

Die VVG-Reform als Motor für die Kundenzufriedenheit – Wege der spezifischen Umsetzung



wogenes Vorgehen lösen. Einige Anforderungen können parallel umgesetzt werden. Wichtig ist die übergeordnete Koordination aller notwendigen Aktivitäten.

Die VVG-Spirale startet bei der Kundenzufriedenheit.

Umfragen zufolge wird Kundenzufriedenheit in den einzelnen Betreuungsphasen durch aktives Vermeiden von Reibungspunkten und Negativerlebnissen erreicht. Die VVG-Reform kann als positiver Treiber für die Kundenzufriedenheit entlang der Wertschöpfungskette verstanden und implementiert werden.

Die Umsetzung der VVG-Reform ist eine Chance, die Kundenbindung in einem transparenter werdenden Marktumfeld nachhaltig zu erhöhen.

Highlights

- **Readiness Check auf der Basis fach- und spartenspezifischer Kernelemente der VVG-Novelle**
- **Pragmatische Lösungsoptionen für den gesamten Lifecycle eines Versicherungsvertrages**
- **Die VVG-Reform als Mittel zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit**
- **Individualisierte Unterstützung bei der Umsetzung aller Arbeitsschritte im Gesamtprozess**
- **Gesamtfahrplan von den betriebsorganisatorischen Anforderungen über fachliche Änderungen bis hin zu notwendigen Anpassungen der IT**
- **Optionale Teilnahme am WissensForum**

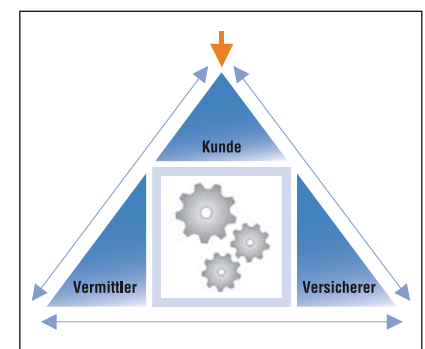
Der Kunde steht im Zentrum der Novellierung des VVG.

Der Kunde ist der Impulsgeber für die tiefgreifende Reform des Versicherungsvertragsgesetzes. Verbraucherschutz, Interessenausgleich und Transparenz sind die zentralen Begriffe.

Das neue VVG berücksichtigt Entscheidungen des Bundesverfassungsgerichts zur Überschussbeteiligung und des Bundesgerichtshofs zu Mindestrückkaufswerten. Um das aus dem Jahre 1908 stammende VVG mit der Entwicklung der letzten Jahrzehnte wieder in Einklang zu bringen, war eine Gesamtreform notwendig.

Die VVG-Reform betrifft den gesamten Lifecycle des Versicherungsvertrages.

Die Stellung des Versicherungsnehmers gegenüber dem Versicherer wird deutlich gestärkt, die Transparenz verbessert. Der Versicherer muss den Zielkonflikt Sicherheit und Stabilität der Risikogemeinschaft vs. individuelle Beteiligung durch ein ausge-



Die spezifische Umsetzung umfasst alle Prozesse zwischen Kunde, Vermittler und Versicherer.

Die Anforderungen reichen von der Änderung der betrieblichen Abläufe über Festlegungen in den Fachabteilungen bis hin zur Umsetzung in den IT-Systemen.

Eine wesentliche Herausforderung ist z. B. die Anpassung des Schriftguts und der entsprechenden IT-Systeme (Bedingungswerke, Briefe, etc.). Die neuen Informations-, Dokumentations- und Beratungspflichten müssen umgesetzt werden.

Bei der Ablösung des Policenmodells geht es darum, welches Modell für den Vertrieb geeignet ist und mit welchem Modell die Kosten nicht explodieren. Eine wesentliche Frage ist dabei die Wahl der Kommunikationswege.

Die Umsetzung der neuen Regelungen zur Überschussbeteiligung sowie zu Rückkaufswerten und Frühstorno erfordert die intensive Einbindung der Fachabteilungen und die entsprechende Umsetzung in den IT-Systemen.

Unternehmensindividuelle Herangehensweise.

Die zur Umsetzung der VVG-Reform notwendigen Maßnahmen betreffen zahlreiche Bereiche und sind in hohem Maße unternehmensindividuell. Der Aufwand hängt zum einen von der vorhandenen Struktur (Anzahl der anzupassenden Schriftstücke und Tarife, Vertriebswege) ab, zum anderen davon, inwieweit bereits bestehende Vorhaben gleichzeitig zur Umsetzung der VVG-Anforderungen genutzt werden können.

Die Herausforderung liegt also in der Realisierung. So gibt es z. B. verschiedene Möglichkeiten, das neue Antragsmodell umzusetzen. Der geeignete Weg hängt u. a. vom Vertriebsweg und der Kundengruppe ab. Im Vorfeld der Umsetzung muss eine bewusste Entscheidung über den konkreten Weg getroffen werden. Auch bei der Beteiligung der Versicherungsnehmer an den Bewertungs-

reserven sind im Vorfeld unternehmensindividuell und abhängig von der bestehenden Systemlandschaft strukturelle Anforderungen abzuleiten – von der vertragsindividuellen erweiterten Kontoführung bis hin zu einem externen unterstützenden System. Ein Vergleich mit dem Markt (Wissens-Forum) kann dabei eine wichtige Orientierungshilfe geben.

Das IBM Leistungsportfolio zu Ihrer Unterstützung umfasst:

- *VVG Readiness Check auf der Basis der aktuellen VVG-Novelle*
- *Unterstützung der Maßnahmen über den gesamten Lifecycle der Versicherungsvertragsbeziehung: Beratungsprozess, Antrag/ Policierung, Leistung/Schaden, Rechnungswesen/Controlling*
- *Fahrplan für eine unternehmensindividuelle und pragmatische Umsetzung*
- *Priorisierung der wichtigen Punkte*
- *Beratung und Unterstützung unter Beachtung der unternehmensindividuellen Voraussetzungen*
- *Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch (Wissens-Forum)*

IBM Kompetenz.

Als das führende IT- und IT-Beratungsunternehmen bietet IBM den Kunden die komplette Wertschöpfungskette von Lösungen im Bereich Banking, Financial Markets und Insurance.

Ihr Nutzen.

IBM führt in der Beratung die Anforderungen der VVG-Reform an die Fachabteilungen, die Betriebsorganisation und die Informatik umsetzungsgerecht und pragmatisch zusammen. Die Lösungskonzeptionen können direkt projiziert werden. Synergien mit laufenden Vorhaben werden erhöht.

IBM Kontaktadressen.

Dr. Sonja Ross
IBM Global Business Services
Selected Business Solutions
Managing Consultant
Telefon: +49 160 7418283
E-Mail: sonross@de.ibm.com

Manfred Stojka
IBM Global Business Services
Partner
Leitung Core Insurance
Telefon: +49 171 3334957
E-Mail: manfred_stojka@de.ibm.com



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2006
Alle Rechte vorbehalten.