt Café. Hier trifft man sich zum geselligen Zusammensein, zum Jassen, zum Schachspielen, man verabredet Ausflüge, füllt gemeinsam die Steuererklärung aus oder verfasst den Vorsorgeauftrag. Regelmässig gibt es Computer- und Sprachkurse, im Flick-Café wird gemeinsam repariert, es gibt Vernissagen und Cineastisches und auch die «Pixeljäger», eine Gruppe von Hobbyfotografen, haben hier ihre Basis, genauso wie die Teilnehmer des Programms «Zäme go laufe», ein Projekt der Universität Zürich, das den Senioren im sprichwörtlichen Sinn auf die Sprünge hilft.

## «Der Bedarf an Ergänzungsleistungen nimmt überproportional zu.»

Niederschwellige Angebote, aktive Altersarbeit, Hilfe zur Selbsthilfe, Nachbarschaftshilfe und Freiwilligenarbeit – all das zählt zu den Prinzipien der Horgner Alterspolitik mit dem Ziel, sowohl den Bedürfnissen der älteren Bevölkerung wie auch dem Problem steigender Pflegekosten zu begegnen. «Der Bedarf an Ergänzungsleistungen nimmt überproportional zu», sagt Hans-Peter Brunner. Und diese Situation wird sich nicht entschärfen. In Horgen wird der Anteil der über 85-Jährigen bis im Jahr 2030 um rund 80 Prozent zunehmen. Eine kluge Alterspolitik ist daher mit Blick auf eine sichere Finanzierung von existentieller Bedeutung. Natürlich hat auch das Heim seinen Platz. Fünf sind es an der Zahl in Horgen. «Sie machen einen guten Job und arbeiten effizient», sagt Brunner. Auch hier schaut man genau hin. Soeben ist die Gemeinde daran, sämtliche Leistungsaufträge mit den Heimen neu aufzusetzen.

Die Gemeinde sei für diese Aufgaben die richtige Instanz, sagt Hans-Peter Brunner. Hier spüre man die Entwicklungen und ihre finanziellen Auswirkungen unmittelbar, was eine disziplinierende Wirkung habe. Würde die Finanzierung von Sozialhilfe und Ergänzungsleistungen auf eine höhere Stufe verlagert, würde die Selbstdisziplin wohl erlahmen, mit den bekannten Folgen. Bürgernähe ist deshalb ein Grundgedanke in der Horgner Alterspolitik. Kein Wunder, spricht der Gemeinderat ganz bewusst von einem «Dorf», wenn er Horgen meint. Trotz der über 22'000 Einwohner.

# Politische Führung in der Vorsorge

Ein Kommentar von Donald Desax



«Die zweite Säule steckt in einer Systemkrise. Die berufliche Vorsorge funktioniert eigentlich wie ein Sparheft, d.h., jeder erhält im Alter das, was für ihn einbezahlt wurde, inkl. Zinsen. Doch zurzeit wird von diesen Zinsen sehr viel abgezackt, um damit die neuen Renten zu finanzieren, die zu hoch angesetzt sind. Im herrschenden Umfeld ist es unmöglich, die nötige Rendite zu erwirtschaften, um den geltenden Umwandlungssatz von 6,8 Prozent zu finanzieren.

Eine Reform ist zwingend und dringend, denn bis 2029 werden die letzten Jahrgänge der sogenannten «Baby-boomer-Generation» in Rente gehen und als Subventionszahler ausfallen, dafür aber als Leistungsbezüger AHV und BVG schwer belasten. Ein realistisches Szenario wäre es, die mehrheitsfähigen Elemente der im Herbst 2017 von Volk und Ständen abgelehnten Reformvorlage sofort umzusetzen – also die Erhöhung des Frauenrentenalters auf 65 Jahre und eine Senkung des Umwandlungssatzes auf höchstens 6,0 Prozent. Zudem ist ein Beitrag zur Finanzierung der verbleibenden Umwandlungssatzverluste anzustreben. Kompensiert würde dies durch eine Erhöhung der Altersgutschriften um 13 Prozent im Schnitt. Längerfristig sollten darüber hinaus die technischen Parameter wie Umwandlungssatz, Mindestzins, aber auch das Rentenreferenzalter entpolitisiert werden.

Gemäss der OBERAUFSICHTSKOMMISSION Berufliche Vorsorge werden jährlich sieben Milliarden Franken von den Erwerbstätigen zu den Rentnern umverteilt. Trotzdem ist diese Krise kaum wahrnehmbar. Es liegt auch in der Verantwortung der Politik, Sozialpartner und Medien, das Kind endlich beim Namen zu nennen. Man darf nicht so tun, als ob alles in Ordnung sei. Hier ist politische Führung gefordert!

Es gibt drei Möglichkeiten, um das Problem anzupacken. Erstens kann man die Beiträge erhöhen. Zweitens kann man die Leistungen kürzen oder man kann drittens länger arbeiten. Doch für einen Politiker, der seine Wiederwahl sicherstellen will, sind dies allesamt keine populären Massnahmen. Hinzu kommt, dass das System nur langsam in Schiefelage geraten ist, was die Entscheidungsträger dazu verleitet hat, das Problem auf die lange Bank zu schieben. Politiker vertreten oft Partikularinteressen. Ein gutes Beispiel ist das Rentenalter 65 für Frauen, das mit der Lohngleichheit verknüpft wird. Die beiden Forderungen haben überhaupt keine Verbindung.

Aufgrund der demografischen Entwicklung braucht es überdies dringend eine Diskussion darüber, wie die steigenden Pflegekosten finanziert werden sollen. Der Vorschlag eines Pflegekapitals von «Avenir Suisse» ist prüfenswert. Neben diesem gibt es noch weitere Vorschläge zur Ausgestaltung einer vierten Säule wie eine geldfreie Zeitvorsorge oder eine Pflegeversicherung. In einer zunehmend überalterten Bevölkerung sind die steigenden Pflegekosten eine gesellschaftliche Zeitbombe und leider wird auch dieses «heisse Eisen» von der Politik nicht angefasst. Ich kann der jungen Bevölkerung nur dringend raten, aktiv Selbstvorsorge zu betreiben!»

### Zur Person

Donald Desax ist Leiter Berufliche Vorsorge und Mitglied der Helvetia Konzernleitung sowie Mitglied der Eidgenössischen Kommission für die Berufliche Vorsorge und Mitglied des Ausschuss Leben des SVV.

REFORM VON AHV UND BVG

**Zwingend und dringend**

Der SVV erachtet die Reform von AHV und BVG als zwingend und dringend. Je länger sie sich verzögert, desto schwieriger gestalten sich die finanzielle Stabilisierung bzw. der Übergang zu einer nachhaltigen Ausgestaltung. Die Botenschaft zur Reform «AHV 21» war für Ende 2018 geplant. Dass diese mittlerweile auf die Zeit nach den Sommerferien 2019 hinausgeschoben wurde, ist deshalb nicht zielführend.



[www.svv.ch/de/altersvorsorge](http://www.svv.ch/de/altersvorsorge)





# Vorsorgen, nicht umverteilen

*Warum Avenir Suisse für ein obligatorisches Pflegekapital plädiert*

**Und das geht nur mit neuen Zwangsabgaben?**

Zwangsabgaben haben wir so oder so, im jetzigen System halt mit Steuern und Krankenkassenprämien. Mit dem Pflegekapital geht das Geld nicht «verloren» und wird auch nicht umverteilt. Vielmehr liegt das Geld auf dem Sperrkonto für spätere Pflegebedürfnisse. Das stärkt die Eigenverantwortung. Im Todesfall kann übrig gebliebenes Kapital an die Nachkommen vererbt werden. Das entspricht auch dem Bedürfnis der meisten Leute, den eigenen Kindern etwas zu hinterlassen.

**«Es ist eine Tatsache, dass die Pflegekosten massiv steigen werden.»**

**Und wenn ich gar nicht will, dass meine Kinder dieses Kapital erben?**

Dieses Problem gibt es im gültigen Erbrecht mit den Pflichtteilen auch schon.

**Wenn ein Geldtopf herumsteht, wird er auch bewirtschaftet. Birgt das Pflegekapital nicht die Gefahr, dass die Pflegekosten sich nach oben anpassen?**

Die Gefahr besteht. Aber es gibt Mechanismen, die auf marktwirtschaftliche Weise dafür sorgen, dass Heime oder andere Anbieter effizient arbeiten und die Kosten im Zaum halten. Solche Massnahmen sind manchenorts schon heute in Kraft.

**Man könnte meinen, die Alten seien nur eine Last für die Gesellschaft, insbesondere für die Gemeinden.**

Natürlich sind sie das nicht. Im Gegenteil: Viele Pensionierte, die noch gesund und mobil sind, engagieren sich zum Beispiel bei der Betreuung von Enkeln oder in der Pflege von Angehörigen, aber auch in Parteien und Vereinen.

*Jérôme Cosandey ist Directeur romand von Avenir Suisse. Er setzt sich als Forschungsleiter «Finanzierbare Sozialpolitik» vorwiegend mit der Altersvorsorge, Gesundheitspolitik sowie mit dem Generationenvertrag auseinander.*

Die Pflegekosten werden spätestens ab 2035 aus demografischen Gründen zu einer grossen Herausforderung für die Gesellschaft und für den Generationenvertrag. Damit die Lasten nicht auf immer weniger Schultern verteilt werden, sollen ältere Erwerbstätige ab 55 monatlich Geld für die spätere Pflege auf die Seite legen müssen. Das individuelle Pflegekapital kann im Todesfall vererbt werden. Braucht es das wirklich? Jérôme Cosandey von Avenir Suisse ist überzeugt: Dieses Modell stärkt die Eigenverantwortung und entlastet die Sozialsysteme. Aber auch dieses System kommt nicht ohne Umverteilung aus.

**Herr Cosandey, mit Ihrem Vorschlag für ein obligatorisches Pflegekapital wollen Sie ein neues Zwangssparen einführen. Ist das liberal?**

Ja. Es ist nun mal eine Tatsache, dass die Pflegekosten massiv steigen werden. Bis 2045 werden sich aufgrund der demografischen Entwicklung die Pflegekosten im Verhältnis zum Bruttoinlandprodukt verdoppeln. Auch in der Betreuung stehen wir vor grossen Herausforderungen. Heute kommen auf eine über 80-jährige Person noch zwölf Personen im Erwerbsalter; ab 2035 werden es noch sieben sein. Deshalb brauchen wir liberale Ansätze, um die Pflege in Zukunft zu organisieren.



Bei den finanziellen Verhältnissen aber darf man nicht alle Rentner in den gleichen Topf werfen. Zirka 20 Prozent von ihnen sind Millionärshaushalte, wobei hier das Geld meist im Haus steckt. Gleichzeitig bezieht ungefähr jeder zehnte Rentner Ergänzungsleistungen, darunter jeder zweite Pflegeheimbewohner.

**Wie kann Ihr Vorschlag das ändern? Es wird entsprechend viele Personen geben, die das Pflegekapital nicht ansparen können. 250 Franken pro Monat – so viel haben Sie fürs Erste vorgesehen – ist für ein kleines Budget kein Pappentiel. Dann kommen wieder die Prämien- und Steuerzahler zum Zug.**

Das stimmt. Doch solange wir nicht wollen, dass Leute auf der Strasse ein unwürdiges Dasein fristen müssen, brauchen wir ein gewisses Mass an Solidarität. Mit unserem Vorschlag allerdings erst subsidiär, nachdem das Pflegekapital aufgebraucht ist. Das entspricht der liberalen Idee.

**Immer mehr Steuern, immer höhere Krankenkassenprämien, eine zweite Säule, die Geld von Jung zu Alt umverteilt – hat der Einzelne da bald gar nichts mehr zur freien Verfügung im Portemonnaie?**

Der Eindruck täuscht. Auch wenn die Zwangsabgaben zunehmen, haben wir heute mehr Geld im Portemonnaie als früher. Das verfügbare Einkommen steigt stetig, und zwar bei den «Reichen» genauso wie bei den «Armen». Das ist eine Tatsache, die man nicht schlechtreden sollte.

**«Solange wir nicht wollen, dass Leute auf der Strasse ein unwürdiges Dasein fristen müssen, brauchen wir ein gewisses Mass an Solidarität.»**

VOLKSABSTIMMUNG

## Effizientes und bewährtes System

Die Bevölkerung im Kanton Waadt hat sich 2018 für die bestehende Lösung bei der Zahnversicherung ausgesprochen.

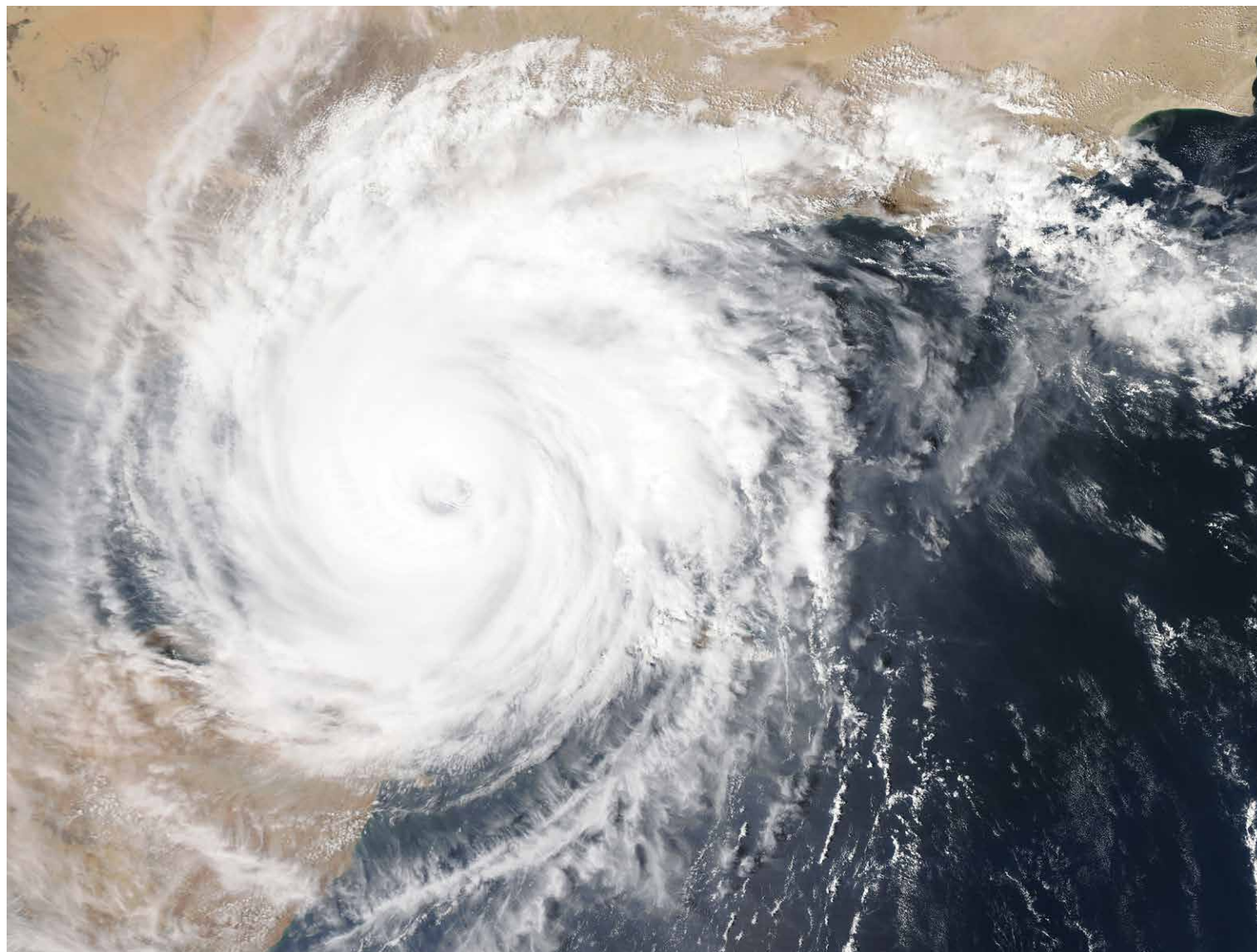
Im vergangenen Jahr stimmte die Bevölkerung in der Waadt über eine kantonale Initiative für eine obligatorische Zahnversicherung ab. Die Initiative wollte die Zahnversicherung analog der AHV finanzieren: mit Lohnbeiträgen von Arbeitnehmern und Firmen. In der Abstimmung vom 4. März 2018 hat sich die Bevölkerung für die bestehende Lösung ausgesprochen. «Die zahnmedizinische Versorgung beruht auf Eigenverantwortung und dem Vertrauensverhältnis zwischen Zahnarzt und Patienten», sagt Dominik Gresch, Leiter Bereich Kranken- und Unfallversicherung beim SVV. Zusammen bestimmen sie die Behandlung und die Kosten. Dies ist ein wichtiger Pfeiler des bewährten Systems. «Ebenso hat die Prävention eine tragende Funktion. Die obligatorische Zahnversicherung hätte diese untergraben.» Das bestehende System hat dazu geführt, dass die Zahngesundheit in der Schweiz zu den besten weltweit gehört. Anfang 2019 hat auch die Bevölkerung in Genf eine ähnliche Vorlage verworfen.



# Der Preis der Klimaerwärmung

## Werden Versicherer zu Klimaschützern?

Naturkatastrophen bringen grosse Zerstörung. Mit Modellen versuchen Versicherer die Folgen einzuschätzen. Dabei spielt die Klimaerwärmung kaum eine Rolle für die Preisfestsetzung. Noch nicht.



**A**ndrew begann als tropische Welle und brachte Zerstörung über Florida. Der Hurrikan verursachte 1992 26,5 Milliarden Dollar Sachschäden. 7,3 Milliarden Dollar waren von Versicherern gedeckt. Andrew zeigte, dass Hurrikans zu den verheerendsten Naturkatastrophen gehören. Dieses Ereignis war der Auslöser für Versicherer, Risikomodelle für Naturkatastrophen zu entwickeln.

### Der Weg des Windes

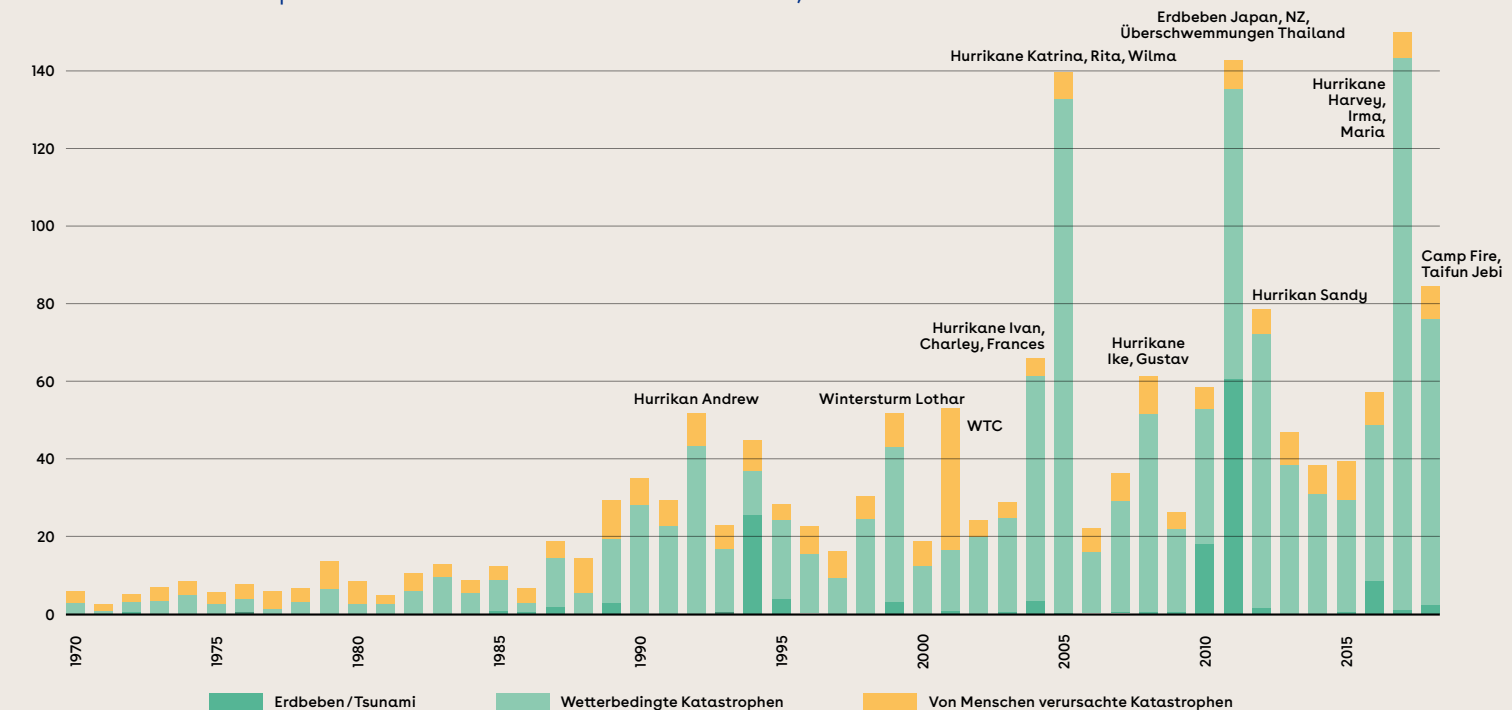
«Hunderttausende mögliche Hurrikans und ihre wahrscheinlichen Wege berechnen wir», sagt Lucia Bevere, Senior Catastrophe Data Analyst bei Swiss Re. Mit diesen hypothetischen Ereignissen modellieren die Analysten beim Rückversicherer Szenarien, um die Auswirkungen auf das Portfolio abzuschätzen: Was ist der zu erwartende Schaden und mit welchen finanziellen Folgen ist zu rechnen?

«Als Versicherer müssen wir dem Risiko einen Preis geben», sagt Lucia Bevere. Der Preis wird jedes Jahr neu ermittelt. «Wir passen den Preis jedes Jahr den neuen Realitäten an und können so jeweils das aktuelle Risiko bestmöglich abbilden», sagt sie. Neuste Erkenntnisse der Klimaforschung fliessen ein. Kurzfristige Veränderungen beim Klima berücksichtigen die Analysten genauso wie die Schadenentwicklung nach katastrophalen Ereignissen. Aufgrund der

## «Als Versicherer müssen wir dem Risiko einen Preis geben.»

kurzen Laufzeit von einem Jahr spielen die Langzeitrisiken der Klimaveränderung bei der Preisbildung aber keine direkte Rolle. «Ob wir mit einem 0,5-Grad- oder einem 5-Grad-Szenario rechnen, spielt für die Preisbildung der nächsten Erneuerungsrunde kaum eine Rolle», sagt Thierry Corti, Head of Sustainability Risk Management beim Rückversicherer. Die Auswirkungen in den nächsten 15 Jahren unterscheiden sich für die beiden Szenarien nur wenig. Erst anschliessend driften diese auseinander. «Dies liegt daran, dass die Entwicklung der kommenden Jahre die Folgen der Emissionen der vergangenen Jahre sind.»

Versicherte Katastrophenschäden 1970-2018 in Mrd. US-Dollars, zu Preisen von 2018



Swiss Re Institute, sigma 02/2019, Natural catastrophes and man-made disasters in 2018: «secondary» perils on the frontline, Seite 4



**Immense Schäden**

Die Modelle der Versicherer basieren auf Daten der Vergangenheit kombiniert mit den aktuellsten Erkenntnissen aus der Forschung. «Wir schauen auch ganz alte Publikationen und Daten an», sagt Thierry Corti. «Wir haben Jahrzehnte von Überlegungen zur Klimaveränderung.» Das bedeutet aber nicht, dass es möglich ist, die durch die Klimaerwärmung verursachten Schäden zu beziffern. Es ist kaum möglich, aus dem Schadenverlauf einen Faktor zu isolieren. Vor zehn Jahren war die Welt anders. «Seit ein paar Jahren drängen die Menschen immer weiter in Gebiete wie Küstenregionen, die exponiert sind für Naturgewalten. Landstriche werden mit Häusern und Strassen zubetoniert, so dass das Wasser bei Starkregen kaum noch abfliessen kann», erklärt Lucia Bevere. Auch die wirtschaftliche Entwicklung einer Region bringt höhere Vermögenswerte. Dies beeinflusst im Fall einer Katastrophe die Schadenssumme. Deswegen lassen sich steigende Schadenssummen nicht einfach auf den Klimawandel zurückführen. Doch auch wenn seine Verantwortung für vergangene Katastrophen nicht bezifferbar ist: Die immensen Schäden, die Naturkatastrophen verursachen, machen den Klimawandel zwangsläufig für Versicherer zum Thema.

**Analyse von Katastrophen**

Naturkatastrophen sind ein Risiko. Und die Klimaerwärmung hat einen Einfluss. «Die Klimaveränderung muss ernst genommen werden», sagt Corti. «Diese zu ignorieren, ist keine Option.» Immerhin sind die Versicherer in einer privilegierten Situation: «Die Analyse von Katastrophen ist unser Geschäft», sagt er. «Wir denken an das Risiko, wir überlegen, was falsch gehen könnte.» Mit ihren Modellen können die Versicherer in Szenarien berechnen, was passieren könnte. Corti: «Wir können Aussagen machen, was



Naturkatastrophen: Ein Bergsturz wie in Bondo 2017 kann immense Schäden verursachen.

VERANTWORTUNG  
**Bekennnis  
zur  
Nachhaltigkeit**

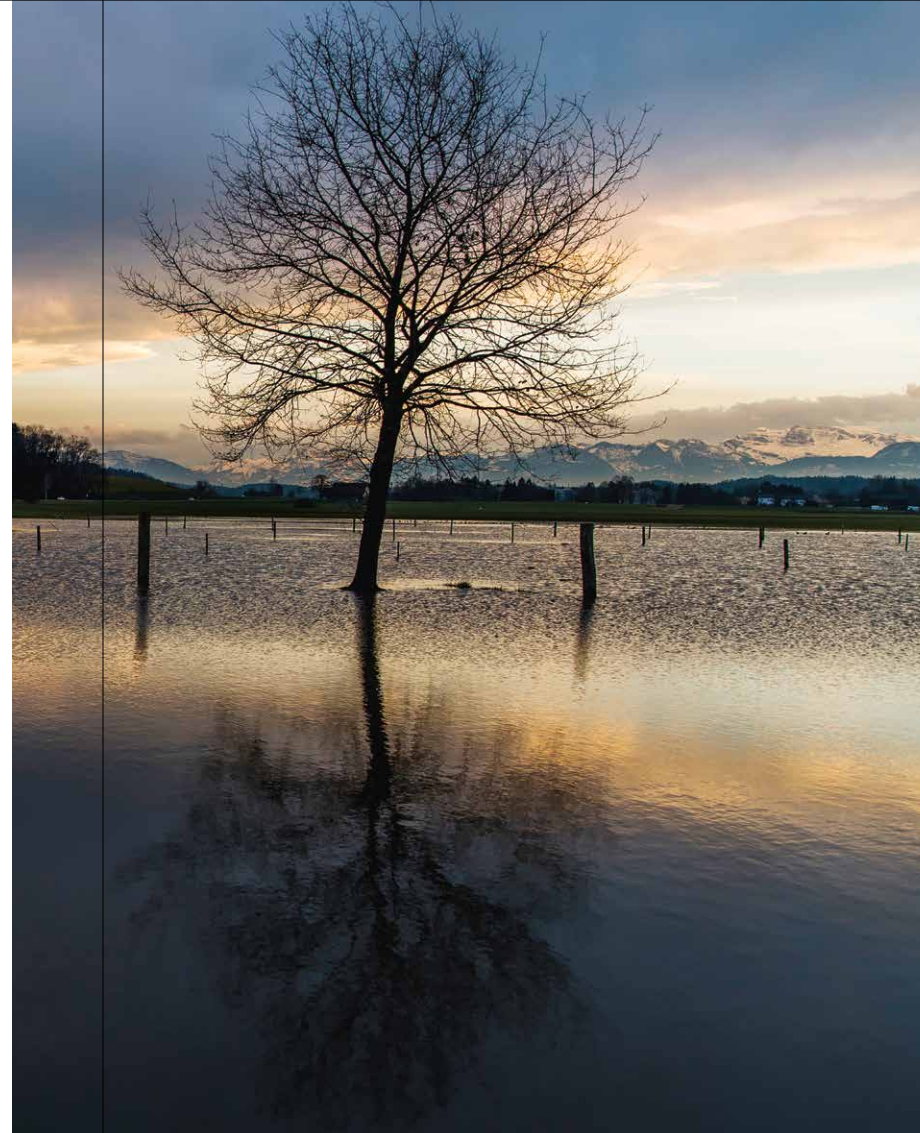
**Die Versicherungswirtschaft nimmt ihre Verantwortung wahr.**

«Das Thema hat bei Versicherern einen hohen Stellenwert. Sie engagieren sich bereits heute und die Bedeutung wird weiter zunehmen», sagt Alex Schönberger, Leiter Wirtschaft und Arbeitgeberfragen SVV. Entsprechend wollen die Mitglieder des SVV ihre Kapitalanlagen unter Berücksichtigung von ESG-(Environmental, Social, Governance)-Faktoren tätigen. Die Privatassekuranz ist mit rund 600 Mrd. Franken Kapitalanlagen ein gewichtiger Investor. Sie versteht es als Teil ihrer unternehmerischen Verantwortung, im besten Interesse ihrer Versicherten, ihrer Aktionäre, aber auch der Umwelt und der Gesellschaft zu handeln. Entsprechend wollen sie bei den Anlageprozessen und -entscheiden – auch bei der Ausübung ihrer Eigentumsrechte – für das auf eigenes Risiko gehaltene Kapital ESG-Faktoren berücksichtigen. Allerdings gilt es zu bedenken: «Das Versicherungsgeschäft kennt zahlreiche Regulierungen, wie die ihr anvertrauten Gelder zu investieren sind», sagt Schönberger. Zu Recht erwarten Kundinnen und Kunden, dass ihre Gelder sicher angelegt sind und Rendite erzielen. Denn es handelt sich bei diesen Geldern um Sicherheiten, zum Beispiel für ihre Altersrenten. Deswegen ist auch die Diversifikation des Anlageportfolios zentral.



[www.svv.ch/de/nachhaltigkeit](http://www.svv.ch/de/nachhaltigkeit)

etwa für ein Portfolio zu erwarten ist, wenn der Meeresspiegel zum Beispiel um einen Meter steigt.» Dieses Wissen macht Versicherer zu idealen Partnern bei Fragen zur Klimaveränderung. «Wir sind neutral, wir sind die Risikonehmer», erklärt Thierry Corti. Wenn eine Küstenregion nicht mehr versicherbar ist, kann dies fatale Auswirkungen für die Direktbetroffenen haben. «Für uns hingegen ist es ein Markt, der verloren gehen würde.» Diese objektive Distanz ermöglicht eine ausgewogene Einschätzung. «Mit unseren Klienten betrachten wir Langzeitszenarien. Dabei können wir nicht nur auf ein bestimmtes Szenario wetten», so Corti. Beispielsweise kann die Analyse zeigen, dass ein Klient ein Problem bekommen könnte, weil er zu stark in einer Küsten-



Wassermassen: Nach dem Sturm Burglind im Januar 2018 ist ein Feld in Riedikon ZH überflutet.

**Neue Produkte**

Für Wirtschaft und Gesellschaft wird es wichtig sein, dass die Versicherer ihre Modelle weiterentwickeln, auch in Abhängigkeit von weiteren Faktoren wie Urbanisierung. Die Branche muss sich an die veränderten Gegebenheiten anpassen. Neue Produkte wurden lanciert. Staaten können sich heute gegen Klimakatastrophen wie Dürren versichern. Mit parametrischen Versicherungen kann schnell und unbürokratisch geholfen werden. Der Vorteil dieser Produkte ist, dass nicht erst ein Schaden beurteilt werden muss. Die Auszahlung erfolgt in Abhängigkeit von einem Parameter wie etwa der Niederschlagsmenge. Von Pandemiekatastrophen weiss man, dass eine schnelle Hilfe einen grösseren Schaden verhindern kann. «Das Schwierige war, die richtigen Parameter zu definieren, damit das Geld ausbezahlt wird, wenn es benötigt wird», sagt Thierry Corti. «Doch heute gehört dies zu unserem Standardangebot.» Nur langfristige Versicherungen gegen den Klimawandel wird es nicht geben. Für Thierry Corti macht das keinen Sinn: «Eine solche Versicherung würde die Motivation nehmen, den Klimawandel einzudämmen.»

region exponiert ist. Hier können die Rückversicherer beraten. Etwa ist es möglich, dass erst bauliche Massnahmen notwendig sind, damit ein Standort wieder versicherbar wird. Auch für die Schweiz gibt es Katastrophenmodelle. «Wir haben beispielsweise Modelle für Winterstürme oder Hagelstürme», so Corti. Denn auch die Schweiz wird

**«Die Analyse von  
Katastrophen  
ist unser Geschäft.»**

mit spürbaren Veränderungen rechnen müssen. «Trockene Sommer», «Heftige Niederschläge», «Mehr Hitzetage», «Schneearme Winter»: Die Klimaszenarien CH2018 des National Centre for Climate Services NCCS zeigen, wie sich der Klimawandel bis 2060 auswirken kann. Eine zusätzliche Erwärmung in der Schweiz bis Mitte des Jahrhunderts von 0,5 bis 1,5 Grad ist wahrscheinlich. Und das ist das positive Szenario. Dieses ist zu erwarten, wenn effektive Klimaschutzmassnahmen ergriffen werden. Ohne diese Massnahmen ist von einer Erwärmung von 2,5 bis 4,5 Grad auszugehen.

*Position des SVV*



**Bekennnis zu den Pariser Klimazielen**

Die Versicherungswirtschaft ist von den durch den Klimawandel verursachten Umweltrisiken stark betroffen. Aufgrund der Klimaerwärmung ist von häufigeren Extremereignissen auszugehen. Der SVV unterstützt die Energiestrategie 2050 des Bundes und ein aktives Engagement zur Reduktion der Treibhausgasemissionen. Die Dekarbonisierung der Schweiz mit einer sukzessiven Überführung in eine kohlenstofffreie Energieversorgung ist notwendig, um den Klimawandel langfristig zu begrenzen.



[www.svv.ch/de/klimawandel](http://www.svv.ch/de/klimawandel)





# «Oft denkt man erst im Schadenfall daran»

*Naturkatastrophen fordern die Versicherungen. Präventionsmassnahmen können helfen, die Schäden zu minimieren, betont Ronny Zürcher von der Emmental Versicherung.*

**Gerade zum Thema Starkregen wurde mit der 2018 veröffentlichten Oberflächenabflusskarte ein Instrument geschaffen, um präventive Massnahmen zu ergreifen. Haben Sie bereits eine Wirkung festgestellt?**

Eine direkte Auswirkung ist zurzeit noch schwierig festzustellen. Ich finde diese Karte eine gelungene Sache und bin überzeugt, dass sie noch mehr zum Einsatz kommen sollte. Sie müsste dazu noch einem breiteren Publikum bekannt gemacht werden. Auch bei der Emmental kommt dieses Instrument noch relativ wenig zum Einsatz. Wenn wir aber bei unserer Kundschaft vor Ort sind, machen wir sie natürlich auf mögliche Präventionsmassnahmen aufmerksam.

## Zur Person

Ronny Zürcher ist Leiter Schaden bei der Emmental Versicherung und Mitglied der Kommission Elementarschaden des SVV.

**Herr Zürcher, mit welchen Naturkatastrophen waren Sie in Ihrer Arbeit persönlich konfrontiert?**

Zuletzt hat der Wintersturm «Burglind» anfangs 2018 sehr viele Schäden verursacht. Davor haben uns im Sommer 2014 die Überschwemmungen im emmentalischen Schangnau und 2009 ein folgenschweres Hagelgewitter im Emmental stark getroffen.

**In diesen Situationen begegnen Sie Menschen, die alles verloren haben. Wie gehen Sie damit um?**

In diesen Fällen braucht es hohe Sozialkompetenz und Fingerspitzengefühl. Oft stehen die finanziellen Themen anfangs noch gar nicht im Zentrum. In dieser Stunde der Wahrheit stehen unsere Schadeninspektoren den Kundinnen und Kunden mit Rat und Tat zur Seite. Sie begleiten die Sofortmassnahmen und vermitteln den Betroffenen vor allem Sicherheit.

**Bei klimabedingten Naturkatastrophen wird oft der Klimawandel als Ursache genannt. Haben Sie Veränderungen in Ihrer Arbeit festgestellt?**

Eigentlich nicht wirklich. Persönlich habe ich das Gefühl, dass die «Starkregen-Ereignisse» zugenommen haben. Dies ist aber ein reines Bauchgefühl und nicht statistisch ausgewertet.



Naturgewalten: Nach dem Hochwasser der Emme 2014 laufen die Aufräumarbeiten.

**Wie hoch ist die Bereitschaft der Kunden, präventive Massnahmen zu ergreifen?**

Ich meine, leider etwas zu wenig hoch. Guter Versicherungsschutz vermittelt ein Sicherheitsgefühl. Dies kann einen dazu verleiten, weniger in die Prävention zu investieren. Oft denkt man erst daran, wenn der Schadenfall bereits eingetreten ist.

## Nachhaltig ökonomisch sinnvoll

**Der Finanzmarkt kann mit nachhaltigem Investieren dazu beitragen, die Klimaveränderung abzuschwächen.**

**E**SG-(Environmental, Social, Governance)-Faktoren umfassen vieles und ihr Zusammenspiel ist komplex. Sie wirken sich auf die verschiedenen Geschäftsmodelle und Firmen unterschiedlich aus. «Am Ende sind es Informationen, mit denen jeder Analyst aktiv umgehen muss», sagt Sabine Döbeli, CEO von Swiss Sustainable Finance SSF. «Jeder muss sich überlegen, was diese Firma und die Geschäftstätigkeit für ein Risiko haben.»

### Die Schlechtesten und die Besten

Wer heute von nachhaltigem Investieren spricht, meint meist die Berücksichtigung von ESG-Faktoren. Nachhaltiges Investieren ist jede Form von Anlageprozess, in dem ESG-Faktoren durch einen standardisierten Prozess in den Anlageentscheid integriert werden. «Das heisst, als Investor wählt man aktiv einen Titel aus, lässt ihn weg oder nimmt seinen Einfluss als Investor aktiv wahr», sagt Sabine Döbeli. Die älteste Art ist der Ausschluss: In Unternehmen, die in bestimmten kontroversen Bereichen tätig sind, wird nicht investiert. Beim Best-in-Class-Ansatz orientieren sich Investoren umgekehrt an den am besten bewerteten Unternehmen und investieren gezielt in diese. 1999 wurde der Dow Jones Sustainability Index geschaffen. Er umfasst jeweils die Titel, die bezüglich ESG-Kriterien zu den besten zehn Prozent einer Branche gehören. Allerdings hat sich gezeigt, dass diese Unternehmen nicht zwingend auch gute Investitionen sein müssen.

### Aktiv gestalten

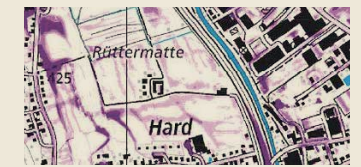
Der dritte Ansatz, jener der Integration, erfordert ein Abwägen zwischen finanziellen und nachhaltigen Faktoren. Die ESG-Faktoren werden nicht isoliert bewertet, sondern beim Investitionsentscheid mit berücksichtigt. Insgesamt kann die Investition in einen Titel erfolgen, auch wenn dieser nicht zu den Spitzenreitern bezüglich Nachhaltigkeit gehört. Ein Investor kann allerdings nicht nur über seine Investitionsentscheide selbst ESG-Kriterien umsetzen. Eine gewichtige Möglichkeit bietet sich ihm, wenn er sein Stimmrecht aktiv ausübt. Er kann sich zudem auch mit anderen Investoren zusammenschliessen und durch aktiven Dialog Einfluss auf ein Unternehmen ausüben. «Eigentlich ist das die nachhaltigste Form», sagt Döbeli. Es löst einen Veränderungsprozess in den Unternehmen aus, wenn Investoren Vorschläge für eine nachhaltigere Unternehmensstrategie direkt mit dem Management diskutieren. Für die Anleger liegt der Vorteil bei diesem Ansatz darin, dass sie damit zu einer Veränderung aktiv beitragen. Allerdings hat dieser Ansatz einen grossen Nachteil: Er ist schwieriger zu kommunizieren. «Deswegen», so Döbeli, «ist es wichtig, dass ein Investor oder Anbieter eines Fonds mit einer Messgrösse zeigen kann, dass er nachhaltige Ziele auch erreicht.»

## Gefahren vorbeugen

**Schutzmassnahmen können Schäden durch Oberflächenabfluss mindern. Die Gefährdungskarte zeigt, wo Gefahr besteht.**

Rund zwei Drittel der Gebäude in der Schweiz sind potenziell von Oberflächenabfluss betroffen. Es geht um Regenwasser, das bei besonders starken Niederschlägen nicht versickern kann, sich beim Abfliessen sammelt und dadurch Schäden verursacht. Um aufzuzeigen, welche Gebiete besonders gefährdet sind, haben das Bundesamt für Umwelt BAFU, die Vereinigung Kantonalen Gebäudeversicherungen VKG und der SVV im vergangenen Jahr die Gefährdungskarte Oberflächenabfluss lanciert. «Diese Karte zeigt, welche Gebiete gefährdet sind und wie tief sie unter Wasser stehen können», erklärt Gunthard Niederbäumer, Leiter Schaden- und Rückversicherung SVV, den Nutzen der Karte. «Ebenso ist ersichtlich, wie das Wasser fließen würde. Die Karte deckt die ganze Schweiz ab, sowohl bebaute wie nicht besiedelte Flächen.»

Oberflächenwasser verursachte in den vergangenen Jahren 50 Prozent der Schäden durch Hochwasser. «Weil bei wärmerem Klima mit heftigeren und häufigeren Niederschlägen zu rechnen ist, kann die Karte zur Vermeidung oder Verminderung von Schäden beitragen», so Niederbäumer. «Sie soll Planern, Bauherren oder auch Behörden und Interventionskräften bei der Planung von Schutzmassnahmen dienen.» Die Karte ist frei verfügbar.



Oberflächenabflusskarte



[www.svv.ch/de/naturgefahren](http://www.svv.ch/de/naturgefahren)

### Ökonomisch sinnvoll

Sabine Döbeli sieht zwei wesentliche Gründe, weshalb sich die Investoren heute für das Thema interessieren müssen. Das Einbeziehen von ESG-Faktoren ist ökonomisch sinnvoll. «Die meisten akademischen Studien zeigen, dass langfristig das Einbeziehen von ESG-Faktoren in den Anlageprozess bessere oder zumindest gleiche Performance-Ergebnisse bringt, bei tieferem Risiko», sagt Sabine Döbeli. Ein zweiter Grund ist der Druck, Verantwortung zu übernehmen, um dem Klimawandel entgegenzuwirken. Dieser Druck leitet sich auch aus dem Pariser Klimaabkommen ab, das fordert, die Finanzflüsse klimaverträglich zu gestalten. Institutionelle Anleger haben zum Teil allerdings die Herausforderung, dass auch die regulatorischen Vorgaben zu berücksichtigen sind. Gewisse spezielle Bereiche wie z. B. Infrastrukturinvestments können einen hohen Nachhaltigkeitsnutzen aufweisen, aber gleichzeitig eine hohe Kapitalunterlegungen brauchen. Um die Klimaziele zu erreichen, kann die Finanzindustrie einen wichtigen Beitrag leisten, aber es braucht noch mehr. Sabine Döbeli: «Auch in der Realwirtschaft braucht es Veränderungen.»



## Der SVV im Jahr 2018

**35** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf der Geschäftsstelle

**20** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bereich SVV Solution inkl. Gebäudeschätzerwesen

**77** MITGLIEDER

**30/600**

In 30 ständigen Gremien und zusätzlichen Arbeitsgruppen engagierten sich rund 600 Vertreterinnen und Vertreter aus den Mitgliedsgesellschaften.

**ÜBER 85** Prozent der im Schweizer Markt erwirtschafteten Prämien entfallen auf die Mitglieder.

**61,2** MRD. FRANKEN  
Prämienvolumen in der Schweiz

## Die Bedeutung der Privatversicherer

**7,0** MRD. FRANKEN  
**1512** MRD. FRANKEN

Versicherte respektive Policen in der Lebensversicherung

Franken versicherte Summen und Renten in der Lebensversicherung

**587** MRD. FRANKEN  
Kapitalanlagen der Versicherer

Leben 29,8 Mrd.  
Nichtleben 28,2 Mrd.  
Rückversicherung 3,2 Mrd.

**30** Mrd. Franken  
Bruttowertschöpfung in der Schweiz

**46 580**  
Mitarbeitende in der Schweiz

**RUND 100 000**  
im Ausland

**FAST 150 000**  
weltweit

**2000**  
LERNENDE UND PRAKTIKANTEN

Die im SVV vertretenen Lebensversicherer versichern über **180 000** KMU mit gegen **1,2** Millionen Mitarbeitenden in der Vollversicherung sowie gegen **70 000** KMU mit über **650 000** Mitarbeitenden in der Risikoversicherung. Sie bieten somit umfassende Sicherheit mit Garantien.

**ÜBER 20** MIO.  
LAUFENDE VERSICHERUNGSVERTRÄGE





«Es war sehr einfach, mich in der Schule zu integrieren.»

Soraya Jöhl verbringt ihr Auslandsjahr in den USA.

## «Ein echter Wow-Moment»

Während der Lehre ins Ausland: Lernende des versicherungskvinternational können für ein Auslandsjahr nach Frankreich oder Indien, Belgien oder in die USA. Aktuell läuft die Testphase.

«Ich wollte drei Fliegen auf einen Streich schlagen», sagt Andri Waltisberg über seine Motivation. Der KV-Lernende der Mobiliar verbringt gerade sein Auslandsjahr in Irland.



«Das versicherungskv ist eine gute und breite Ausbildung, die mir viele berufliche Möglichkeiten bietet.»

Andri Waltisberg ist in Irland.

Gestartet ist er mit grossem Respekt. Insbesondere die Eingliederung in die neue Familie beschäftigte ihn bereits im Vorfeld. Der Beginn war aufregend: «Eine andere Kultur, andere Gewohnheiten, eine andere Natur. Aber die Gastfamilie nahm mich herzlich auf. Ich habe sehr rasch Zugang gefunden», erzählt er. Ähnlich erlebte Denusha Mathialagan die Ankunft in Michigan USA: «Ich wollte wieder nach Hause», erzählt sie von den ersten Momenten. «Doch das Gefühl verging schnell.» Geblieben sind der KV-Lernenden der Axa vor allem Erinnerungen an die positiven Erlebnisse, die sie zuvor nur aus dem Fernsehen kannte. «Die Footballgames: Jedes Mal, wenn ich auf der Tribüne stand und unserem Team jubelte, schien es mir wie im Traum.»

### Sich neu erfinden

Als Mathialagan im Sommer 2018 aus den USA in die Schweiz zurückkehrte, bereitete sich Soraya Jöhl gerade auf ihre

Abreise vor. «Wir alle waren meganervös», sagt sie. Zusammen mit anderen Austauschschülern flog die Axa-Lernende von Zürich nach New York. Eine Nacht im Hotel und eine anstrengende Busreise später traf sie in Rochester NY ihre Gastfamilie. Mit dieser hat sich nach einer Angewöhnungsphase ein ausgezeichnetes Verhältnis entwickelt. «Ich kann mit ihnen über alles reden – ich werde sie alle sehr vermissen, wenn ich in die Schweiz zurückkehre», sagt Jöhl schon heute. Dass alle Austauschlernenden tolle und schwierigere Momente erleben, weiss Reto Stern von AFS. Diese organisiert das Auslandsjahr. Sich auf ein neues Land, eine andere Kultur und eine Gastfamilie einzulassen, ist aufregend und herausfordernd. «Für die persönliche Entwicklung bringt ein Auslandsjahr enorm viel. Im Ausland sind die Jugendlichen auf sich gestellt. Sie können sich ganz neu erfinden», sagt er.

«Ein Austauschjahr zu machen, war schon immer mein Traum.»

Denusha Mathialagan war in den USA.



### Und trotzdem das beste Jahr

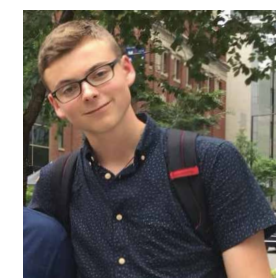
Das Angebot eines Auslandsjahres macht das versicherungskvinternational attraktiver. «Davon profitiert die Branche und der jeweilige Betrieb», ist Natascha Mullis, Berufsbildnerin bei Helvetia, überzeugt. Der Versicherer ermöglicht

«Es ist eine einmalige Gelegenheit, sein Leben komplett auf den Kopf zu stellen.»

Melanie Florian war in Frankreich.



diesen Sommer drei Lernenden ein Auslandsjahr. Die Auswahl erfolgte sorgfältig. Alle Erstjahr-Lernenden im Betrieb wurden angeschrieben. Nach der internen Selektion folgte jene durch AFS. Sind die Lernenden abgereist, steht der Betrieb zur Unterstützung bereit. «Es ist uns enorm wichtig, dass unsere Lernenden sich während der Ausbildung nicht nur fachlich, sondern vor allem auch persönlich weiterentwickeln können. Das AFS-Austauschjahr bietet dafür eine super Möglichkeit», sagt Natascha Mullis. Bei Konflikten stehen zudem die AFS, die Gastgeber oder ein Götti im Land als Anlaufstelle zur Verfügung. Auch mit den anderen Teilnehmenden des Programms besteht ein reger Austausch. Dass ein Auslandsjahr nicht nur einfach ist, erlebte Lukas Hongler, Lernender bei der Allianz. Von 2017 bis 2018 verbrachte er ein Jahr in Quebec. «Meine Gastfamilie und ich passten einfach nicht zusammen.» Und dennoch sagt er von diesem Jahr in Kanada: «Es war das beste Jahr meines Lebens.» Vor allem die Schule, die neuen Kollegen und die gemeinsamen Erlebnisse waren dafür verantwortlich. «Das Beste war: Ich habe nun auf der ganzen Welt Freunde.» In guter Erinnerung behält auch Mathialagan ihre Schule. Hier lernte sie die Ballsportart Lacross. «Und ich erhielt die Auszeichnung als Spielerin mit den grössten Fortschritten. Ein echter Wow-Moment.»



«Mich fasziniert das Prinzip der Versicherung.»

Lukas Hongler verbrachte ein Jahr in Kanada.

### Ein gewonnenes Jahr

Unabhängig von Land, Gastfamilie und Erlebnissen sind sich alle vier einig: Ihren Lehrabschluss werden sie zwar ein Jahr später haben, aber es ist definitiv ein gewonnenes Jahr. Für Denusha Mathialagan ist klar: «Ein Austauschjahr war schon immer mein Traum. Ich empfehle es jedem.» Soraya Jöhl hat in Rochester eine zweite Familie und viele Freunde gefunden, während Lukas Hongler sich darüber freut, dass er es geschafft hat, sein Französisch zu verbessern und offener zu werden. Selbständiger werden, eine neue Kultur kennenlernen und das Englisch verbessern, diese drei «Fliegen» will auch Andri Waltisberg auf einen Streich schlagen: «Ich denke, ich bin bei allen Zielen auf gutem Weg.»

«Sein Leben komplett auf den Kopf stellen»

Melanie Florian ergriff die Gelegenheit und verbrachte während der Lehre ein Auslandsjahr in Frankreich. Sie hat davon profitiert. Doch auch ihr Lehrbetrieb zieht einen Nutzen daraus, wie Sarah Thurnheer, HR Manager Personal in Ausbildung bei Swiss Life, erklärt.

### Was hat Sie zum Auslandsjahr motiviert?

Melanie Florian: Ich wollte ins Ausland gehen, da mich Sprachen schon immer fasziniert haben. Es war schon seit eh und je ein Wunsch von mir, einmal im Ausland zu leben und die Sprache zu lernen. Dieser Wunsch wurde mir mit diesem Projekt erfüllt.

### Aufgrund dieser Erfahrung: Wem würden Sie das Auslandsjahr empfehlen?

Melanie Florian: Ein Auslandsjahr würde ich allen empfehlen, die neugierig und daran interessiert sind, Neues auszuprobieren. Es ist eine einmalige Gelegenheit, sein Leben komplett auf den Kopf zu stellen und ganz anders zurückzukommen. Allerdings muss man bereits eine gewisse Reife haben, da das Heimweh ansonsten zu einem ernststen Problem werden kann.

### Ist es schwierig, die richtigen Kandidaten und Kandidatinnen zu finden?

Sarah Thurnheer: Dies ist von Jahr zu Jahr unterschiedlich. Neben dem Interesse der Lernenden müssen auch die Eltern unterstützend wirken und ihre Kinder «loslassen» können. Dies ist für viele nicht ganz einfach.

### Auch für die Vorgesetzten der Lernenden hat ein Auslandsjahr Konsequenzen. Braucht es Überzeugungsarbeit?

Sarah Thurnheer: Nein, überhaupt nicht. In der Regel ist es so, dass die Lernenden den Einsatzzyklus normal beenden, bevor sie ins Austauschjahr gehen. Die Vorgesetzten sehen von Beginn an die Chance, die sich hier für die Lernenden bietet, sowie auch die Entwicklung in der persönlichen Reife, wenn sie vom Ausland zurückkommen.

### Wie haben Sie von der Möglichkeit erfahren?

Melanie Florian: Angefangen hat das Ganze mit einer einfachen Umfrage über ein Austauschjahr während der Lehre. Davon war ich völlig begeistert, dachte allerdings, dass dies erst den Lehrgang unter mir betreffen wird. Als dann offiziell wurde, dass jemand aus unserem Lehrgang gehen kann, habe ich mich sofort beworben.

Sarah Thurnheer: Zudem informieren wir mit einer internen News alle Mitarbeitenden über das Programm, indem wir über das Austauschjahr der Lernenden berichten, sobald sie wieder zurück sind.

### Gibt es auch einen direkten Nutzen für Swiss Life?

Sarah Thurnheer: Ja. Melanie Florian konnte zum Beispiel nach ihrem Aufenthalt in Frankreich gleich nach der Rückkehr in ein Team wechseln, das unsere Kunden in der Westschweiz betreut. Sie bekam eine Praxisbildnerin mit französischer Muttersprache und lernte von ihr so auch gleich das Fachwissen auf Französisch. Dies war ein sehr grosser Nutzen für das Team und somit auch für Swiss Life.





## «Jeder Kundenkontakt erzählt eine andere Geschichte»

Die Versicherungsbranche bietet viele berufliche Perspektiven. Gemäss Bernard Dietrich vom Ausschuss Bildungs- und Arbeitgeberpolitik beim SVV, fördert der duale Bildungsweg die unterschiedlichen Fähigkeiten, die in Unternehmen gebraucht werden.

### Was erwarten Sie vom Gesetzgeber?

Diese Flexibilisierung ist heute vom Arbeitsmarkt gefordert. Es ist notwendig, dass die Gesetze die heutige Realität abbilden und diese nicht verhindern.

### Reicht die Flexibilisierung, um die richtigen Mitarbeitenden zu gewinnen?

Unsere Erfahrung zeigt, dass wir damit gerade auch Frauen gewinnen können. Wir haben schöne Erfolgsgeschichten. Eine Generalagentur hat im Aussendienst schon einen Frauenanteil von 25 Prozent erreicht. Das mag nach wenig klingen. Wenn man das Wachstum betrachtet, ist das erfreulich. Wir kommen von praktisch null.

### Wie wichtig ist diese Durchmischung?

Sehr, nicht nur bezüglich Frauen und Männer. Wir brauchen die verschiedensten Fähigkeiten, die sich ergänzen. Dazu gehört auch, dass wir genauso Hochschul- und Universitätsabgängerinnen und -abgänger brauchen wie Lehrabsolventen. Sie bringen andere Fähigkeiten. Diese Ergänzung bringt uns weiter.

### Hat ein Lehrabsolvent dieselben Möglichkeiten wie ein Hochschulabsolvent?

Wenn er einfach die Lehre macht und dann arbeitet, nicht unbedingt. Aber es gibt heute so viele Angebote, dass Lehrabsolventen dieselbe Perspektive haben, wenn sie wollen. Eine Lehre ist einfach ein anderer Einstieg mit mehr Praxiserfahrung.

### Finden Sie die richtigen Lernenden?

Es ist schwieriger geworden. Viele gehen in eine weiterführende Schule statt in die Lehre. Es ist deshalb wichtig, dass wir aufzeigen, wie attraktiv dieser Weg ist, was die Vorteile und Chancen sind.

Das ist nicht die Aufgabe eines einzelnen Unternehmens. Das müssen wir als Branche leisten, da ist der Verband gefordert. Wir müssen junge Menschen für diesen Weg motivieren.

### Zur Person

Bernard Dietrich ist Leiter Vertrieb & Marketing bei der Basler Versicherung und Mitglied des Ausschusses Bildungs- und Arbeitgeberpolitik des SVV.

### Herr Dietrich, weshalb soll ein junger Mensch in die Versicherungsbranche einsteigen?

Es gibt kaum eine Branche mit so vielen Berufsbildern innerhalb eines Unternehmens. Wir können entsprechend viele Perspektiven bieten. Das zeigt sich auch darin, dass wir langjährige Mitarbeitende haben, die verschiedenste Funktionen während ihrer Laufbahn innehatten.

### Finden Sie heute die richtigen Mitarbeitenden?

Es ist eine Herausforderung. Die Anforderungen sind gestiegen. Fachliches Wissen ist Voraussetzung, aber auch gute Organisation und Zeitmanagement werden verlangt. Veränderungsfähigkeit ist von Bedeutung. Mitarbeitende müssen neues Fachwissen relativ schnell lernen können. Und sie müssen innovativ sein: Innovation ist vor allem eine Sache des Kopfes.

### Braucht es für den Aussendienst spezielle Fähigkeiten?

Natürlich müssen Mitarbeitende Aussendienst heute in vielen Bereichen fit sein wie beispielsweise der Digitalisierung. Aber es ist immer noch die soziale Fähigkeit, die entscheidend ist und bleibt: Jeder Kundenkontakt erzählt eine neue Geschichte. Das ist genau der Reiz dieser Tätigkeit. Was muss ein Unternehmen bieten, um attraktiv zu sein? Heute verlangen Mitarbeitende, dass Homeoffice genauso möglich ist wie Teilzeit. Früher war dies gerade im Aussendienst undenkbar. Es herrschte die Philosophie, dass du zwischen 100 und 150 Prozent arbeitest. Um die neue Generation für diese Jobs zu gewinnen, sind wir hier flexibler geworden.

# Bildungs- und Arbeitgeberpolitik aufgewertet

Der SVV hat seine Strukturen angepasst: Bildungspolitik und Arbeitgeberpolitik gewinnen an Bedeutung.

**D**ie Versicherungsunternehmen in der Schweiz beschäftigen rund 46'580 Arbeitnehmende. Im Ausland sind es um die 100'000. Die Versicherten sind nicht nur ein wichtiger Pfeiler der Schweizer Volkswirtschaft, sondern ebenso ein wichtiger Arbeitgeber. Um sich noch dezidierter für attraktive Arbeitsbedingungen einsetzen zu können, hat der Versicherungsverband 2018 im Rahmen einer Umstrukturierung die Bildungspolitik und die Arbeitgeberpolitik aufgewertet. Er hat einen Ausschuss mit zwei unterstellten Kommissionen gebildet. Dieser Umgestaltung der Milizgremien wurde auch auf der Geschäftsstelle Rechnung getragen. Neu wurde das Ressort Bildungs- und Arbeitgeberpolitik geschaffen. Ausserdem fand das Thema auch Einzug in die Strategie unter «Arbeitgeberpolitik und Berufswelten gestalten».

Mit dieser neuen Gewichtung will sich der Verband für sämtliche assekuranzspezifischen Fragen in den Themenbereichen Grund-, Berufs- und Hochschulbildung sowie in der Arbeitgeberpolitik einsetzen. Er verfolgt damit das Ziel, frühzeitig nationale und internationale Trends und Entwicklungen zu erkennen und zu beurteilen, die Arbeitsmarkt, Arbeitsrecht und Sozialpartnerschaft betreffen. Auch bildungspolitische Herausforderungen kann der Verband so proaktiv angehen. Die Kommission Bildungspolitik respektive die Kommission Arbeitgeberpolitik bearbeiten anschliessend diese Themenfelder.

### Attraktive Arbeitsbedingungen

In der Arbeitgeberpolitik gilt es, mit der sich verändernden Arbeitswelt Schritt zu halten. Der SVV fordert zum Beispiel liberale Rahmenbedingungen in den Bereichen Arbeitszeiterfassung, Arbeitsmodelle, Höchstarbeitszeit und Ausländerkontingente. Diese Bedingungen sind notwendig, damit die Versicherungsbranche erfolgreich wirtschaften und attraktive Arbeitsbedingungen für ihre Mitarbeitenden bieten kann. Wichtig ist auch, alle Geschlechter für Führungspositionen zu fördern und sie auf ihrem Weg dorthin zu begleiten.

In der Bildungspolitik gilt ein Augenmerk dem Nachwuchs. Versicherungen sind nicht nur für gestandene Berufstätige attraktive Arbeitgeber, sondern müssen gerade auch von jungen Menschen als solche wahrgenommen werden. Ein Beruf in der Assekuranz muss für diese erstrebenswert sein. Weil Versicherungsunternehmen auf unterschiedlichste Mitarbeitende angewiesen sind, setzt sich der Verband für verschiedene Bildungswege ein. Er fördert speziell die KV-Lehre als Einstieg in die Versicherungsbranche neben dem Weg über Fachhochschulen oder Universitäten. Mit Blick auf den Fachkräftemangel gewinnt die Frage der gewählten Ausbildungsfächer an Bedeutung. Die Assekuranz sucht insbesondere ausgebildete Naturwissenschaftlerinnen und Naturwissenschaftler sowie Spezialistinnen und Spezialisten in Mathematik oder Informatik. Gerade auch für Frauen sollten diese Studienrichtungen attraktiver werden. Die Bildungspolitik befasst sich aber nicht nur mit den Berufseinsteigern. Mit Blick auf den demografischen Wandel gewinnt das Thema «lebenslanges Lernen» weiter an Bedeutung. Nur dies kann die Arbeitsmarktfähigkeit der Mitarbeitenden nachhaltig sichern.

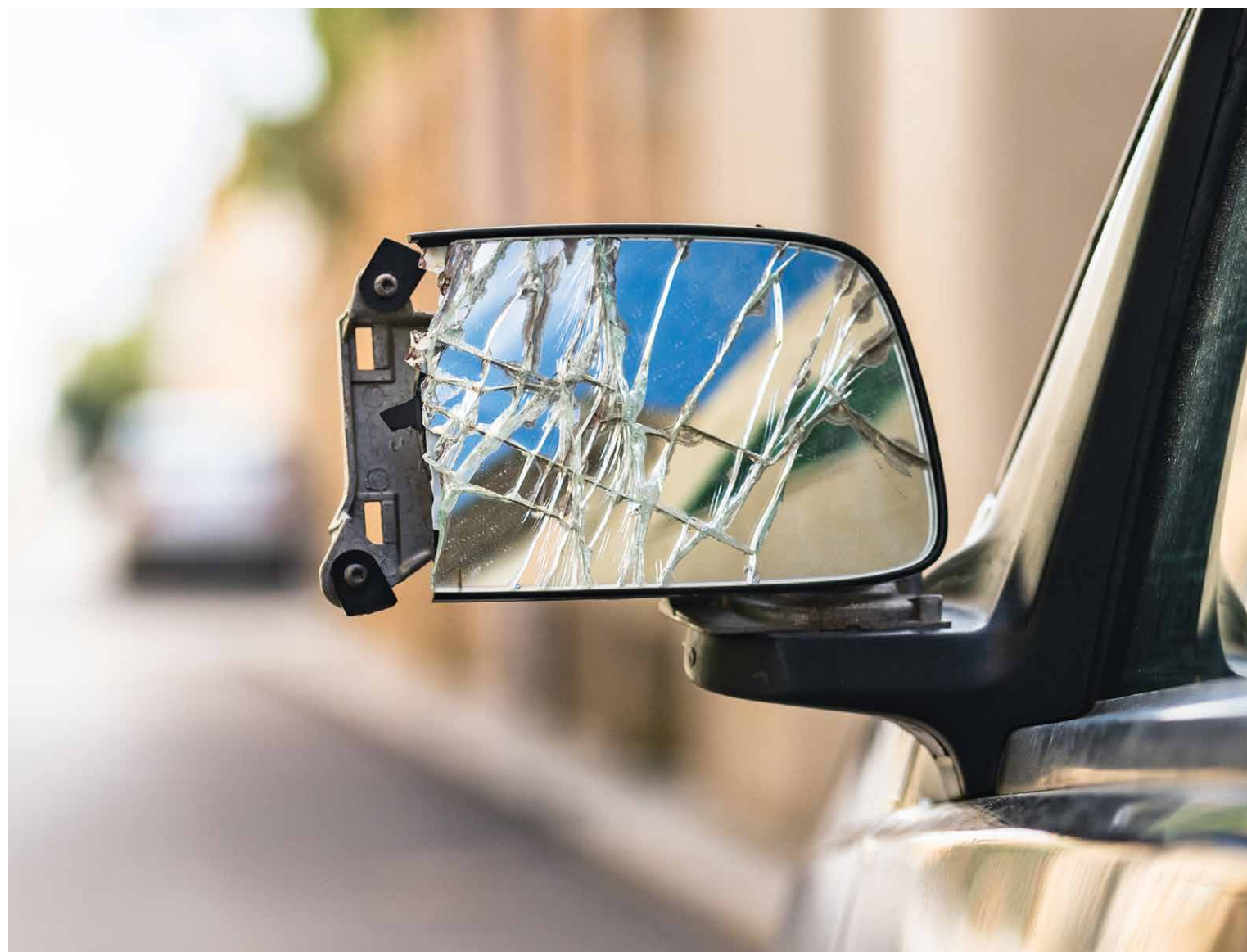


# Recht auf Wahl bringt auch Pflicht

Die Konsumenten emanzipieren sich dank Vergleichsportalen und anderen digitalen Hilfen immer mehr von der institutionellen Beratung und gehen gut vorbereitet und oft mit klaren Vorstellungen in ein Vertragsgespräch.

Die Beratung muss sich auf diesen digitalen Zeitgeist einstellen.

Der Bedarf nach einem menschlichen Gegenüber in der Kundenbeziehung wird aber bleiben.



## «In über 98 Prozent der Fälle verlaufen die Beziehungen positiv und auf Augenhöhe.»

**F**ür den Kunden ist es ein – hoffentlich – einmaliges Ereignis, für Munir Hoxha, Verkaufsleiter bei «Zurich» in Baden-Dättwil, eine Episode aus dem Berufsalltag: Sturmtief Bennet fegt über die Schweiz und lässt einen Tischtennistisch von einer Terrasse auf die Strasse fliegen, wo er ein parkiertes Auto beschädigt. Wer haftet nun für diesen Schaden? Die Besitzerin des Tisches vielleicht?

Bei einem solchen Vorfall hilft den Versicherten auch die raffinierteste Internetsuche nicht weiter. Er ist ein Fall für den Berater. Solche Ereignisse zeigen, dass der Bedarf an einem menschlichen Gegenüber in der Kundenbeziehung auch im digitalen Zeitalter noch lange nicht passé ist. Im Technischen mag die Zukunft dem Digitalen gehören. Doch das Vertrauen, der Gedankenaustausch, das persönliche Netzwerk – all diese wichtigen Aspekte unter Geschäftspartnern lassen sich nicht so leicht digitalisieren. «Wir verkaufen nicht nur Versicherungen», sagt Hoxha, «sondern auch Emotionen.» Schnell kann er den Autobesitzer davon überzeugen, dass die Besitzerin des Tischtennistischs in diesem Fall kein Verschulden trifft. Die Versicherung des Autobesitzers zahlt, und zwar genau das, was auch tatsächlich versichert ist.

«In den meisten Schadenfällen gibt es keine Konflikte mit den Versicherten», sagt Munir Hoxha. Gleichwohl – nicht immer wissen die Versicherten auch wirklich darüber Bescheid, welche Versicherungsleistungen ihnen aufgrund ihres Vertrags zustehen. So kann man schon mal eine Überraschung erleben. «Nicht selten glauben Versicherte, es sei einfach alles versichert, und staunen dann, wenn es nicht so ist», sagt Hoxha.

Ähnliche Erfahrungen macht man auch bei der «Vaudoise»: «Beim Abschluss eines Versicherungsvertrages steht die Preisfrage im Vordergrund und nicht der Gedanke an die teure Fotoausrüstung, welche allenfalls anders oder zusätzlich versichert werden sollte», sagt Patrick Marro, Vize-Direktor und Leiter des Deutschschweizer Marktes. Damit es im Schadenfall nicht zu einem bösen Erwachen kommt, hilft nur eine gute Information, womit wir wieder beim Berater sind. Es ist nicht zuletzt an ihm, bei einem Vertragsabschluss die richtigen Fragen zu stellen, da der Kunde in den meisten Fällen nicht genau weiss, was er braucht.

Vergleichsweise anspruchsvoll ist dieses Abtasten laut Patrick Marro bei jüngeren Personen, die sich intensiv in digitalen Kanälen bewegen. Denn diese Gruppe weist auch die

grösste Preissensitivität und das grösste Informationsbedürfnis aus. Wo die Höhe der Prämie im Vordergrund steht, ist es schwieriger, die effektiven Bedürfnisse abzuklären, meint Marro. Das Gegenmodell zum preissensiblen, detailvernarrten «Digital Native» stellt der in der Regel kaufkräftige All-Risk-Versicherte dar, der sich in der Bequemlichkeit eines Rundum-sorglos-Pakets wohl fühlt, dafür gerne etwas mehr bezahlt und froh ist, sich nicht um jede Kleinigkeit kümmern zu müssen.

So oder anders – auch Patrick Marro beurteilt die Kundenbeziehungen grundsätzlich als unproblematisch. «In über 98 Prozent der Fälle verlaufen sie positiv und auf Augenhöhe. Probleme gibt es nur sehr wenige», sagt er. Einen Wunsch nach mehr gesetzlichem Schutz für die Versicherten kann Marro daher nicht festmachen – zumal mehr Schutz auch nicht gratis zu haben wäre. Und das wiederum dürfte dem preissensiblen Zeitgeist kaum gefallen.

Was die Kunden laut Marro allerdings tatsächlich irritiert, ist der wachsende Dschungel an Angeboten. Gleiche oder ähnliche Produkte, mehrere Anbieter, verschiedene Prämien – da fällt es sogar dem Experten schwer, den Durchblick zu behalten. Mehr gesetzlicher Konsumentenschutz könnte daran kaum etwas ändern – und er sollte es auch nicht. Letztlich ist eine breite Angebotspalette eine gute Nachricht für die Versicherten. Sie ist das Kennzeichen eines funktionierenden Wettbewerbs, der den Konsumenten die Wahl gibt. Die Auswahl ist eines der fundamentalen Konsumentenrechte, wie sie einst John F. Kennedy in einer Rede aufzählte und wie sie noch heute unbestritten sind. Aber wie bei jedem Recht folgt auch diesem eine Pflicht: die Pflicht, sich gut zu informieren, bevor man Ja sagt. Auf welchem Kanal auch immer.





# Was Versicherte wollen

*Peter Maas, Professor am Institut für Versicherungswirtschaft an der Universität St. Gallen, über die Gemütslage der Kundinnen und Kunden.*

## Und wie steht es um diese Rechte?

Bei der Sicherheit sorgen die bestehenden Regulierungen für umfassenden Versichertenschutz. Bei der Information stellen wir fest, dass sich viele Kunden überfordert fühlen. Das Finanz- und Versicherungswissen ist nicht besonders ausgeprägt. Hier könnte beispielsweise ein digitaler Coach helfen. Was die Anhörung betrifft, hat sich der Ombudsman als Glücksfall erwiesen. Diejenigen, die dieses Institut kennen, sind damit zufrieden. Allerdings kennt nur etwa ein Viertel der Befragten den Ombudsman. Das müsste man bekannter machen. Bei der Auswahl stellen wir fest, dass über Regulierungskosten gesprochen werden muss. Wenn ein Angebot wegen zu strenger Regulierung nicht mehr rentiert, ziehen sich Anbieter zurück. Das sieht man im Vollversicherungsgeschäft der zweiten Säule. Zu viel Regulierung kann die Auswahl also einschränken; das ist nicht im Interesse der Versicherten.

## Hat sich in den vergangenen Jahren an diesem Befund etwas geändert?

Für fundamentale Verschiebungen gibt es keine Hinweise.

## Welche Schlüsse ziehen Sie daraus?

Es ist einerseits notwendig, über die Kosten der Regulierung zu sprechen und diese auch den Versicherten klarzumachen. Ist der Konsument bereit, für mehr Schutz auch höhere Prämien zu bezahlen? Diese Gretchenfrage muss man sich stellen. Andererseits hat die Studie gezeigt, dass nicht alle Kunden im selben Masse geschützt werden wollen, da sie sich selbst kompetent und verantwortlich fühlen.

## Wenn die Anbieter die Information der Kunden selber übernehmen - besteht da nicht die Gefahr einer Beeinflussung im eigenen Interesse?

Es liegt in der Natur jedes Vertrages, dass sich jeder Kunde, jede Kundin eigenverantwortlich ein Bild macht von einem Angebot oder einem Produkt. Das Ausmass des individuell geschenkten Vertrauens ist ebenfalls eine persönliche Entscheidung.

## «Bei der Auswahl stellen wir fest, dass über Regulierungskosten gesprochen werden muss.»

## Nun ist die Versicherungsmaterie komplex und das Wissen darüber eher bescheiden. Was halten Sie von Vergleichsportalen im Internet?

Eine Versicherung ist ein individuelles Produkt. Ihr Preis hängt z. B. vom Alter ab, von der Lebenssituation, vom Wohnort, vom eigenen Verhalten oder davon, ob man für das Auto eine Garage hat oder nicht. Insofern sind Vergleiche schwierig. Man vergleicht nicht homogene Güter. Natürlich können solche Portale eine Anregung bieten. Aber sie können einen auch irreführen. Rankings können zum Beispiel gekauft werden, oder Verzerrungen werden nicht transparent genug dargestellt.

## Und was können die klassischen Konsumentenorganisationen beitragen?

Sie haben oft eine eigene Agenda. Auch sie haben eigene Interessen. Sie müssen immer wieder Themen anfeuern, um nicht vergessenzugehen. Sie machen sicherlich gute Arbeit. Aber manchmal schiessen sie übers Ziel hinaus.

## Wie erklären Sie sich, dass das Wissen um Versicherungen so bescheiden ist?

Versicherungen haben oft mit Dingen zu tun, die wir lieber verdrängen: Krankheit, Unfall oder Tod. Zudem ist die Materie komplex. Das ist allerdings auch anderswo so, zum Beispiel beim Banking. Das Verhältnis vom Kunden zum Berater ist daher wichtig, auch wenn jedem klar sein muss, dass der Berater ein eigenes Interesse hat und nur eigene Produkte anbietet. Das ist beim Autohändler nicht anders. Der Kunde erfährt erst im Schadenfall, ob seine Versicherung und sein Berater wirklich gut sind. Aus England kennen wir Fälle eklatanter Fehlberatungen insbesondere im Lebensversicherungsbereich. Solche Schäden sind zwar schwer einklagbar für den Kunden, aber auch nicht gut fürs Image der Branche. Man sollte deshalb möglichst transparente und effiziente Dienstleistungen anbieten.

## Wie beurteilen Sie die Qualität der Beratung?

Die Mehrheit der Beratungen ist gut. Das zeigen auch die guten Margen. Dies wiederum hat zwei Seiten. Böse Zungen könnten behaupten, der Kunde zahle zu viel.

## Herrscht etwa zu wenig Wettbewerb in diesem Bereich?

Wie überall sonst gibt es natürlich auch im Versicherungswesen protektionistische Tendenzen. Ein hoher Regulierungsgrad ist hier wie in anderen Wirtschaftsbereichen auch eine hohe Eintrittshürde für neue Wettbewerber. Mehr Wettbewerb, das ist fast eine Binsenwahrheit, sorgt in der Tendenz für mehr Effizienz und kleinere Margen, ist also durchaus im Sinn der Konsumenten.

## Alle klagen über die hohen Krankenkassenprämien, aber nur wenige wechseln die Kasse. Spielt Wettbewerb also gar keine so grosse Rolle im Versicherungswesen?

Vermutlich durchschauen viele Versicherte das Spiel. Oft lohnt sich ein Wechsel aufgrund des politisch gewollten Risikoausgleichs in der obligatorischen Grundversicherung gar nicht. Die Kasse, die heute günstig ist, weil sie gut gewirtschaftet hat, ist morgen wegen des Lastenausgleichs teurer. Es wäre eine interessante Forschungsfrage: Was lohnt sich auf lange Frist: wechseln oder bleiben?



### Zur Person

Prof. Dr. Peter Maas ist Mitglied der Geschäftsleitung des Instituts für Versicherungswirtschaft an der Universität St. Gallen und Mitautor der Studie «Konsumentenschutz aus Kundensicht: eine empirische Studie im Schweizer Versicherungsmarkt».

**Was wollen die Versicherten? Das wusste lange Zeit niemand so genau. Erst eine in Zusammenarbeit mit dem SVV im Jahr 2015 erstellte Studie der Universität St. Gallen brachte Licht ins Dunkel. Was hat sich seither geändert? Prof. Peter Maas, einer der Autoren der Studie, gibt Auskunft.**

### Herr Maas, Sie haben die Wünsche und Sorgen der Versicherten durchleuchtet. Was wollen - kurz und bündig - die Versicherten?

Da es im Kern um das Thema «Konsumentenschutz» ging, haben wir zuerst einmal die Frage gestellt: Worauf haben sie überhaupt ein Recht? Nach John F. Kennedy haben sie erstens ein Recht auf Sicherheit; bezogen auf Versicherungen könnte man schauen, ob Unternehmen solvent genug sind, um jederzeit ihren Verpflichtungen nachzukommen. Sie haben zweitens ein Recht auf Information; drittens ein Recht auf Anhörung und viertens ein Recht auf Auswahl.



# «Wichtig ist, dass wir neutral sind»

**Ombudsman Martin Lorenzon erklärt, welche Fälle bei ihm landen und wie er erfolgreich vermitteln kann.**



## Die Ombudsstelle

Die Ombudsstelle ist unabhängig und neutral. Finanziert wird sie von den Schweizer Privatversicherern und der Suva. Ins Leben gerufen wurde sie 1972 durch den Schweizerischen Versicherungsverband SVV in Form einer Stiftung. Die Suva als grösster Unfallversicherer trat 2002 bei. 2018 verzeichnete die Ombudsstelle 3192 Fälle (-5,3 Prozent gegenüber Vorjahr). 53,5 Prozent davon betrafen Personenversicherungen. Der höchste Streitwert bei den Interventionsfällen betrug rund 0,6 Mio. Franken. In der Personenversicherung beträgt der durchschnittliche Streitwert 10'000 bis 30'000 Franken. In der Sachversicherung liegt er in der Regel unter 10'000 Franken. Internetadresse: [versicherungsombudsman.ch](http://versicherungsombudsman.ch)

## Herr Lorenzon, ist die Ombudsstelle genügend bekannt?

Es ist klar, wir haben kein Werbebudget. Aber Versicherte müssen den Zugang zu uns haben, wenn sie uns brauchen. Und das ist gewährleistet. Beschwerde- oder Konsumentenschutzorganisationen kennen uns. Und wer eine unentgeltliche Beschwerdestelle sucht, der findet uns im Internet, falls ihn der Versicherer nicht direkt an uns verweist.

## Welche Fälle landen bei Ihnen?

Meist geht es um die Höhe der Leistungen, zum Teil auch um Falschberatung beim Vertragsabschluss. Hauptschwerpunkt aber sind Personenversicherungen. Insbesondere sind es Fragen um Taggeldleistungen respektive wie lange jemand arbeitsunfähig ist. Häufig handelt es sich dabei um einen Ärztstreit. Zwei Ärztgutachten liegen vor, die diametral unterschiedlich sind. Besonders bei psychischen Leiden gibt es grosse Unterschiede.

## Geht es den Kundinnen und Kunden um Gerechtigkeit oder steht das Geld im Vordergrund?

Wir haben Kundinnen und Kunden, die sich ungerecht behandelt fühlen. Aber natürlich geht es meist um Geld. Und wer nicht bekommt, was ihm nach seinem Empfinden

zusteht, der fühlt sich ungerecht behandelt. Das eine ergibt das andere. Wir haben aber auch Stammkunden, die beispielsweise alle zwei Jahre wiederkommen.

## Was ist das Problem, wenn sich jemand ungerecht behandelt fühlt?

Es kann sein, dass er sich von einem Sachbearbeiter schlecht beraten fühlt. Aber auch das persönliche Rechtsempfinden stimmt nicht immer mit dem Gesetz überein oder mit dem, was im Vertrag steht. Dann müssen wir dem Versicherten darlegen, weshalb er aus rechtlicher Sicht nicht mehr Leistung erwarten kann, als ihm offeriert wurde.

## Haben sich die Problemfelder der Fälle in den vergangenen Jahren verändert?

Teilweise ja. Im Krankentaggeld stellen wir fest, dass Versicherer Obliegenheitsverletzungen strenger beurteilen als früher.

## Und was können Sie in einem solchen Fall erreichen?

Ein Problem kann sein, dass der Versicherte sich erst an den falschen Versicherer, meist den Unfallversicherer statt den Krankentaggeldversicherer, gewandt hat. Erhält er von diesem den abschlägigen Bescheid, dass es kein Unfall war, ist er meist zu spät, um den Fall fristgerecht dem Krankentaggeldversicherer zu melden. Dies führt zu Leistungseinbussen. Nun hat sich der Versicherte zwar an den Versiche-

rer gewandt, doch es war der falsche. In solchen Fällen, in denen alles gut dokumentiert ist, können wir etwas erreichen. Aber es ist klar, wenn Vertragsbestimmungen nicht eingehalten werden – und den Versicherten diesbezüglich ein Verschulden trifft –, muss der Versicherte auch die Konsequenzen tragen.

## Gibt es auch Fälle von Kulanz?

Ich würde weniger von Kulanz sprechen. Es kann sein, dass beispielsweise die rechtliche Situation zwar klar ist, dass aber im Fallbearbeitungsprozess etwas nicht gut lief. Dann ist die Bereitschaft der Versicherer relativ gross, entgegenzukommen.

## Wie können Sie überhaupt etwas erreichen?

Wichtig ist, dass wir neutral sind. Wir brauchen das Vertrauen beider Seiten. Es gibt Fälle, in denen wir dem Versicherten sagen müssen, dass er oder sie zu viel will, und gleichzeitig dem Versicherer, dass er zu wenig zahlt.

## «In rund zwei von drei Fällen können wir eine Verbesserung für den Antragsteller erzielen.»

## Wie erfolgreich sind Sie?

In rund zwei von drei Fällen können wir eine Verbesserung für den Antragsteller erzielen.

## Was ist Ihr Erfolgsrezept?

Natürlich brauchen wir die notwendigen personellen und finanziellen Ressourcen. Wir haben eine über Jahre erfolgreich etablierte Struktur. Insbesondere wenig Bürokratie und ein direkter Ansprechpartner in den Gesellschaften auf Direktionsebene sind entscheidende Erfolgsfaktoren. Durch eine Verstaatlichung der Ombudsstelle sähe ich dieses Erfolgsrezept gefährdet.

## Wie haben sich die Fallzahlen entwickelt?

Wir verzeichneten 2018 einen Rückgang von 5,3 Prozent.

## Haben Sie eine Erklärung hierfür?

Verschiedene Versicherer haben in den vergangenen Jahren ihr Beschwerdemanagement ausgebaut. Dadurch können sie gewisse Fälle von unzufriedenen Kundinnen und Kunden bereits selbst lösen. Diese gelangen nicht mehr an uns. Aber insgesamt liegt die Schwankung im üblichen Rahmen.

## Position des SVV



### Revision der Gesetze

Der Kundenschutz im privaten Versicherungswesen ist in der Schweiz sehr gut ausgebaut. Staatliche und freiwillige Massnahmen gewährleisten bereits einen hohen Schutz der Versicherungskundinnen und -kunden: Die Versicherungswirtschaft ist eine der Branchen, die am strengsten reguliert ist. Geregelt wird die Vertragsbeziehung zwischen der Kundin oder dem Kunden und dem Versicherungsunternehmen durch das Versicherungsvertragsgesetz VVG. Aktuell wird dieses einer Teilrevision unterzogen. Der SVV ist der Ansicht, dass eine punktuelle Teilrevision des Versicherungsvertragsgesetzes VVG im Umfang der Botschaftsvorlage des Bundesrates angemessen ist.

Einer umfangreichen Revision wird aktuell das Versicherungsaufsichtsgesetz VAG unterzogen. Von November 2018 bis Februar 2019 fand das Vernehmlassungsverfahren statt. Der SVV unterstützt die Revision auf der Basis des Vernehmlassungsentwurfs (VE-VAG) weitgehend.

Die Versicherer ergänzen die gesetzlichen Vorgaben mit eigenen, freiwilligen Massnahmen wie der Ombudsstelle der Privatversicherung und der Suva sowie dem Gütesiegel Cicero zur Sicherung der Qualität der Versicherungsberatung.



[www.svv.ch/de/vvg](http://www.svv.ch/de/vvg)  
[www.svv.ch/de/vag](http://www.svv.ch/de/vag)



# Eine Frage des Vertrauens

Neue Technologien verändern unsere Gesellschaft. Die Forschung der künstlichen Intelligenz zeigt, dass nicht nur technische Fragestellungen beantwortet werden müssen. Akzeptanz und das Zusammenspiel mit dem Menschen sind wesentliche Faktoren, die mitbestimmen, ob sich ein Businessmodell ableiten lässt.

«Hmm – ähm», als Google am 18. Mai 2018 seine Sprachsoftware Duplex vorstellte, überzeugte sie, weil sie eigenständig einen Termin beim Coiffeur vereinbaren oder eine Tischreservation im Chinarestaurant aufgeben konnte. Vor allem aber verblüffte sie, weil die Worte mit Zögern und Stocken vermenschlicht wurden.

«Spracherkennung ist heute ein typisches Anwendungsgebiet von künstlicher Intelligenz», sagt Theresa Schachner, Researcher am Department of Management, Technology, and Economics (MTEC) der ETH Zürich. Solange diese Systeme nur einzelne Fähigkeiten des Menschen abbilden müssen, gibt es bereits sehr gute Anwendungen, wie etwa auch in der Bilderkennung. Nicht der Mensch als Ganzes, sondern einzelne Fähigkeiten werden abgebildet. «Es ist eine Art Siloblock. Wir konzentrieren uns auf gewisse kognitive

Fähigkeiten. Diese werden automatisiert und digitalisiert», sagt Schachner. Aus diesen lassen sich Businessmodelle ableiten, auch für Versicherer.

Die heutige Forschung unterscheidet zwei verschiedene Bereiche. Auf der einen Seite werden konkrete Anwendungen erforscht und programmiert. Auf der anderen Seite werden die Auswirkungen auf Management, Strategien und Organisationen untersucht. Theresa Schachner forscht im zweiten Gebiet. «Es ist spannend, die Relevanz für die Wirtschaft zu untersuchen. Aus Forschungsperspektive interessieren mich neben den Vorteilen auch die Hindernisse, die Stolpersteine.» Grundsätzlich erkennt sie drei Gründe, die der Verbreitung von künstlicher Intelligenz-Anwendungen im Wege stehen.

## «Aus Forschungsperspektive interessieren mich neben den Vorteilen auch die Hindernisse.»

- Blackbox: Es ist nicht für jede Branche gleich einfach, künstliche Intelligenz einzusetzen. Ein Algorithmus der künstlichen Intelligenz ist zu einem gewissen Grad undurchsichtig. Einzelne Verarbeitungsschritte führt die künstliche Intelligenz «selbstständig» aus. Wenn die Frage der Haftung zentral wird, kann dieses «Blackbox»-Element den Einsatz eines solchen Algorithmus verhindern, weil dessen Entscheid nicht gänzlich nachvollziehbar gemacht werden kann.
- Fehlendes Vertrauen: Auch wenn ein Algorithmus zu 99 Prozent richtige Entscheide fällt, heisst das auch, dass er falsche fällt. Dass uns ein solcher Algorithmus eine falsche Serienempfehlung am Fernsehen gibt, mag akzeptiert werden. Bei einer Krankheitserkennung wird es schwieriger, das Vertrauen zu erhalten.
- Befangenheit: Oberflächlich könnte man meinen, dass ein Algorithmus gerecht und fair ist. Doch dies blendet aus, dass die Funktionsweise davon abhängt, mit welchen Daten der Algorithmus trainiert wird.

Dennoch sieht Theresa Schachner für die Industrie und insbesondere die Versicherer Potenzial: «Für die Versicherer spannend ist sicher das Underwriting. Und vor allem beim Schadenmanagement ist die Datenlage schon sehr gut.» So sieht sie einzelne Produkte, die mit künstlicher Intelligenz praktisch automatisiert möglich sind. Beispielsweise eine Flugversicherung könnte bis zur Auszahlung im Schadensfall von einem Algorithmus gesteuert werden. Allerdings gibt Schachner zu bedenken, dass dies nur bei einfachen, standardisierten Produkten funktioniert. Bei komplexen wie einer Krankenversicherung dauere dies noch. Und selbst bei den standardisierten Produkten ist noch immer irgendwo der Mensch involviert.

Was in den Unternehmen passiert, wenn diese Algorithmen zum Einsatz kommen, ist noch wenig erforscht. «Wir wissen noch nicht, was passiert, wenn etwa alle Analysen durch künstliche Intelligenz durchgeführt werden», so Schachner. Es gibt einen Fall eines Unternehmens, das ein Vorstands-

mitglied durch einen Algorithmus ersetzte. Dabei zeigte sich, dass der Algorithmus in seinen Entscheiden Unternehmen bevorzugt, die ebenfalls Algorithmen einsetzen. «Was allerdings der Grund für dieses Verhalten ist, ist grossteils unbekannt», so Schachner. Aber offensichtlich ist, dass diese Fragen weiter gehen, als lediglich nach Effizienzsteigerungen oder Kostensenkungen zu suchen. Es sind Fragen auf der interpersonellen Ebene. Wie verändert sich die Organisationsstruktur? Wie verändern die Mitarbeitenden ihr Verhalten, ihre Entscheide? Theresa Schachner: «Wir wissen nicht, was passiert, wenn wir Schritt für Schritt unsere Entscheide einem Algorithmus abtreten. Der Effekt kann über das hinausgehen, was angedacht war. Aber wir haben im Moment noch die Chance, dies zu steuern.»

### Wer oder was ist künstliche Intelligenz



Der britische Mathematiker Alan Turing entwickelte 1950 einen Test für künstliche Intelligenz. Seine These: Wenn ein Mensch bei einem Frage-Antwort-Spiel nicht mehr unterscheiden kann, ob ein Mensch oder eine Maschine antwortet, dann sei künstliche Intelligenz erreicht. Fragen und Antworten erfolgten dabei schriftlich. Was Turing anstrebte, wird heute als schwache künstliche Intelligenz bezeichnet: die Nachbildung einer einzelnen abgegrenzten kognitiven Fähigkeit. Starke künstliche Intelligenz meint dagegen die vollumfängliche Spiegelung der menschlichen Fähigkeiten. Es dürfte noch einige Jahre dauern, bis ein Mensch eins zu eins durch eine Maschine ersetzt werden kann. Ob es zur starken künstlichen Intelligenz noch eines völlig neuen Ansatzes bedarf oder ob es sich um eine Weiterentwicklung der schwachen künstlichen Intelligenz handelt, ist in der Forschung umstritten.

**Wie künstliche Intelligenz funktioniert**  
Schwache künstliche Intelligenz ist ein Oberbegriff für eine Klasse von Software-Algorithmen. Ihnen ist eigen, dass die Verarbeitung der Informationen nicht nach dem klaren «Wenn-dann»-Prinzip erfolgt. Vielmehr gewichtet der Algorithmus Informationen auf verschiedenen Ebenen des Verarbeitungsprozesses. Durch die Verarbeitung grosser Mengen an Daten «lernt» der Algorithmus eigenständig, die Gewichtungen anzupassen.



# Die Technologie ist weiter als die Anwendung

*Mit neuen Technologien wie Chatbots erhöhen die Versicherer den Kundennutzen. So eigenständig Chatbots heute schon Kundenanliegen bearbeiten, sie bleiben vorerst eine Ergänzung und sind kein Ersatz für den Menschen.*

Jederzeit den gewünschten Film streamen oder um Mitternacht online Kleider shoppen: Die Digitalisierung hat Kundenanliegen und Gewohnheiten unserer Gesellschaft verändert. Individualisierte Angebote und eine erhöhte Verfügbarkeit gehören dazu. In dieser Wirklichkeit bewegen sich auch die Versicherer. Sie nutzen schon heute neue Technologien, um die Kundenanliegen optimal zu bedienen und sich auf die Anforderungen von morgen vorzubereiten. Chatbots sind eine Möglichkeit, mit Automatisierung die Erreichbarkeit zu erhöhen und die Reaktionszeit zu verkürzen. Die Beispiele aus der Branche zeigen, wie damit der Kundennutzen erhöht wird. Dies gelingt, wenn hierzu die neue Technologie nicht isoliert betrachtet wird.

## Schnelle Abwicklung

Dienstagabend, 23.17 Uhr, Sie wollen nach Hause fahren, doch das Fahrrad steht nicht, wo es stehen sollte: gestohlen. Nach dem ersten Ärger möchten Sie vor allem den Schaden möglichst unkompliziert erledigt haben. Und am liebsten sofort. Helvetia Versicherungen hat 2017 Chatbots für Schadenmeldungen von Velos und Abschlüsse von Hausratversicherungen getestet. «Mit dem Schaden-Bot kann eine Kundin oder ein Kunde den Diebstahl jederzeit in 90 Sekunden regeln», erklärt Martin Tschopp, Leiter Unternehmensentwicklung von Helvetia. «Wir waren überrascht, wie schnell die Chatbots von unseren Kundinnen und Kunden aufgenommen wurden – ohne negative Rückmeldungen.» Für sie stehen die schnelle Abwicklung und die Erreichbarkeit im Vordergrund. «Der Prozess ist vorerst auf einfache Kundenanliegen ausgerichtet.»

## Hohe Akzeptanz

Neue Kommunikationskanäle, die Mehrwert bieten, kommen an. Die Versicherer in der Schweiz testen und nutzen die Möglichkeiten der neuen Technologien. Auch die Axa nutzt Chatbots. «Wir hatten sehr positive Rückmeldungen», sagt Dominic Wuffli, Head Digital Experience bei Axa. Der Versicherer testete einen Chatbot für Autoglasschäden. Ein

Grossteil der Fälle konnte direkt mit dem Chatbot erledigt werden. Bei einem Chatbot kommuniziert der Kunde in erster Linie mit einer Computersoftware. Diese erkennt die Frage und gibt die entsprechende Antwort oder löst eine Aktion aus. Eine Rückmeldung, dass ein Kunde nicht mit einer Software kommunizieren möchte, hat die Axa nicht erhalten. «Allerdings haben wir unseren Kundinnen und Kunden zu jedem Zeitpunkt die Möglichkeit gegeben, den Kanal zu wechseln.» Menschen bleiben auch bei der Axa involviert.



## Dein Motivator

Auch der Krankenversicherer CSS setzt auf Chatbots. «Wir haben einen Chatbot für übergewichtige Kinder getestet», sagt Matthias Heuberger, Mitglied der Direktion. Dieser interagiert im Durchschnitt acht Mal pro Tag mit den Kindern, motiviert sie, sich zu bewegen, das Verhalten zu ändern. Den Kindern gefiel es, dass der Chatbot sich jeden Morgen bei ihnen meldete. «Nach einer Woche kommunizierten die meisten lieber mit dem Chatbot als mit dem Arzt.» Eine Weiterentwicklung wäre eine Verknüpfung des Chatbots mit Virtual Reality. «Der Chatbot fordert sie nicht nur zu mehr Bewegung auf, er zeigt ihnen auch noch gleich die Übung», so Heuberger. Denn oft ist die korrekte Ausführung einer Übung eine Herausforderung. So motiviert der Chatbot und gibt Echtzeit-Feedback. Einen Prototyp, der Versicherte bei der Physiotherapie unterstützt, hat die CSS am Digitaltag 2018 präsentiert. Mit MyGuide (einem Helfer bei Krankheitssymptomen) hat die CSS zudem bereits einen Chatbot im Einsatz, der Versicherte berät. «Neben der Erreichbarkeit rund um die Uhr ist es auch der niederschwellige Zugang, der Kundinnen und Kunden anspricht», so Heuberger.

## Mia hilft

Diese Erfahrung hat auch Generali Schweiz gemacht. Im April 2018 hat sie die Innovationsgarage gestartet. Die Garage fungiert als Symbol für Innovationskraft und als physischer Ort, an dem der Versicherer nach neuen Lösungen sucht, unter anderem zusammen mit Start-ups. Ein Ergebnis dieser Initiative ist Mia. «Sie ist eine virtuelle Assistentin, ein Chatbot, basierend auf künstlicher Intelligenz», sagt Dr. Samyr Mezzour, Head of Innovation Garage bei Generali. Mia organisiert Meetings, findet Termine und sendet Einladungen sowohl an Generali-Mitarbeitende als auch an Externe. «Am Anfang war sie etwas ungeschickt», sagt Mezzour. Entsprechend wurde sie weiterentwickelt. Heute gibt es schon Feedback, wie freundlich Mia sei. «Wir haben mit Mia intern eine grosse Nachfrage geschaffen.» Auch für externe Kommunikation setzt Generali auf künstliche Intelligenz in der Sprachanalytik. «Wir sind daran, unsere Callcenter-Telefonate auszuwerten. Ziel ist es, eine digitale Lösung zu finden, die sowohl das Anliegen als auch den Gemütszustand unserer Versicherten erkennt, um deren Bedürfnisse optimal zu befriedigen.»

## Kommunikation der Zukunft

Die ersten Chatbots funktionierten relativ einfach. Sie erkannten Schlüsselbegriffe und reagierten auf diese. Mit den Möglichkeiten der künstlichen Intelligenz werden Chatbots zu immer leistungsstärkeren Schnittstellen zwischen Mensch und Dienstleistung. Die Mobiliar nutzt künstliche Intelligenz für verschiedene Anwendungsfälle und sieht dabei grosses Potenzial. Unstrukturierte Daten wie Freitexte sollen automatisiert verarbeitet werden. «Wir wollen bei der Schadenfallklassifizierung den Freitext besser verstehen, was positiv ist, was negativ oder welche Themen angesprochen werden», sagt Mirco Rossi, Leiter Cognitive Computing bei der Mobiliar. Chatbots hat die Mobiliar getestet, sie setzt aktuell aber keine ein. «Unsere Strategie ist es, zuerst intern die notwendigen Entwicklungen voranzutreiben und erst später auf die Kunden zuzugehen.» Mirco Rossi ist überzeugt, dass die Sprache immer der präferierte Weg der Kommunikation für Kundinnen und Kunden bleibt. Ob es Chatbots oder eine Weiterentwicklung sein wird, werde sich zeigen. «Die Stossrichtung wird sein, mit natürlicher Sprache zu kommunizieren.»

## Agilität gefragt

«Der Chatbot als Innovation ist wahrscheinlich schon überholt», sagt Matthias Heuberger und fügt an, «aber ein richtig guter Chatbot ist noch immer innovativ.» Auch Pietro Carnevale, Director Strategy & Innovation bei Generali, ist überzeugt, dass Chatbots ihre Leistungsfähigkeit noch nicht erreicht haben. Die Bots lernen schnell. «Die Technologie ist zudem heute rund zwei Jahre weiter als die Markteinführungen», schätzt Carnevale. Er sieht noch Potenzial. Sie erhöhen den Mehrwert für Kundinnen und Kunden. In diesem Punkt sind sich alle einig: Im Zentrum steht nicht die Technologie, sondern der Kundennutzen. Was wollen Kundin und Kunde, wie kann ihrem Anliegen ideal entsprochen werden, wo brauchen sie Unterstützung? Und auch wenn neue Technologien das Geschäft verändern und neue Konkurrenten in den Markt drängen, haben die traditionellen Versicherer einen Vorteil. «Wir haben die Kundenbeziehungen. Technologien, die bei Versicherungen angewendet werden, sind kopierbar», sagt Heuberger. Und sie sind eine Chance, die es zu nutzen gilt. Dabei wird nicht die Technologie alleine entscheidend sein. Das Zusammenspiel mit dem Menschen ist ausschlaggebend. Denn in den nächsten Jahren werden Programme wie Chatbots Menschen nicht ersetzen, sondern ergänzen. «Es ist klar, für komplexe Fälle funktioniert ein Chatbot heute nicht», so Tschopp. «Chatbots sollen unsere Mitarbeitenden ganz klar entlasten, damit sich diese anderen Kundenanliegen annehmen können», sagt auch Dominic Wuffli von Axa.



77

# Mitgliedsgesellschaften unter einem Dach

## Lebensversicherungen

Allianz Suisse Leben  
www.allianz.ch

Aspecta Assurance International AG  
www.aspecta.li

AXA Leben AG  
www.axa.ch

Basler Leben AG  
www.baloise.ch

CCAP Caisse Cantonale  
d'Assurance Populaire  
www.ccap.ch

Elips Life  
www.elipslife.com

Generali Personenversicherungen AG  
www.generali.ch

Groupe Mutuel Vie  
www.groupemutuel.ch

Helvetia Leben  
www.helvetia.ch

Império Assurances  
Niederlassung Lausanne  
www.imperio.ch

Pax Leben  
www.pax.ch

Rentes Genevoises  
www.rentesgenevoises.ch

Retraites Populaires  
www.retraitespopulaires.ch

Schweizerische Mobiliar Lebens-  
versicherungs-Gesellschaft AG  
www.mobiliar.ch

Skandia Leben AG  
www.skandia.ch

Swiss Life  
www.swisslife.ch

Vaudoise Vie  
www.vaudoise.ch

Versicherung der Schweizer  
Ärzte Genossenschaft  
www.va-genossenschaft.ch

Zürich Lebensversicherungs-  
Gesellschaft AG  
www.zurich.ch

## Krankenversicherungen

Agrisano Versicherungen AG  
www.agrisano.ch

Assura SA  
www.assura.ch

CSS Versicherung AG  
www.css.ch

Groupe Mutuel Assurances SA  
www.groupemutuel.ch

Helsana Unfall AG  
www.helsana.ch

Helsana Zusatzversicherungen AG  
www.helsana.ch

KPT Versicherungen AG  
www.kpt.ch

Sanitas Privatversicherungen AG  
www.sanitas.com

Swica Krankenversicherung AG  
www.swica.ch

## Schadenversicherungen

AIG Europe S.A.  
www.aig.com

Allianz Suisse Versicherungen AG  
www.allianz.ch

Appenzeller Versicherungen  
www.appvers.ch

Axa Partners – Credit & Lifestyle  
Protection  
www.axa.com

Axa Versicherungen AG  
www.axa.ch

Basler Versicherung AG  
www.baloise.ch

Branchen Versicherung Schweiz  
www.branchenversicherung.ch

CAP Rechtsschutz-  
Versicherungsgesellschaft AG  
www.cap.ch

Cardif Versicherung  
Zweigniederlassung Zürich  
www.cardif.ch

Chubb European Group Limited  
www.chubb.com

Chubb Limited  
www.chubb.com

Chubb Versicherung (Schweiz AG)  
www.chubb.com

Coop Rechtsschutz  
www.cooprecht.ch

Emmental Versicherung  
www.emmental-versicherung.ch

Ergo Versicherung AG  
www.ergo-industrial.ch

Europäische Reiseversicherungs AG  
www.erv.ch

Firstcaution SA  
www.firstcaution.ch

Fortuna Rechtsschutz-  
Versicherungsgesellschaft AG  
www.generali.ch

Generali Assurances  
Générales SA  
www.generali.ch

GVB Privatversicherungen AG  
www.gvb.ch

HDI Global SE  
www.hdi.global

Helvetia Versicherungen  
www.helvetia.ch

HOTELA Assurances SA  
www.hotela.ch

Liberty Specialty Markets  
www.libertyspecialtymarkets.com

Orion Rechtsschutz-Versicherung AG  
www.orion.ch

Protekta Rechtsschutz AG  
www.protekta.ch

Schweizerische Hagel-Versicherungs-  
Gesellschaft, Genossenschaft  
www.hagel.ch

Schweizerische Mobiliar  
Versicherungsgesellschaft AG  
www.mobiliar.ch

TSM Compagnie d'Assurances  
www.tsm.ch

UNIQA Versicherung AG, Liechtenstein,  
Succursale de Genève  
www.uniqa.ch

Vaudoise Générale, Compagnie  
d'Assurances SA  
www.vaudoise.ch

XL Insurance Switzerland Ltd.  
www.xlinsurance.com

Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG  
www.zurich.com

## Rückversicherungen

Aspen Re  
www.aspen-re.com

AXIS Re Europe  
www.axiscapital.com

Catlin Re Switzerland Ltd.  
www.xlcatlin.com

Coface RE SA  
www.coface.com

DR Swiss Deutsche Rückversicherung  
Schweiz AG  
www.drswiss.ch

Echo Rückversicherungs-AG  
www.echore.com

Great Lakes Insurance SE, München,  
Zweigniederlassung Baar  
www.greatlakes.co.uk

MS Amlin AG  
www.msamlin.com

New Reinsurance Company Ltd.  
www.newre.com

PartnerRe Zurich Branch  
www.partnerre.com

RenaissanceRe Europe AG  
www.renre.com

SCOR Switzerland Ltd.  
www.scor.com

SIGNAL IDUNA Reinsurance Ltd.  
www.sire.ch

Swiss Re  
www.swissre.com

TransRe Zurich Ltd.  
www.transre.com

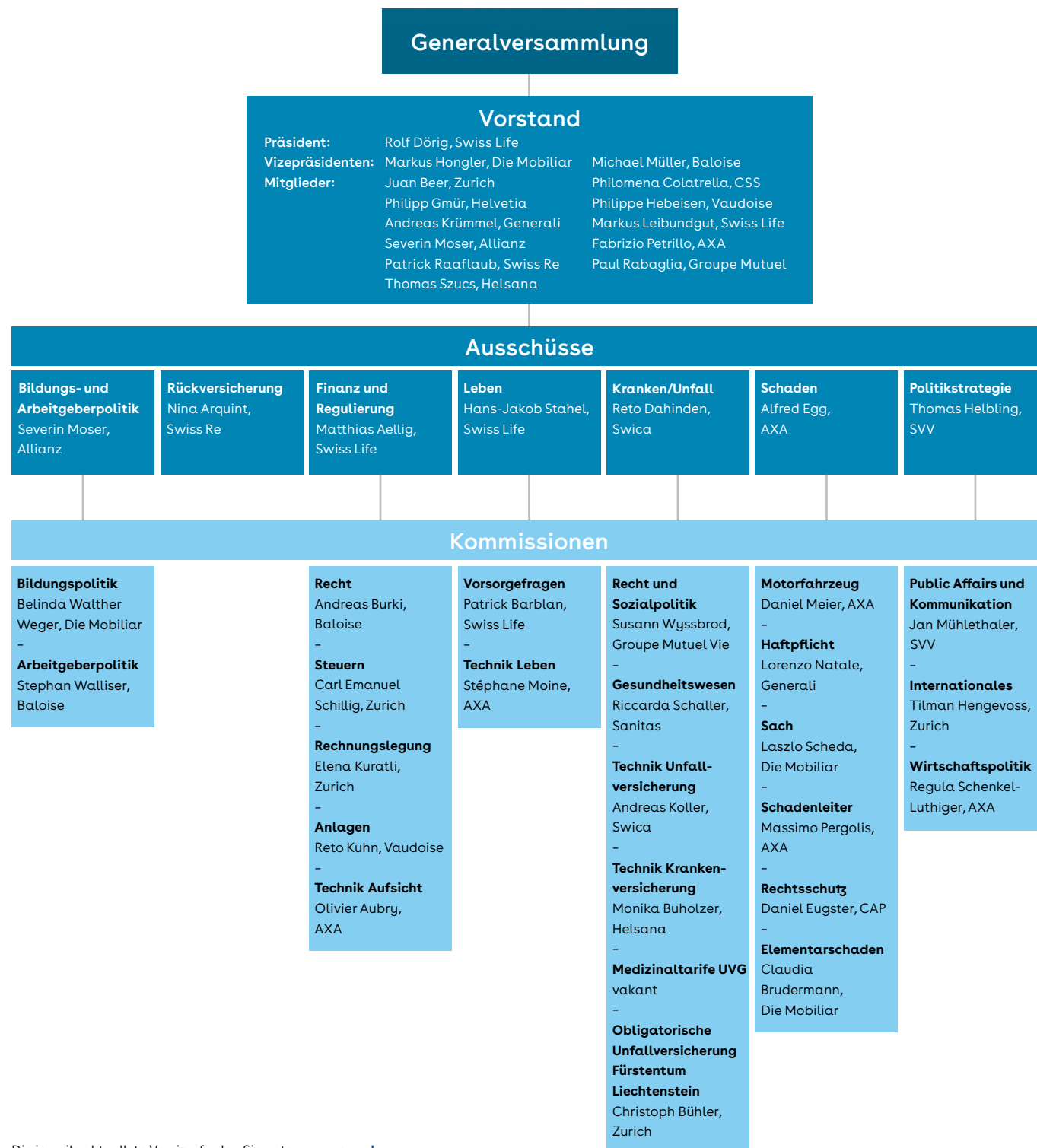
Validus Reinsurance (Switzerland) Ltd.  
www.validusholdings.com

## Ohne Versicherungen geht nichts

Die volkswirtschaftliche Bedeutung der privaten Versicherungswirtschaft ist enorm. Die Versicherer erbringen Leistungen bei Sachschäden, Krankheit und Unfall, im Alter oder auch im Todesfall. Sie tun dies als Erst- oder Rückversicherer – und zahlen ihren Versicherten Tag für Tag rund 130 Millionen Franken für Schadenfälle und Renten aus. Dabei bewahren sie Einzelne vor sozialer Not oder Betriebe vor dem wirtschaftlichen Ruin – und tragen zugleich zu einer höheren Wertschöpfung für Wirtschaft und Gesellschaft bei. Im Fall der Privatassekuranz macht die Bruttowertschöpfung nahezu 21 Milliarden Franken aus. Die Versicherungsunternehmen zählen zu den grössten und bedeutendsten Investoren im In- und Ausland. Sie bauen Wohnungen, vergeben Hypothekendarlehen und unterstützen viele Start-ups. Die Unternehmen und ihre über 46'500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Schweiz sind auch wichtige Steuerzahler – und sie nehmen volkswirtschaftliche Verantwortung wahr, indem sie ihre Leistungsfähigkeit und Kompetenz primär zugunsten der Schweiz einsetzen. Im Weiteren ist die Versicherungswirtschaft ein attraktiver Arbeitgeber und bietet ihren Angestellten innovative, anforderungsgerechte Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

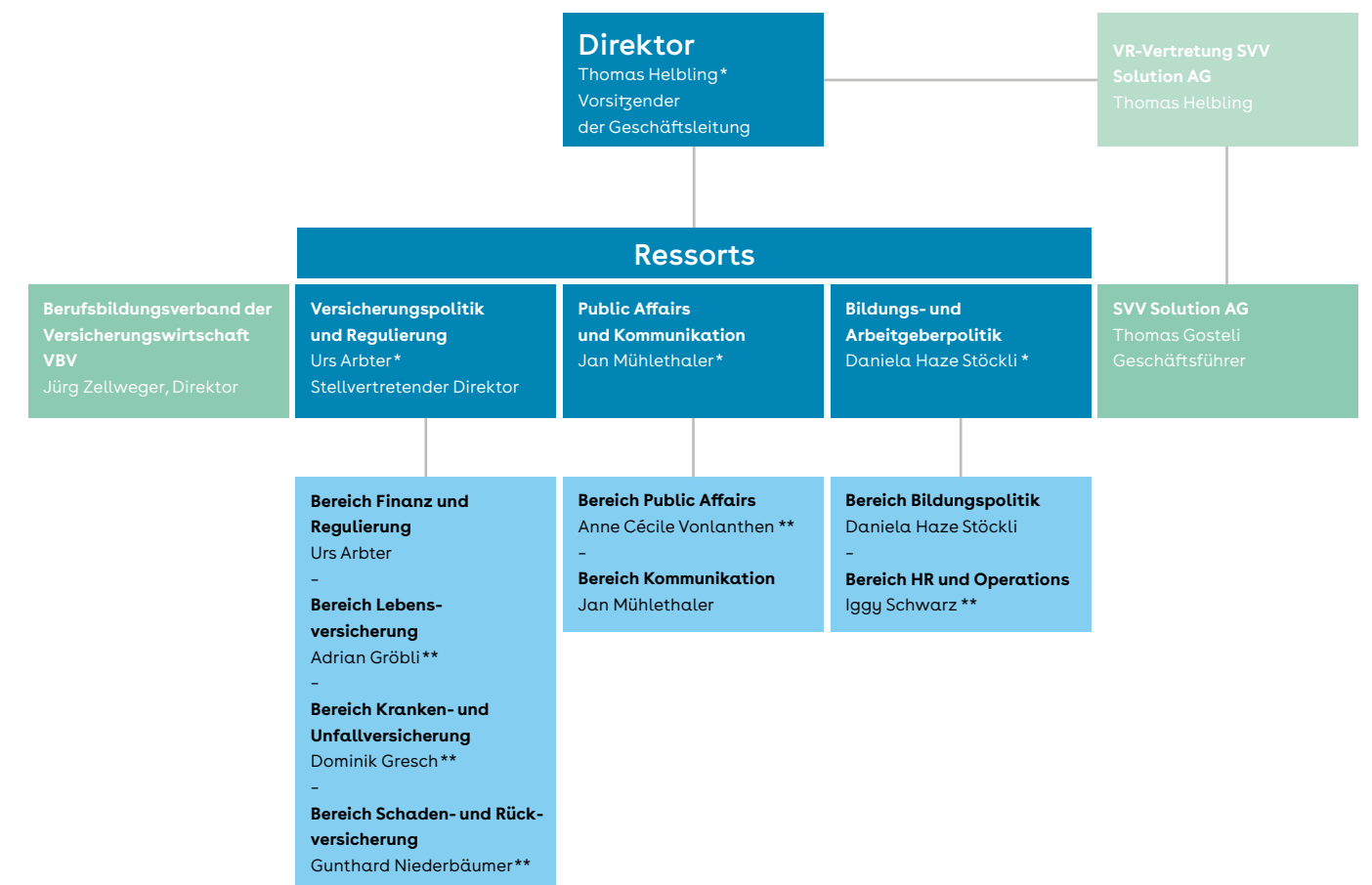


# Verbandsvertretungen



Die jeweils aktuellste Version finden Sie unter [www.svv.ch](http://www.svv.ch)  
 Stand: 1. April 2019

# Geschäftsstelle



\* Mitglied der Geschäftsleitung

\*\* Mitglied der erweiterten Geschäftsleitung

Die Namen, Funktionen, Porträts und E-Mail-Adressen aller Mitarbeiterinnen

und Mitarbeiter des SVV finden Sie unter [www.svv.ch](http://www.svv.ch)

Stand: 1. April 2019





ASA | SVV

Schweizerischer Versicherungsverband  
Association Suisse d'Assurances  
Associazione Svizzera d'Assicurazioni  
Swiss Insurance Association

[svv.ch](http://svv.ch)