**Informationen zur Studie**

# Spannungsfeld Schadenbearbeitung in der Verbundenen Gebäudeversicherung: Kundenbedürfnis vs. Wirklichkeit - Aus der Gegenwart in die Zukunft!

V.E.R.S. Leipzig GmbH · Gottschedstraße 12 · 04109 Leipzig · +49 341 246 592-60 · info@vers-leipzig.de · www.vers-leipzig.de

# Hintergrund und Zielsetzung



Das Schadenmanagement steht seit einigen Jahren im Fokus. Für die strategische Ausrichtung der Marktakteure in der Versicherungswirtschaft hat es eine maßgebliche Bedeutung erlangt. Ein modernes, kundenorientiertes Schadenmanagement ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor.

Vor diesem Hintergrund hat die V.E.R.S. Leipzig GmbH, gemeinsam mit ihren Auftraggebern, der Crawford & Company (Deutschland) GmbH und der Funk Gruppe GmbH, unter der Schirmherrschaft von Prof. Dr. Fred Wagner (Institut für Versicherungslehre an der Universität Leipzig) eine Studie zum Schadenmanagement durchgeführt.

In der zweiteiligen Studie wurden die Sichtweisen von Versicherern (Teil I) und gewerblichen Versicherungsnehmern der Immobilienwirtschaft (Teil II) auf den Schadenprozess einschließlich ihrer unterschiedlichen Anforderungen, Erfahrungen und Möglichkeiten genauer untersucht. Der Schwerpunkt der Betrachtung lag dabei auf dem Zweig der Verbundenen Gebäudeversicherung (VGV).

Der erste Teil der Studie beschäftigt sich mit der Situation aus Sicht der Versicherer. Hier wurde insbesondere untersucht, welche Ziele und strategischen Positionen in der Versicherungswirtschaft zum Thema „Schadenmanagement in der VGV“ bestehen. Perspektiven, Erfahrungen und Wissen einzelner Versicherer wurden detailliert analysiert. Zudem wurden auch aktuelle sowie zukünftige Maßnahmen und Ziele eingehend betrachtet.

Im zweiten Teil der Studie wurde die Sicht der gewerblichen Versicherungsnehmer näher untersucht. Von Interesse dabei waren neben den Ansprüchen und Bedürfnissen von morgen auch die Erwartungen an die Marktakteure der Versicherungswirtschaft.

**Ziele der Studie**

- Untersuchung der Sichtweisen der Versicherer und gewerblichen Versicherungsnehmer zum Status quo
- Identifizierung der Ziele für das Schadenmanagement in der VGV
- Skizzierung der Leistungsfähigkeit und strategischen Ausrichtung des Schadenmanagements der Versicherer
- Erfassung von Kundenbedürfnissen – heute und in der Zukunft – und Gegenüberstellung der Anbieterseite

Mit dieser Befragung wurde angestrebt, einen möglichst umfangreichen Einblick in das Schadenmanagement in der Verbundenen Gebäudeversicherung, einschließlich möglicher zukünftiger Entwicklungen, Erwartungen und aktueller Strategien, zu gewinnen. Die Ergebnisse aus den Interviews wurden zu einem Branchenbild verdichtet. Aufbauend darauf lassen sich Handlungsoptionen für alle Marktakteure ableiten, um für die Kundenansprüche der Zukunft gerüstet zu sein.

# Forschungsdesign



**Teil I: Schaden-/Unfallversicherungsunternehmen**

- Methodik: 20 Interviews
- Befragungszeitraum: IV. Quartal 2013 bis III. Quartal 2014
- Befragungsdauer: 90 min
- Teilnehmer: Entscheidungsträger aus dem Schadenbereich namhafter deutscher Schaden-/Unfallversicherungsunternehmen

**Teil II: Gewerbliche Versicherungsnehmer der Immobilienwirtschaft**

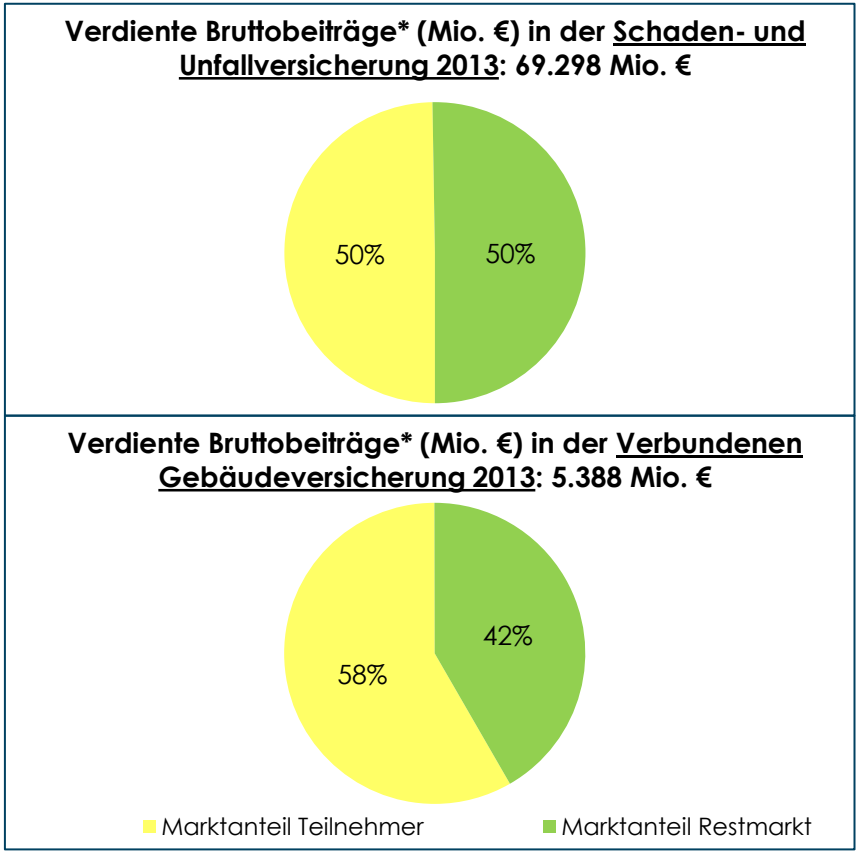
- Methodik: 15 Interviews
- Befragungszeitraum: II. Quartal 2014 bis IV. Quartal 2014
- Befragungsdauer: 90 min
- Teilnehmer: Geschäftsführer und Führungskräfte gewerblicher Versicherungsnehmer der Immobilienwirtschaft

# Teilnehmer: Schaden-/Unfallversicherungsunternehmen



## Teil I: 20 Schaden-/Unfallversicherungs-unternehmen

1. Allianz Versicherungs-AG
2. ALTE LEIPZIGER Versicherung AG
3. AXA Konzern AG
4. Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG
5. Basler Sachversicherungs-AG
6. Continentale Sachversicherung AG
7. Gothaer Allgemeine Versicherung AG
8. HDI Versicherung AG
9. HUK-Coburg VVaG
10. LVM Versicherung
11. Mannheimer Versicherung AG
12. ÖSA - Öffentliche Versicherungen Sachsen-Anhalt
13. R+V Allgemeine Versicherung AG
14. SIGNAL IDUNA Gruppe
15. Sparkassen-Versicherung Sachsen Allgemeine Versicherung AG
16. SV SparkassenVersicherung
17. Versicherungskammer Bayern
18. VHV Allgemeine Versicherung AG
19. Württembergische Versicherung AG
20. Zurich Insurance Company Ltd.



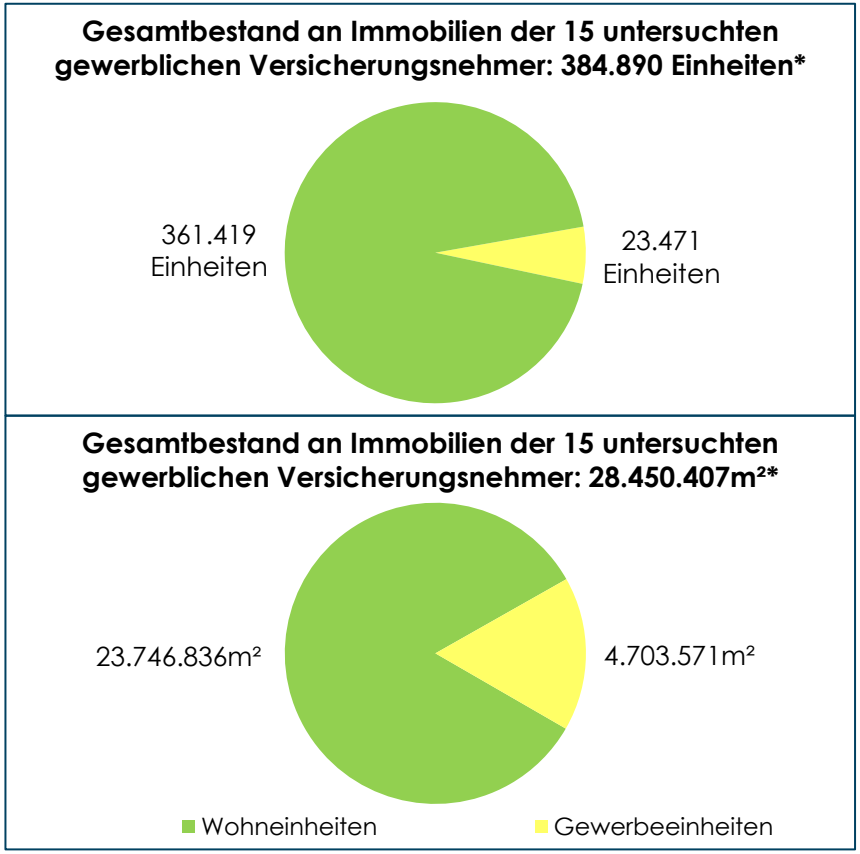

Marktanteile gemessen an den verdienten Bruttobeiträgen 2013 auf Einzelunternehmensebene bzw. auf Konzern-/Gruppenebene in Abhängigkeit davon, für welche Einheit der Interviewteilnehmer geantwortet hat (vgl. Liste der Interviewteilnehmer).
*Berechnung auf Grundlage der verdienten Bruttobeiträge, da einige Versicherer die zweigbezogenen Angaben nur in der BaFin-Statistik, nicht aber im Geschäftsbericht veröffentlicht haben.
Quellen: BaFin (24.11.2014): Statistik der BaFin - Erstversicherungsunternehmen 2013 (Schaden- und Unfallversicherung) unter http://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Statistik/Erstversicherer/dl_st_13_erstvu_suv_va.html?nn=2818624 (Abruf: 09.12.2014).

# Teilnehmer: Gewerbliche Versicherungsnehmer der Immobilienwirtschaft



## Teil II: 15 gewerbliche Versicherungsnehmer der Immobilienwirtschaft

1. Das ESW – Evangelisches Siedlungswerk
2. degewo AG
3. EB IMMOBILIENMANAGEMENT GMBH
4. FDS Gewerbebetriebsgesellschaft m.b.H. der Fürst Donnersmarck-Stiftung
5. GBW GmbH (Niederlassung Regensburg)
6. GESOBAU AG
7. Helvetica Deutschland GmbH
8. HOWOGE Wohnungsbaugesellschaft mbH
9. Ottmann GmbH & Co. Südhausbau KG
10. PATRIZIA Deutschland GmbH
11. STADT UND LAND Wohnbauten-Gesellschaft mbH
12. TREUREAL GmbH (Secur Real GmbH)
13. VOLKSWOHNUNG GmbH
14. WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte mbH
15. Wohnungsbaugesellschaft Magdeburg mbH




*bezogen auf das komplette Geschäftsjahr 2013

# Studieninhalte



**Teil I: Schaden-/Unfallversicherungsunternehmen**

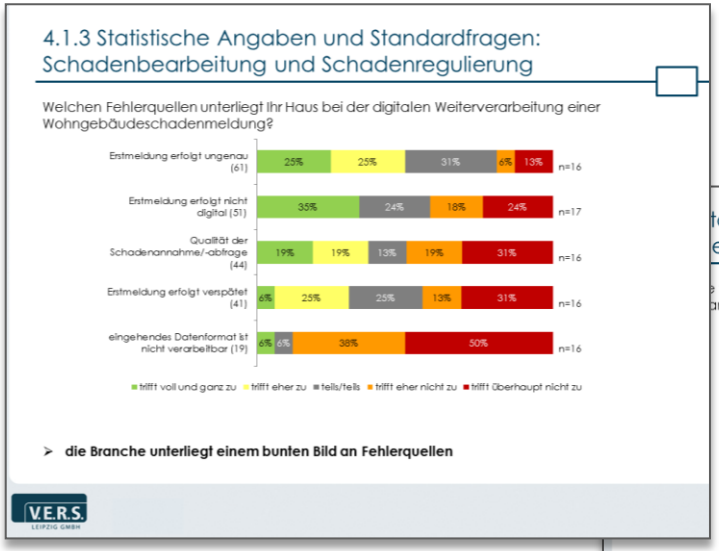
- Statistische Angaben und Standardfragen
  - Allgemeine Angaben (z. B. Zielgruppe, Prämieneinnahmen, Schadenleistungen)
  - Schadenmeldung und Schadenannahme (z. B. Kommunikationskanäle, Schnittstellentechnik, Informationsportal)
  - Schadenbearbeitung und Schadenregulierung (z. B. Dunkelverarbeitung, Schadensteuerung)
  - Prozessübergreifende Angaben zum Schadenbereich (z. B. Assistance-Leistungen)
- Politische und strategische Fragen
  - Ziele und Erfolgsfaktoren im Schadenbereich (z. B. Störfaktoren, Einsparpotenziale, Sofortregulierung)
  - Schadenmanagement: Heute und in der Zukunft (z. B. zukünftige Erfolgsfaktoren, externe Dienstleister)

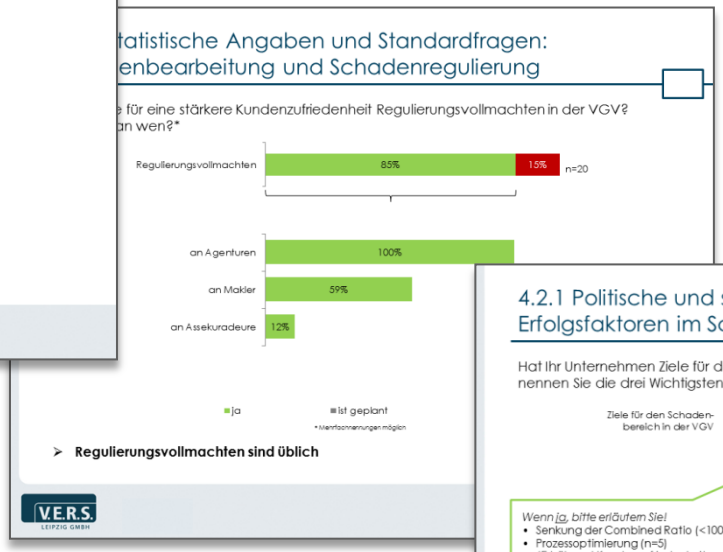
**Teil II: Gewerbliche Versicherungsnehmer der Immobilienwirtschaft**

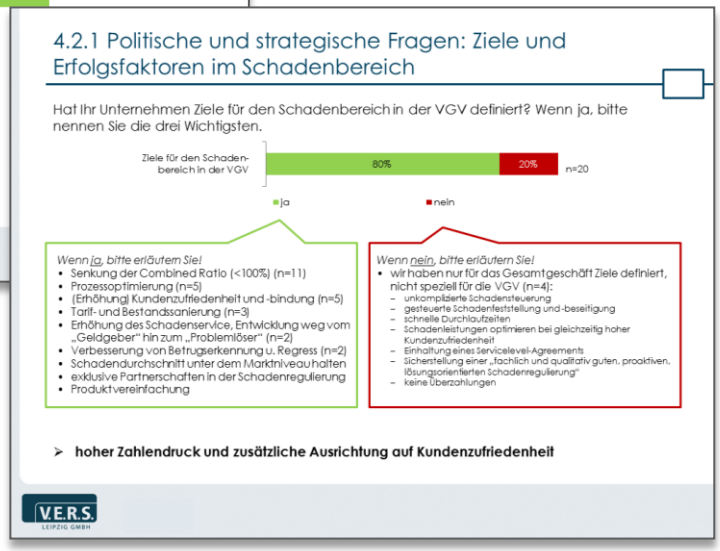
- Statistische Angaben und Standardfragen
  - Allgemeine Angaben (z. B. Immobilienbestand, Schadenaufwand und -ursachen)
  - Schadenmeldung und Sofortmaßnahmen (z. B. Kommunikationskanäle, digitale Schadenerfassung)
  - Schadenbearbeitung und Schadenregulierung (z. B. Dunkelverarbeitung, Prozessabläufe)
- Politische und strategische Fragen
  - Einschätzungen und Erwartungen (z. B. Erreichbarkeit von Vermittlern, Leistungen vom Gebäudeversicherer, zukünftige Kommunikationskanäle)
  - Störfaktoren

# Auszug aus den Ergebnissen: Schaden-/Unfall-versicherungsunternehmen





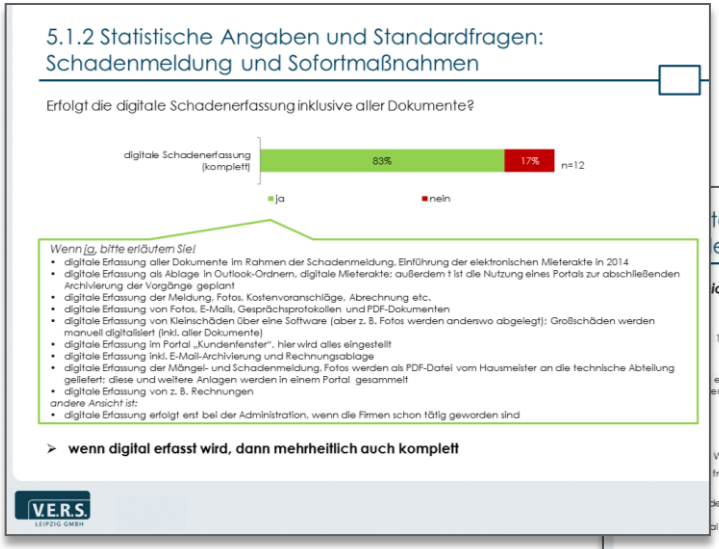



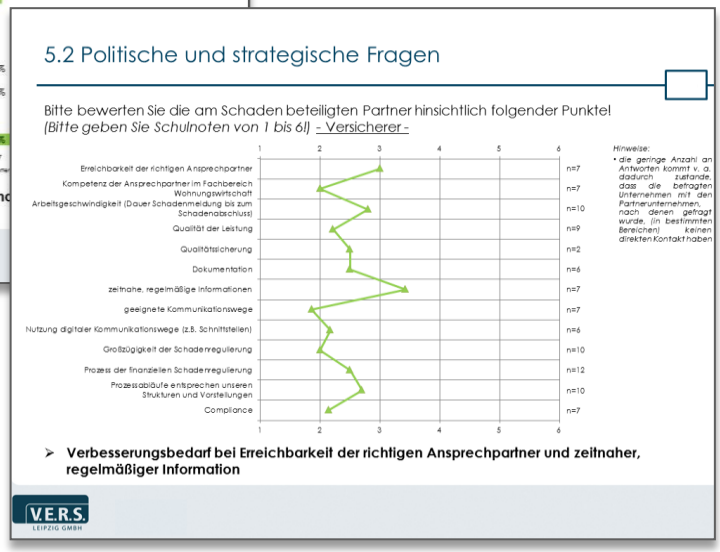




V.E.R.S. LEIPZIG GMBH

# Auszug aus den Ergebnissen: Gewerbliche Versicherungsnehmer der Immobilienwirtschaft








V.E.R.S. LEIPZIG GMBH

# Bestell-Fax für die Studie an: 0341 - 246592 - 88



➢ **Bestellung**

Hiermit bestellen wir verbindlich die Studie

☐ **„Spannungsfeld Schadenbearbeitung in der Verbundenen Gebäudeversicherung: Kundenbedürfnis vs. Wirklichkeit - Aus der Gegenwart in die Zukunft!“**
zum Preis von 1.250 € zzgl. MwSt. (pdf-Format; ca. 240 Seiten)

➢ **Empfänger und Rechnungsadresse**

Name, Vorname: _____

Firma, Abteilung: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon: _____

E-Mail-Adresse
zur Versendung: _____

_____
Ort, Datum, Unterschrift

# V.E.R.S. Leipzig GmbH



## Kurzprofil

Als Spin-off des Instituts für Versicherungswissenschaften e.V. an der Universität Leipzig entwickelt die V.E.R.S. Leipzig GmbH aktuelle Themenbereiche der Finanzdienstleistungsbranche gemeinsam mit der Praxis weiter und fördert so den Austausch zwischen Theorie und Praxis. Unseren Zielen entsprechend, sind wir an einem regelmäßigen Austausch mit der Praxis und Diskussionen zu aktuellen Fragestellungen der Versicherungsbranche interessiert. Folgende Leistungen bieten wir für unsere Kunden:

- Leipziger Gesprächskreise
- Konferenzen
- Seminare für Berufs- und Quereinsteiger sowie für berufserfahrene Führungskräfte aus der Assekuranz
- Studien
- Praktikanten- und Absolventenmesse PAM!®
- FinPro® – Messe-Boutique für innovative Finanzprodukte
- Versicherungs-Informations-Pool®
- Insurance TV / Makler TV

Weitere Informationen finden Sie im Internet unter:
www.vers-leipzig.de

## Unsere Partner (Auszug)

## Ihre Ansprechpartner


**Alina Singer**
Geschäftsführerin
+49 341 246592-63
singer@vers-leipzig.de

**Daniela Fischer**
Projektleiterin
+49 341 246592-62
fischer@vers-leipzig.de