



Stabilität erzielen

Globale Versicherungsprogramme sind unabkömmlich, um eine einheitliche Versicherungslandschaft in multinationalen Konzernen zu steuern. Doch sie haben ihre Tücken.

Gastautorin
Sabrina Hartusch

Mit globalen Versicherungsprogrammen ist es so eine Sache. Man muss sie von Grund auf verstehen und dann im Konzern selber auch noch «vermarkten». Cost, Coverage, Price, Compliance – solche Punkte spielen eine grosse Rolle. Die Dokumentation muss einwandfrei abgefasst sein und eine regelmässige erklärende und transparente Kommunikation sollte das Gefüge jahrein, jahraus stetig zusammenhalten, um den Erfolg des Programmes sicherzustellen. Vertrauen und Glaubwürdigkeit in die globale Steuerung sind dabei unerlässlich. Immerhin spricht man intern vorwiegend mit Laien bzw. Nicht-Fachmännern/Fachfrauen darüber, was zu berücksichtigen ist. Darüber hinaus beeinflussen kulturelle Unterschiede und auch Sprachbarrieren innerhalb des Konzerns über verschiedene Länder hinweg das Ganze zusätzlich, vor allem in Bezug auf Versicherungs- und Risikoempfinden. Wie etwa Limite, Selbstbehalte, Prämienverteilung etc.

Insgesamt liefern uns globale Versicherungsprogramme auf den Versicherungsmärkten eine höhere Stabilität als zig Einzelpolicen und erlauben uns, gesamthaft ein in sich schlüssigeres Reporting aufzubauen. Ein

Grossteil der Arbeit findet dabei am Hauptsitz des Konzerns statt, wo die Zügel zusammengehalten werden. Hierbei spielt die Planungs- und Designphase eine grosse Rolle, denn diese haben einen grossen Einfluss auf alle weiteren Schritte. An manchen Tagen kann dies zu einem echten (aber sich lohnenden) Kampf ausarten. Dessen sollten sich auch die Versicherer bewusst sein.

Globale Programme bieten höhere Stabilität als Einzelverträge.

Von den Anbietern solcher Programme wird erwartet, dass sie schlussendlich auch tatsächlich ausführen können, was sie versprechen/verkaufen. Das heisst, sie müssen fähig sein, ein globales Programm in jeder Hinsicht zu stemmen. Sie müssen global mitspielen und die «lokale Brille» ablegen können. Dabei ist es unabdingbar, dass das Back Office einwandfrei funktioniert und die Dokumentation stets akkurat und up-to-date ist. Dies ist mit viel Mühe verbunden: Der Kunde will Sicherheit

und Verlässlichkeit in seinem globalen Programm. Umso wichtiger ist es, dass das Netzwerk, das sich der Versicherer innerhalb seiner eigenen Ländereinheiten aufgebaut hat, einwandfrei funktioniert. Das gilt auch für die Kommunikation zu «Frontern». Es passiert immer wieder, dass Kommunikationswege nicht reibungslos funktionieren und es dabei unter Umständen zu Versäumnissen oder Verzögerungen kommt.

Steuerbehörden haben vermehrt ein Auge auf Zahlungsströme und der Versicherte kann aufgrund rechtlicher Zuwiderhandlungen Strafen ausgesetzt sein. Hier muss es dem Versicherer ein Anliegen sein, solch potenzielle Minenfelder gar nicht erst entstehen zu lassen. Auch mögliche Schadenszenarien und deren Abwicklung innerhalb globaler Programme sind ein erstzunehmendes Thema: Es reicht nicht, sich erst am Schadentag darüber bewusst zu werden, denn Schäden über Ländergrenzen hinweg können steuerrechtliche und betriebswirtschaftliche Probleme nach sich ziehen.

Es bleibt der Anspruch an globale Programme und damit an die Versicherungswirtschaft, der Vielfältigkeit der Welt, sich laufend verändernden Geschäftsbeziehungen und Tätigkeiten der Kunden Rechnung zu tragen. ■

DIE KOMMENTATOREN

In unserer Rubrik «Standpunkt» setzen sich alternierend Persönlichkeiten mit der Assekuranz auseinander. Es sind dies:

Sabrina Hartusch, Präsidentin Vereinigung der Schweizer Insurance- und Risk-Manager SIRM (über Bedürfnisse von Geschäftskunden).

Urs Berger, Präsident des Schweizerischen Versicherungsverbandes SVV (zu Privatversicherungen und Politik).

Dr. Jérôme Cosandey, Projektleiter beim Think-Tank Avenir Suisse (zu Sozialversicherungen).

Professor Dr. Martin Eling, Institut für Versicherungswirtschaft IVW der Universität St. Gallen (zu Versicherungsmanagement).

Professor Dr. Hato Schmeiser, Institut für Versicherungswirtschaft IVW der Universität St. Gallen (zu Risikomanagement).