



## **IVZ-Newsletter Oktober 2018 vom 15.10.2018**

- Themen:
- 1) IT-Themen
  - 2) Underwritingstrategie im SME-Bereich
  - 3) Service

### **1) IT-Themen**

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

wir konnten in den letzten Wochen viele Gespräche mit der Unternehmensleitung führen und unsere Probleme werden ernst genommen. Jedoch sind die Probleme, gerade im IT-Bereich mittlerweile teilweise so groß, dass am 11.10. eine äußerst prominent besetzte Krisenrunde stattfand. Es wurden kurzfristige Maßnahmen beschlossen, um Cockpit möglichst schnell zu einem würdigen Nachfolger von AS zu entwickeln. Eine kurzfristige Lösung und vor allem eine zeitgleiche Lösung werden sehr schwer sein – manche Cockpit-Probleme verursachen andere Systemfehler. Für uns muss das System intuitiv sein, Fehlerquellen minimiert sein und einfach funktionieren.

Insbesondere hat die Cockpit-Migration große Wellen geschlagen und verursacht aktuell in den migrierten Agenturen massive Zeitfresser, auch, weil viele manuell falsch migrierten Dinge durch die Agenturen nachgearbeitet werden müssen.

Wir haben daher mit der ZEP-Führung vereinbart, dass die Migration auf Cockpit zunächst eingestellt wird, bis automatisierte Lösungen geschaffen wurden. Für Anfang 2019 ist zudem die Cloudlösung angestrebt und voraussichtlich Mitte 2019 soll Windows 10 und damit verbundene neue Agenturhardware folgen.

In Weblife kommt nun endlich zum Oktober die automatische Anzeige von verschiedenen Endaltern in der Biometrie, welche unnötige manuelle Rechenvorgänge spart. Alleine dieser Punkt hat mittlerweile fast 3 Jahre gedauert.

Im Bereich der ZAS sehen wir ZURICH zwar noch nicht am Ende, aber schon in einem Zustand mit dem wir nun grundsätzlich arbeiten können. Zahlreiche Problemursachen waren in GUIDEWIRE begründet, auf das ZAS zugreift. Der Testzeitraum für die ZAS war zu kurz, es kam zur vorzeitigen Aktivierung. Mit viel Engagement wurde nachjustiert, Stabilität geschaffen, Wünsche von uns eingearbeitet.

Darüber hinaus befinden wir uns in intensiven Gesprächen, wie die Frontendtools insgesamt weiter verbessert und ein automatisiertes Beratungstool gebaut werden kann. Wir wissen, dass das aktuell wenig zufriedenstellend ist. Dennoch ist es wichtig, dass wir zumindest das Licht am Horizont erkennen.

Darüber hinaus möchten wir aus aktuellem Anlass auf den zwischen IVZ und ZURICH vereinbarten Nutzungsvertrag hinweisen. Wir haben im Gegensatz zur Allianz ein offenes und kein geschlossenes System. Das ist ein enormer Unterschied.



Wir haben immer dafür gekämpft, dass wir das offene System behalten, da wir dadurch z. B. eigene Cloudlösungen und iPad-Nutzung ermöglichen. Darüber hinaus können wir auch zusätzlich nützliche Fremdsoftware auf unsere Geräte einspielen. All das geht bei einem geschlossenen System, wie dem der Allianz, nicht. Zudem können wir zumindest in Teilen weiterarbeiten, wenn z. B. die ZAS ausfällt. Wenn bei einem geschlossenen System das Licht ausgeht, dann ist einfach alles dunkel.

Daher ist es nur folgerichtig, dass für 4 Tage am Stück komplettes Lahmlegen der Agenturen von Seiten Allianz Schadenersatz geleistet werden muss. Diese Situation ist jedoch nicht mit der bei ZURICH vergleichbar.

Aber, nichts destotrotz, konnten wir mit ZURICH vereinbaren, dass wir sofern ZAS mindestens 48 Stunden ausfällt, automatisch Schadenersatz gezahlt bekommen. Gleiches gilt für Cockpit, sobald AS abgeschaltet wurde. Diese Vereinbarung soll nun auf die weiteren Onlinesysteme erweitert werden. Wir hoffen dies bis Ende des Jahres über die Bühne bringen zu können.

## **2) Underwritingstrategie im SME-Bereich**

Wir sind sehr enttäuscht darüber, dass entgegen aller Bekundungen innerhalb dieses Jahres nun doch wieder saniert werden soll. Diese Maßnahme zerstört den Keim des Vertrauens, der gerade mühsam wieder aufgebaut wird. Wir halten die Maßnahme für keinesfalls gerechtfertigt, wenn man bedenkt, dass die Schadenquote der ZEP insgesamt auf einem exzellenten Wert liegt. Der Markt muss bei ZURICH-Beständen nicht lange überlegen, ob er sie eindecken will oder nicht. Wir können daher nicht nachvollziehen, warum man nun schon wieder anfängt die Zitrone, ohne Rücksicht auf mögliche Kollateralschäden, auszuquetschen. Wir haben die Bestände in den letzten 10 Jahren mehr als genug filetiert und uns fortlaufend von den Rändern getrennt.

Für die verbliebenen Verträge gab es in den letzten 10 Jahren immer gute Gründe, warum man von diesen die Finger lassen sollte. An diesen Gründen hat sich bis auf sehr wenige Ausnahmen nichts geändert. Es wäre fatal ausgerechnet jetzt die Gesamtkundenverbindung außer Acht zu lassen.

Darüber hinaus stellen wir uns die Frage, wie solche Maßnahmen in die neue Wachstumsstrategie passen.

Fortlaufend gesund schrumpfen, war nie eine Strategie und wird auch nie eine Strategie werden! Wir sind es leid, die durch solche ZURICH-Maßnahmen verbrannte Erde im Nachgang bearbeiten zu müssen. Wachstum lässt sich so auch nicht erzielen!

Wir sind auch überzeugt davon, dass eine groß angelegte BAK-Einschlussaktion so nicht mehr hinzubekommen ist. Die BAK-Welle seit der VGV-Umstellung sorgt für permanente Gespräche mit unseren Kunden, für Vertrauensverlust. Dieses Jahr wäre ein guter Zeitpunkt gewesen um mal ein Jahr in Sachen BAK zu pausieren.



Rund 40% Beitragsanpassung incl. Indexierung seit Einschluss der BAK-Klausel sind aus unserer Sicht schon mehr als genug, wenn man sich die ZURICH-Aussagen von einem maßvollem Umgang mit der BAK vor Augen führt. Hier machen sich mittlerweile selbst die Vermittler unglaublich bei Ihren Kunden. Es entsteht der Eindruck, als beschränke sich die Wachstumsstrategie auf die Anwendung der BAK im Bestand. Hierbei wird aus unserer Sicht übersehen, dass vor allem die guten Risiken nun viel leichter am Markt unterzubringen sind. Im Neugeschäft sind wir nach der jüngsten Beitragsanpassung ohnehin weit vom Markt weg, was das Eindecken neuer Risiken zusätzlich erschwert. Wenn wir so weiter machen, erhalten wir eine Negativauslese im Bestand. Stattdessen sollten wir gerade bei guten Risiken viel mutiger werden um eine neue Bestandsmischung herbei zu führen.

Die Hausverwalter wundern sich eh nur noch über ZURICH. Mit Abstand den größten Aufwand bei der Objekteinschätzung aufgrund Objektcheck usw., aber am Ende immer viel zu hohe Preise.

Wenn man seine Risiken so genau kennt, sollte man auch viel besser tarifieren können als der Markt, der ohne diese Infos auskommt.

Daher lehnen wir dieses Silo-Denken der einzelnen Spartenchefs kategorisch ab und appellieren an das ZURICH-Management die getroffenen Zusagen einzuhalten und den überzogenen Planungen der Sparte Einhalt zu gebahren.

Darüber hinaus benötigen wir hierzu auch Eure Unterstützung. Bitte schickt uns an unsere neue IVZ-Sammelemailadresse ( [SME-underwriting@ivz-ev.de](mailto:SME-underwriting@ivz-ev.de) ) Eure Gedanken, wo Prozesse / Annahmerichtlinien aktuell Wachstum verhindern und wo aus Eurer Sicht zu Unrecht eine Zeichnung durch ZURICH fehlgeschlagen ist. Sehr gerne könnt Ihr uns auch interessante Deckungskonzepte der Konkurrenz an diese Emailadresse mailen. Wir werden Euer Feedback dann bündeln und einen anonymisierten Forderungskatalog aus IVZ-Sicht zusammenstellen. Herzlichen Dank für Eure Unterstützung.

### **3) Service**

Mittlerweile überschlagen sich die Meldungen, dass nach der IT und dem Underwriting nun auch der Service der ZURICH einen neuen Tiefpunkt erreicht hat. Wartezeiten von 15 Minuten und mehr sind schlichtweg unzumutbar für einen Versicherer, der NPS-Befragungen ernst nehmen will und der die Wertigkeit von Vertriebszeit einschätzen kann. Offensichtlich hat ZURICH schon zu viel Personal abgebaut und die erhoffte IT-Unterstützung schlägt auch im Innendienst fehl, so dass wir auch ein gewisses Verständnis für die Sachbearbeiter selbst aufbringen müssen. Sie können nichts für die aktuelle Misere. Nichts desto trotz, können wir den Unmut der Kollegen nachvollziehen und befinden uns daher in engem Austausch mit den Vorständen um hier kurzfristig wieder halbwegs akzeptable Zustände herbeiführen zu können.

So wie es jetzt ist, kann es definitiv nicht bleiben. Und wir lehnen darüber hinaus jedwede zusätzliche Arbeitsverlagerung auf den Vertrieb ab. Davon gab es in den letzten Jahren schon viel zu viel.

**IVZ e.V.**

Interessenverband hauptberuflicher Versicherungsvertreter der Zurich Gesellschaften e.V.



Mit Carsten Schildknecht, Jawed Barna und Kai Müller vereinbarten wir kurzfristig den zweiten Strategiedialog nach der Hauptversammlung, der am 20.11. stattfindet. Bis dahin müssen die ersten Ergebnisse aus der Krisenrunde zur IT am 11.10. stehen. Es besteht Einigkeit, dass die oben genannten Themen drückend sind, daher werden sie eng begleitet um die notwendigen kurzfristigen Lösungen zu finden.

Mit freundlichen Grüßen

Der IVZ-Vorstand