

AD-HOC STUDIE APRIL 2020

WIE ERLEBEN DIE VERSICHERER IN DER SCHWEIZ DIE CORONA-KRISE: EIN STIMMUNGSBILD



Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

Die Ausbreitung des Coronavirus betrifft auch Schweizer Versicherer. Das Institut für Risk & Insurance der ZHAW School of Management and Law und Mazars haben 14 Versicherer zu den Herausforderungen und Auswirkungen befragt*. Basierend auf den Gesprächen zeichnet die Ad-Hoc-Studie ein Stimmungsbild der aktuellen Lage bei Versicherern. Ein herzliches Dankeschön geht an alle, die sich trotz der hektischen Zeit für ein Gespräch genommen haben.

Welche Herausforderungen stellten sich zu Beginn der Krise?

Die grössten unmittelbaren Herausforderungen waren die konsistente und zeitnahe Kommunikation sowie die Verlagerung des Betriebs ins Home-Office. Die bereits vorhandenen Notfallpläne, die bestehende technische Infrastruktur und die Krisenstäbe haben sich bewährt. Der Betrieb wurde ohne wesentliche Unterbrüche weitergeführt, die Stimmung unter den Mitarbeitenden ist unter den gegebenen Umständen gut.



Wir sind sehr positiv überrascht, wie gut die Auslagerung des Betriebs ins Home-Office geklappt hat.



Die Sicherstellung einer konsistenten, firmenweiten, überregionalen und regelmässigen Kommunikation war eine sehr komplexe Herausforderung und neben den vor allem technischen Fragen der Infrastruktur ein wichtiger Schlüsselfaktor zum Erfolg des Business Continuity Managements (BCM). Die schrittweise Auslagerung ins Home-Office, spätestens per «Lockdown» zum 16.3.2020, ist gelungen. Es wird geschätzt, dass zur Zeit über 90% der Mitarbeitenden im Home-Office arbeiten. Dabei gab und gibt es weiterhin operative Fragen wie beispielsweise das Beschaffen von zusätzlicher Hardware für das Home-Office und von Terminals mit den notwendigen Daten- und Sicherheitsanforderungen, das Führen von virtuellen Teams, die Verschiebung oder Anpassung von Projekten, das Abwägen zwischen Datenschutz gegenüber Fürsorgepflicht bei Erkrankung von Mitarbeitenden und dem Einhalten von Unterschriftenregelungen.

Als Herausforderung haben sich bei einigen Gesellschaften die Abhängigkeiten von Schlüsselpersonen sowie von externen, insbesondere ausländischen Dienstleistern erwiesen. Gewisse Aufgaben, die von Dienstleistern aufgrund von lokalem Lockdown oder aus anderen Gründen nicht mehr übernommen werden können, mussten kurzfristig intern geregelt werden. Dies stellt eine zusätzliche Belastung für die Mitarbeitenden in der Schweiz dar. Überlegungen

zum Insourcing, Nearshoring und zur Diversifikation der Lieferketten könnten im Nachgang zur Bewältigung der Krise an Bedeutung gewinnen.

Welches sind aktuell die grössten Sorgen?

Sorgen bereitet den Versicherern die Schweizer Wirtschaft insgesamt sowie die Frage, wie die Versicherungsindustrie ihre Kunden in dieser schwierigen Lage unterstützen kann. Genannte Sofortmassnahmen sind raschere Schadenauszahlungen oder Mahnverzicht bei Zahlungsverzug. Bezüglich Kulanz im Schadenfall halten sich die Versicherer eher bedeckt. Auch wenn Pandemien als schwer-versicherbares Risiko in den meisten Versicherungsbedingungen explizit ausgeschlossen sind und somit für dieses Risiko auch keine Prämie erhoben wurde, ist es schwierig, dies den Kunden zu kommunizieren. Offen ist die Frage, ob allfällige Kulanzzahlungen der Direktversicherer von den Rückversicherern im Nachhinein mitgetragen werden. Fest steht, dass Versicherer viele Kundenanfragen bezüglich Deckung sowie Aussetzen der Prämienzahlung verzeichnen. Diese werden mehrheitlich von den Service Centern oder den Vertriebsorganisationen betreut, die gleichzeitig kaum Neugeschäft verzeichnen. Dem Umstand des ausbleibenden Neugeschäftes wurde mit Minimallohngarantien, Stundenaufstockungen und geänderten Provisionsvereinbarungen begegnet.



Wie können wir Private und KMU-Kunden unterstützen? Der Frust in der Wirtschaft ist da.



Sehr häufig genannt wurde zudem die Sorge um die psychische Gesundheit der Mitarbeitenden, sollte der Home-Office-Betrieb noch lange andauern. Viele befürchten einen «kollektiven Koller» als Folge der fehlenden persönlichen Interaktion. Die psychische und soziale Komponente, insbesondere bei längerer Dauer mit den entsprechenden Massnahmen, wurde in den vor allem technisch ausgerichteten BCM-Notfallplänen bisher zu wenig berücksichtigt.

Was ist, wenn den Leuten die Decke auf den Kopf fällt?

Die Krise wird zweifelsohne finanzielle Auswirkungen haben, bereitet aber noch keine schlaflosen Nächte. Die Situation entspricht einem mittleren Szenario, auf welche die Versicherer gut vorbereitet sind. Sorgen bereitet zur Zeit eher die Aktivseite der Bilanz: erhöhte Volatilitäten, gefallene Preise, noch weiter eingeschränkte Anlage- und Hedgingmöglichkeiten, unsichere und schlechte Wirtschaftsaussichten. Hier gelte nun der Grundsatz, «nicht überreagieren». Bezüglich Schadensaufkommen sind die Versicherer je nach Grösse des Portefeuilles in den verschiedenen Sparten sehr unterschiedlich betroffen. Der Fokus liegt zurzeit auf den Bereichen Leben, Kranken, Betriebsunterbrechung, Reise- oder Eventversicherung und könnte mittelfristig auch weitere Sparten wie Kreditversicherung oder andere Unternehmensversicherungen beeinflussen. Die Schadenserwartungen müssen aber noch gefestigt werden. Einbussen im Neugeschäft sowie Prämienausfälle sind allerdings bereits absehbar. Vor diesem Hintergrund passen einige Versicherer ihre finanzielle Planung bereits an: Es gibt ein Planungsbudget vor und eines nach Corona. Beim Risikoappetit wurden aufgrund der Krise bisher aber noch keine oder nur leichte Anpassungen vorgenommen.

Druck spüren die Befragten von Seiten der FINMA, die in Zeiten erhöhter Ungewissheit eine solide Kapitalbasis und damit eine noch umsichtigeren Ausschüttungspolitik verlangt. Generell müssen Versicherer vermehrt Bericht erstatten, sowohl FINMA wie auch BAG wollen die Kapitalsituation der Unternehmen zeitnah einschätzen können. Viele der Befragten haben ohnehin ein wöchentliches Reporting eingeführt, um den Einfluss der Marktfluktuation sowie der Schadenserwartung auf die Bilanz zeitnah bestimmen zu können. In diesem Kontext stösst der SST (Schweizer Solvenzttest) als Instrument für eine dynamische Abbildung der Auswirkungen an seine Grenzen.

Sorge bereitet uns die unsichere Zukunft. Was werden die langfristigen Spuren in der Wirtschaft sein? Wie stark wird die Rezession ausfallen? Wie werden die Politik und die Nationalbank eingreifen? Wie werden sich die Zinsen entwickeln?

Grosse Sorgen bereitet den Versicherern die Ungewissheit bezüglich der langfristigen Auswirkungen auf Gesellschaft und Wirtschaft. Das globale Ausmass der Krise, die Einflussnahme von Regierungen und Zentralbanken, die Dauer und die damit einhergehenden Folgen wie Insolvenzen, Arbeitslosigkeit, Rezession, Stabilität und Niveau des Kapitalmarktes sind schwer abschätzbar.

Welche nachhaltigen Veränderungen wird die Krise im Versicherungsbereich auslösen?

Die Krise wird sich als Katalysator in Sachen Digitalisierung auswirken, darin sind sich die Befragten einig. Die Veränderungen werden sich sowohl im Kundenverhalten wie auch in den Arbeitsformen niederschlagen. «Es wird ein Umdenken stattfinden», schliesst ein Gesprächspartner, «denn die digitalen Arbeitsprozesse und -formen etablieren sich gerade und werden in der Folge noch weiter professionalisiert».

Eine Pandemie, die sich durch ihr weltweites Auftreten und grosse Unsicherheit bezüglich ihres Ausmasses charakterisiert, bleibt schwer versicherbar. Allerdings hat die Krise die Notwendigkeit für Innovation deutlich aufgezeigt. Mögliche Ansätze könnten Pool- oder Kapitalmarktlösungen und weitere Risikotransferinstrumente sein.

**Methodik: Befragt wurden 14 Versicherer im Rahmen von 30-minütigen Video- oder Telefoninterviews. Die 18 Gesprächspartner sind in ihrer Funktion verantwortlich für den Bereich Risikomanagement, Legal & Compliance oder Investment Management bei Direkt-, Rück- und Krankenversicherern. Die Fragen wurden vor dem Gespräch zugestellt. Die Gespräche wurden transkribiert und mittels induktiver Inhaltsanalyse nach Mayring zu Kernaussagen verkürzt (Mayring, P. (2010). Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 11. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Verlag). Um die Essenz der Gespräche zu eruieren, wurden die Inhalte kategorisiert. Es entstand jeweils eine neue Kategorie, wenn ein Inhalt keiner bestehenden zugeordnet werden konnte. Nach einigen Gesprächen wurden die Kategorien nochmals überprüft und angepasst. Anhand dieses Vorgehens wurden die Antworten zu den drei Fragestellungen in 16 Kategorien zusammengefasst.*

HERAUSGEBER

ZHAW School of Management and Law

Institut für Risk & Insurance

Technoparkstrasse 2

Postfach

8401 Winterthur

Schweiz

Mazars AG

Herostrasse 12

8048 Zürich

KONTAKT

Angela Zeier Röschmann

angela.zeier@zhaw.ch

Michaela Bruer

michaela.bruer@zhaw.ch

Denise Wipf

denise.wipf@mazars.ch

Hans-Jürgen Wolter

hans-juergen.wolter@mazars.ch