

Wenn die Schäden eines Jahres auf einen Tag fallen - die Regulierung von Kumulschäden am Beispiel von Kyrill

HANNOVER-FORUM am 10. Juni 2008

Marianne Isermann, Westfälische Provinzial Versicherung AG

Agenda

- Die Westfälische Provinzial Versicherung
 - Überblick
 - Ausrichtung

- Kyrill in der Westfälischen Provinzial
 - aktueller Stand
 - organisatorische Bewältigung
 - Nachlese: Analyse und Folgeaktivitäten

Agenda

- Die Westfälische Provinzial Versicherung

- Überblick

- Ausrichtung

- Kyrill in der Westfälischen Provinzial

- aktueller Stand in Zahlen

- organisatorische Bewältigung

- Nachlese: Analyse und Folgen

Die Westfälische Provinzial Versicherung ist Teil der Provinzial Nordwest Holding AG



Beteiligungen an gemeinsamen Versicherungsunternehmen der öffentlichen Versicherer:

- ÖRAG Rechtsschutzversicherung AG
- UKV - Union Krankenversicherung AG/
Bayerische Beamtenkrankenkasse AG
- Deutsche Rückversicherung AG

2007: Die Westfälische Provinzial „auf einen Blick“

- Gebuchte Bruttobeiträge 984,2 Mio. €
 - davon Verbundene Wohngebäudevers. 234,2 Mio. €

- Versicherungsverträge 5,0 Mio.

- Marktführer im Geschäftsgebiet
 - fast jedes 2. Haus (4 von 10)
 - jeder 4. Hausrat
 - jeder 6. Pkw
 - 80 % aller westfälischen Bauernhöfe

- Geschäftsstellen 475

- Sparkassen 76

- Mitarbeiter in den Geschäftsstellen 2.086

- angestellte Mitarbeiter in der Direktion in Münster 1.895



Sach-Schaden „auf einen Blick“

Gesamtüberblick über Schäden

- Schadenaufwand netto in Mio. €
- Anzahl der Schäden
- Schadenhäufigkeit in ‰
- Schadenquote in % verd. Beiträge

Geschäfts- jahr 2006	Geschäfts- jahr 2007
251	493
167.946	374.183
83,1	186,3
71,9	121,7

Überblick über Schäden zu Wohngebäude

- Schadenaufwand netto in Mio. €
- Anzahl der Schäden
- Schadenhäufigkeit in ‰
- Schadenquote in % verd. Beiträge

122	296
98.425	285.721
151,4	444,1
77,0	154,7

Überblick über Personal

- Anzahl der Mitarbeiter im Innendienst in MAK
- Anzahl der Regulierungsbeauftragten in MAK

65	64*
40	40

* zuzüglich 36 Aushilfen + 7 Azubis wegen Kyrill

Agenda

- Die Westfälische Provinzial Versicherung
 - Überblick
 - Ausrichtung

- Kyrill in der Westfälischen Provinzial
 - aktueller Stand in Zahlen
 - organisatorische Bewältigung
 - Nachlese: Analyse und Folgen

Als Regionalversicherer nutzen wir die Nähe zu unseren Kunden.



Unser Vertrieb hat eine Schlüsselfunktion.

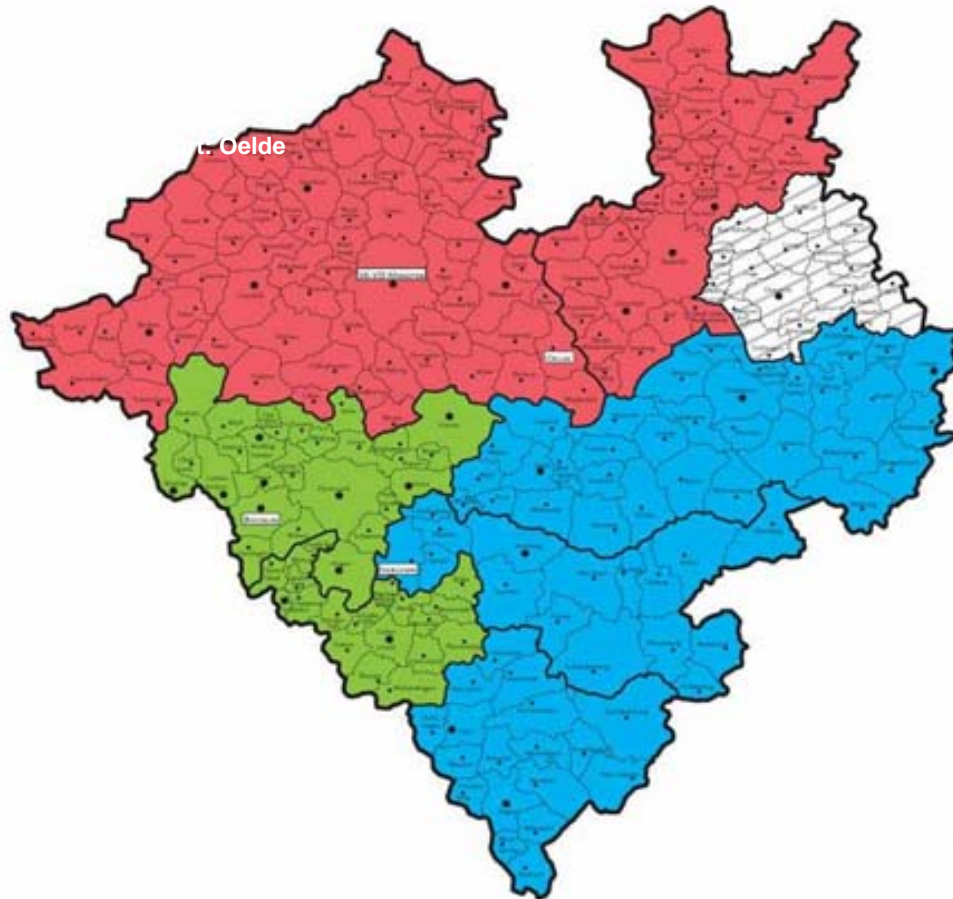


Der „grüne“ Vertrieb...

Kundennähe

- Maximal 10-15 Minuten bis zur nächsten Provinzial-Geschäftsstelle (475 Geschäftsstellen mit über 2.000 Mitarbeitern)
- „Soforthilfe“ in allen Provinzial-Geschäftsstellen (z.B. Schadenregulierung)
- Unterstützung der Geschäftsstellen durch 17 Bezirksdirektionen

Unser Vertrieb hat eine Schlüsselfunktion.



Der „rote“ Vertrieb...

Kundennähe

- 76 Sparkassen mit
 - 1.315 Filialen und
 - knapp 30.000 Mitarbeitern
- 68 Sparkassenagenturen
- „Soforthilfe“ in allen Agenturen (z.B. Schadenregulierung)

Die Kundennähe unseres „grünen“ und „roten“ Vertriebs nutzen wir auch bei der Schadenbearbeitung.

- 95 % aller Sachschäden werden bei unseren Geschäftsstellen und den Sparkassen gemeldet.
- Diese Vertriebspartner haben für Sachschäden eine Regulierungsvollmacht von 2.000 € (sog. Sofortregulierungsvollmacht).
- Die Quote der fallabschließenden Schadenregulierung durch unsere Vertriebspartner liegt in Sach zwischen 62 % (2006) und 73 % (2007), in Wohngebäude zwischen 65 % (2006) und 80 % (2007).

Quelle: UEIS GST 02.2008

Agenda

- Die Westfälische Provinzial Versicherung
 - Überblick
 - Ausrichtung
- Kyrill in der Westfälischen Provinzial
 - aktueller Stand in Zahlen
 - organisatorische Bewältigung
 - Nachlese: Analyse und Folgen

Agenda

- Die Westfälische Provinzial Versicherung
 - Überblick
 - Ausrichtung

- Kyrill in der Westfälischen Provinzial
 - aktueller Stand in Zahlen
 - organisatorische Bewältigung
 - Nachlese: Analyse und Folgen

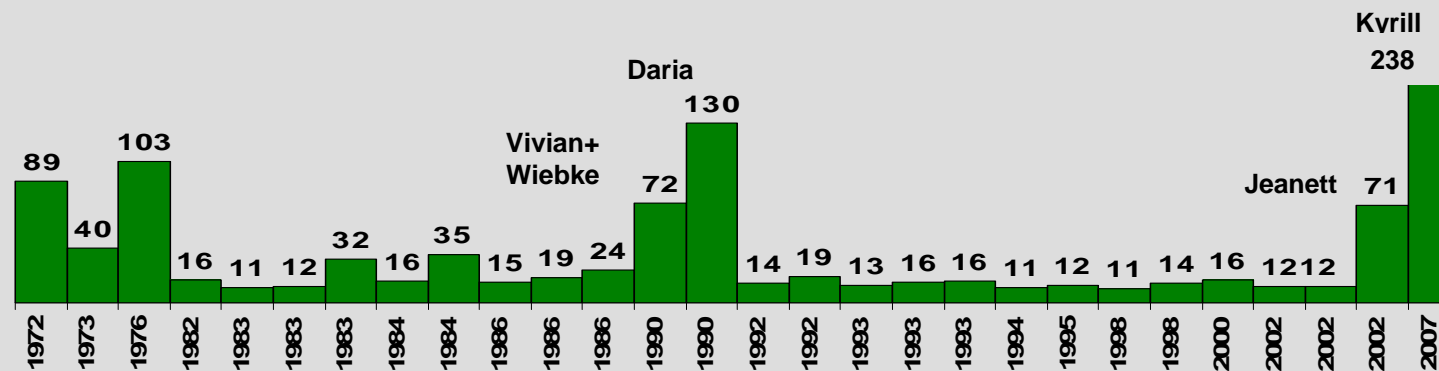
Hier steht die Westfälische Provinzial nach 15 Monaten.

	Kyrill	Jeanett
Anzahl der uns bekannten Schäden	231.716	104.093
- Sofortregulierungen	204.396	90.959
- Normalschäden	27.320	13.134
Schadenaufwand (incl. ext. Kosten)	239 Mio. €	71 Mio. €
- Zahlungen	226 Mio. €	
- Rückstellungen	9 Mio. €	
Schadendurchschnitt in €	1.027	685
- Sofortregulierungen	857	584
- Normalschäden	2.298	1.381
Quote der abgeschlossenen Schäden	97%	100%

Stand: 01.05.2008

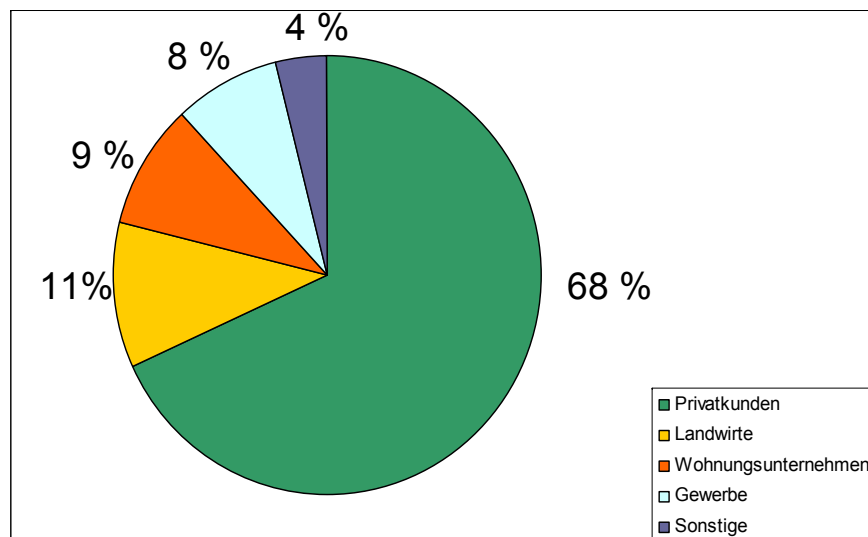
Für die Westfälische Provinzial ist „Kyrill“ das größte einzelne Schadenereignis der letzten drei Jahrzehnte.

Historische Schadenereignisse ab 10 Mio. € 1972 - 2007
Schadenaufwand vor Rückversicherung (indiziert) in Mio. €

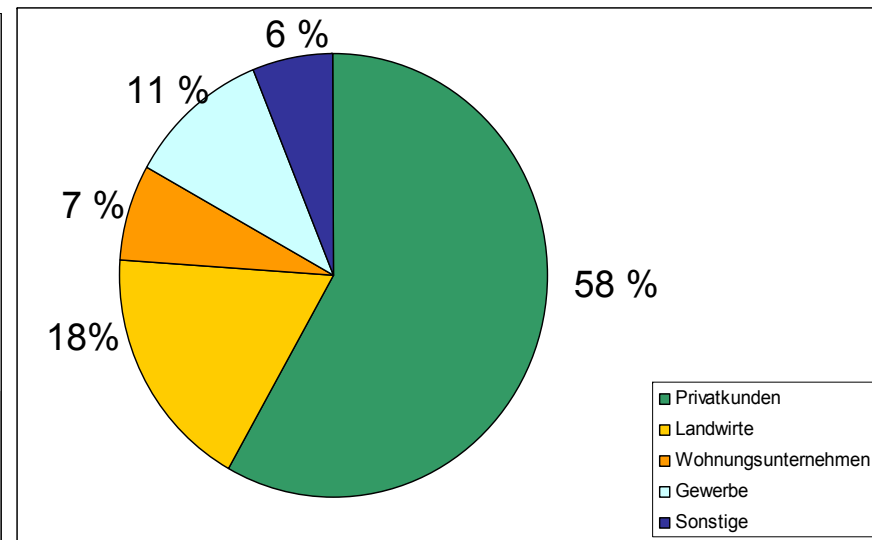


Auf Privatkunden entfallen gut zwei Drittel der Schäden und knapp 60% des Schadenaufwands.

Anzahl nach Geschäftsfeldern

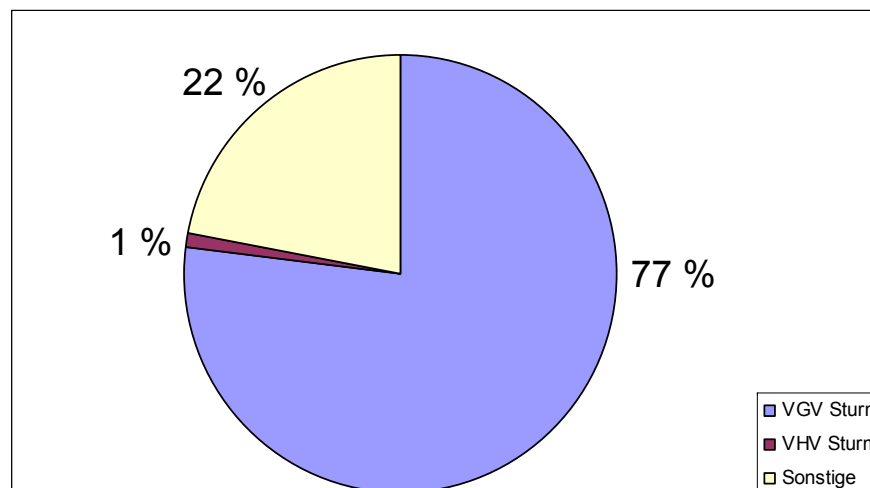
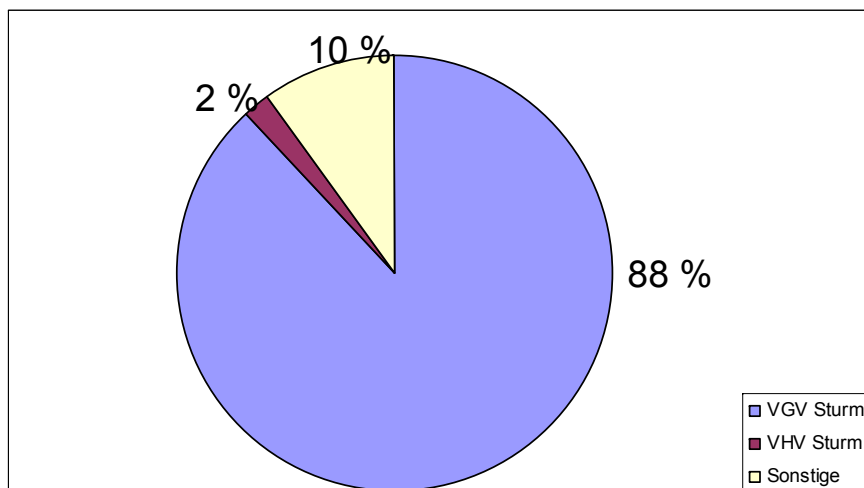


Aufwand nach Geschäftsfeldern



Fast 90% der Schäden betreffen Wohngebäude. Sie haben 3/4 des Schadenaufwands verursacht.

Anzahl nach Versicherungszweigen Aufwand nach Versicherungszweigen



Agenda

- Die Westfälische Provinzial Versicherung
 - Überblick
 - Ausrichtung

- Kyrill in der Westfälischen Provinzial
 - aktueller Stand in Zahlen
 - organisatorische Bewältigung
 - Nachlese: Analyse und Folgen

Grundlage ist unser Sturmkonzept. Es gewährleistet eine schnelle Bewältigung eines Ereignisses.

Unser Konzept beinhaltet folgende Themen:

- Klassifizierung
- Vollmachtserhöhung
- Personalbeschaffung
- Mehrarbeit
- Logistik / Raumbedarf / EDV
- Prognose
- Presse
- Informationspflichten

Die richtige Klassifizierung ist für die organisatorischen Maßnahmen von entscheidender Bedeutung.

- Grundlage für die Klassifizierung sind
 - unsere Erfahrungen der letzten 30 Jahre,
 - unsere Dokumentation der Sturmverläufe (u.a. Windstärken, Region, Anzahl der Schadenmeldungen pro Tag, Großschäden)

- Anhand der ersten Schadenmeldungen in der Direktion und der Vergangenheitswerte klassifizieren wir den Sturm.
 - klein : 10.000 - 20.000 Schäden Aufwand bis ca. 14 Mio. €
 - mittel : 20.000 - 40.000 Schäden Aufwand bis ca. 28 Mio. €
 - groß : 40.000 - 150.000 Schäden Aufwand bis ca. 105 Mio. €
 - größt : über 150.000 Schäden Aufwand über 105 Mio. €

Insbesondere die Vollmachtserhöhung für unsere Vertriebspartner ermöglicht eine hohe Kundenzufriedenheit und eine schnelle Ereignisbewältigung.

Vollmachtserhöhungen

- für unsere Vertriebspartner
 - von 2.000 auf 4.000 €
 - bei Ereignissen ab 70.000 Sturmschäden
 - bei einer Stückvergütung von 25 € statt 16 €
- für Sachbearbeiter und Aushilfen
von Fall zu Fall nach Fähigkeiten und Bedarf
- für Abteilungsleiter
eigene Zahlungsvollmachten in Höhe von 10.000 €
(Ausnahme für Kyrill)

Die Reaktion unserer Kunden und die Erledigungsquoten bestätigen den Erfolg dieser organisatorischen Maßnahme.

- Unsere Vertriebspartner haben **88 %** der Kyrillschäden im Rahmen ihrer Eigenvollmacht abgewickelt.
- Nach 6 Monaten waren **72%** aller Schäden abgeschlossen, nach 12 Monaten **94%**.
- Unsere Kunden waren lt. Befragung im 1. Halbjahr 2007 zu **78%** mit der Regulierung der Sachschäden vollkommen bzw. sehr zufrieden.

Trotz hoher Erledigungsquote im Vertrieb und hoher Motivation der eigenen Mitarbeiter war eine Aufstockung des Personals unerlässlich (1).

- 75 Innendienst-Sachbearbeiter (= 64 MAK) wurden unterstützt durch
 - **10** Mitarbeiter aus anderen Fachbereichen des Hauses
 - **26** Aushilfen
 - **7** Auszubildende

Eine schnelle Bereitstellung von zusätzlichem Personal setzt einen vorher mit Personal und Betriebsrat abgestimmten, vereinfachten Prozess und klare Absprachen mit den anderen Fachbereichen voraus.

- Aufgrund unserer „Mobilzeitregelung“ wird Mehrarbeit nicht vergütet. Sie kann nur gegen Freizeitausgleich erfolgen.

Trotzdem:

=> Verlängerte Arbeitszeiten und Samstagsarbeit waren kein Thema!

=> Die Arbeitszeitkonten schnellten bis Mai hoch!

Trotz hoher Erledigungsquote im Vertrieb und hoher Motivation der eigenen Mitarbeiter war eine Aufstockung des Personals unerlässlich (2).

- Neben unseren 40 Regulierungsbeauftragten waren im Einsatz
 - **33** geschulte externe Architekten
 - **3** Sachverständige für das DachdeckerhandwerkRegulierer und Sachverständige haben 20% der Schäden oberhalb der Sofortregulierungsgrenze von 4.000 € - das entspricht 3% aller Kyrillschäden - mit 44,5 Mio. € reguliert.
- Von einer Unterstützung durch andere öffentlich rechtliche Versicherer, die grundsätzlich für Kumulereignisse verabredet ist, haben wir keinen Gebrauch gemacht.

Die Erwartung an eine schnelle und sichere Prognose sind hoch (1).

Kyrill: Die Voraussagen waren wegen des unerwartet hohen Schadendurchschnitts schwierig.

	Prognose in der 1. Wo.	Prognose nach 4 Mo.	Prognose nach 7 Mo.	Prognose nach 12 Mo.	Aktueller Stand
Aufwand	160 Mio	190 Mio	207 Mio	245 Mio	239 Mio
Stück	200.000	210.000	220.000	240.000	232.000

Die Erwartung an eine schnelle und sichere Prognose sind hoch (2).

Kyrill: Zusätzlich war unsere Prognose durch die späte Kenntnis der Schäden in der Direktion erschwert.

- Begründung
Die von unseren Vertriebspartnern in Eigenvollmacht regulierten Schäden wurden bei Kyrill erst eingereicht, nach dem die Regulierung abgeschlossen war.
- Änderung in 2008
Durch Ausbau der technischen Erfassung aller Schäden durch unsere Vertriebspartner werden uns künftig dort erfasste Ereignisschäden sofort bekannt.

Agenda

- Die Westfälische Provinzial Versicherung
 - Überblick
 - Ausrichtung
- Kyrill in der Westfälischen Provinzial
 - aktueller Stand in Zahlen
 - organisatorische Bewältigung
 - **Nachlese: Analyse und Folgen**

Der Schadendurchschnitt bei Kyrill ist mit 1.027 € ungewöhnlich hoch (1).

Kyrill	Jeanett	Emma	2006*	2005*
1.027 €	685 €	652 €	681 €	565 €

* nur VGV-Sturm

Die wesentlichen Gründe:

- Kyrill hat größere Schäden verursacht als Jeanett.
 - Schäden unter 2 TEU: 83% statt 91%
 - Schäden über 10 TEU: 1.176 statt 177
 - Schäden über 100 TEU: 26 statt 3

Der Schadendurchschnitt bei Kyrill ist mit 1.027 € ungewöhnlich hoch (2).

Die wesentlichen Gründe:

- langandauernde Windbelastung und starke Regenmengen im Vorfeld von Kyrill, die den Boden aufgeweicht hatten
- Vielzahl umgestürzter Bäume
 - In 8% der Schäden fielen Aufräumungs-/Abbruchkosten für Bäume an.
 - Der Schadendurchschnitt der Sofortregulierungen (bis 2.000 €) liegt ca. 50 € höher.
 - Erfahrungen mit angemessenen Preisen waren nicht vorhanden.

Der Schadendurchschnitt bei Kyrill ist mit 1.027 € ungewöhnlich hoch (3).

Die wesentlichen Gründe:

- Neben einem konjunkturbedingten Anstieg gab es erwartungsgemäß eine ereignisbedingte Steigerung von Lohn- und Materialkosten für Dachdeckerleistungen.
 - Anstieg des Stundenlohns für Dachdecker im Schnitt nur 0,54 € (Stichprobenauswertung)
 - Anstieg der Materialkosten pro Dachdeckerrechnung im Schnitt 18 € (Stichprobenauswertung)

Der Schadendurchschnitt bei Kyrill ist mit 1.027 € ungewöhnlich hoch (4).

Die wesentlichen Gründe:

- der mit der schnellen Ereignisbewältigung verbundene Verzicht auf intensive Steuerung des Schadenaufwands
 - eingeschränkte Fachkontrolle
 - Qualitätsverlust durch Einsatz nicht/weniger qualifizierter Aushilfen
 - kaum Steuerung der Handwerker Auswahl
 - eingeschränkte Nacharbeit (z.B. Regress-, Betrugsverfolgung)

Um künftig den Schadendurchschnitt optimieren zu können, haben wir unsere Regulierungspraxis angepasst. Weitere Maßnahmen sind in Arbeit (1).

- Zur frühzeitigen Eingrenzung des Schadenumfangs verlangen wir bei künftigen Sturmereignissen
 - für Schäden ab 500 € vom Kunden unterschriebene Stundenzettel,
 - für Schäden an Einzelgewerken ab 1.000 € Kostenschätzung,
 - für Schäden an Einzelgewerken ab 2.000 € Kostenvoranschläge.
- In der Pilotierung ist die automatische Prüfung von Kostenvoranschlägen/ Rechnungen.
- Geplant ist der Aufbau von Handwerkerketzen in Sach.

Um künftig den Schadendurchschnitt optimieren zu können, haben wir unsere Regulierungspraxis angepasst. Weitere Maßnahmen sind in Arbeit (2).

- Produktseitig ist außerdem die Forcierung von Selbstbehalten im Gespräch.
 - Selbstbehalte sind in Höhe von 200 und 400 € möglich.
 - Die Anbindungsquote in VGV-Sturm beträgt zur Zeit nur 2%.
 - Hätten bei Kyrill 10% unserer VGV-Kunden mit einem Sturm-schaden einen Selbstbehalt von 200 € gehabt, wäre der Schadenaufwand um 4,5 Mio. € niedriger ausgefallen.
4.800 Schäden hätten innerhalb des Selbstbehalts gelegen.

Diese Erkenntnisse nehmen wir für die Zukunft mit.

- Unser **Sturmkonzept** hat sich bewährt.
- Folgende **Verbesserungen** sind umgesetzt bzw. in Arbeit:
 - Unsere Prognosen werden künftig durch technische Erfassung aller Schäden im Außendienst erleichtert. Sie werden außerdem ergänzt durch Schnellprognosen von zwei Rückversicherern.
 - Die Erstinformationen für unsere Vertriebspartner (Spielregeln bei Ereignissen, Hilfsmittel) sind überarbeitet und stehen digital zur Verfügung.
 - Die Erstinformationen für Kunden (Pressemitteilungen, Radiospots, Internet, Sturmflyer) sind überarbeitet.
 - Die Sturmauswertungen und Standardberichte sind mit allen betroffenen Bereichen des Hauses abgestimmt und erweitert.



Immer da, immer nah.

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**



Immer da, immer nah.