

News

dec 09



Asmo Kalpala
Präsident

Gewiss zählt AMICE einige der großen europäischen Versicherer und mehrere Marktführer in ihren jeweiligen Ländern zu seinen Mitgliedern. Doch ist es ein Charakteristikum des gegenseitigen und genossenschaftlichen Versicherungssektors, dass viele seiner Mitglieder kleine oder mittelgroße Unternehmen sind. Unser Verband muss daher solche kleineren Versicherer besonders unterstützen.

Die Idee „small is beautiful“ stand sicherlich nicht an der Wiege des Konzepts des Gemeinsamen Marktes, eher im Gegenteil: Der Aktionsplan Finanzdienstleistungen geht auch implizit davon aus, dass eine weitere Marktkonsolidierung erwünscht ist.

Es ist klar, dass Solvency II in der Tendenz größere Strukturen fördert und daher eine gewisse Marktkonzentration herbeiführen wird. Kleine und mittelgroße AMICE-Mitglieder – sie sind die überwiegende Mehrheit, denn der Medianwert liegt bei weniger als EUR 200 Mio Bruttoprämienaufkommen – fühlen sich durch das neue Regelwerk besonders unter Druck: Die Anforderungen an ihre Eigenmittel werden verschärft; wenn sie Spezialversicherer sind, sind Diversifizierungseffekte oft nur schwer erzielbar; die Governance- und Reporting-Anforderungen könnten letztendlich manche von ihnen überfordern.

In den nächsten Jahren wird AMICE daher den Bedürfnissen seiner kleinen und mittelgroßen Mitglieder besonderes Augenmerk schenken, auch jener, die durch ihre nationalen Verbände indirekt Mitglieder sind. Hilfestellung durch Beratung und gegenseitige Unterstützung, Erfahrungsaustausch und nachdrückliches Lobbying für Angebotsvielfalt und Proportionalität werden im Zentrum dieser Initiative stehen.

Eine wichtige Erkenntnis aus der Finanzkrise mit Blick auf Stabilitätsaspekte ist, dass die vielen kleineren Anbieter, die ihren Kunden erstklassigen Kundenservice bieten, nicht das Hauptproblem darstellen. Die echte Herausforderung ist, riskante Geschäftspraktiken abzustellen. Und Konsolidierung ist bestimmt nicht die Lösung für dieses Problem.

Mit diesen Gedanken wünsche ich allen Lesern frohe Festtage und ein gutes Neues Jahr. Wenn wir AMICE's Grundprinzip von Solidarität und gegenseitiger Hilfestellung weiterhin hochhalten, dann wird es – davon bin ich überzeugt – ein gutes werden.

Asmo Kalpala

→ In diese Ausgabe...

- Leitartikel des Präsidenten Page 1
- Die Ombudsfrau von Folksam Page 2
- Europäische Aufsichtsstrukturen Page 2
- Für zwei Monate zu Gast in Brüssel. Page 3
- Praktiker-Workshops zu CSR. Page 3
- Solvency II Update Page 3
- Artenvielfalt im Finanzsektor Page 4
- AMICE-Empfang und Board-Sitzung Page 4
- AMICE Kalender Page 4

Die Ombudsfrau von Folksam

In dieser Ausgabe stellen wir Anna-Karin (A-K) Baltzari Danfors vor, die seit 2007 das Kunden-Ombuds-Service von Folksam, dem großen schwedischen Gegenseitigkeitsversicherer, leitet.



Anna-Karin Baltzari Danfors

Wo ist die Folksam-Ombudsfrau in der Organisation der Gesellschaft angesiedelt und was ist ihre Hauptaufgabe?

A-K: Das Ombuds-Service ist eine völlig unabhängige Einrichtung, es ist einzig und allein der jährlichen Hauptversammlung verantwortlich. Es wurde 1968 geschaffen mit dem Ziel, die Kunden von Folksam im Branchenvergleich zu den zufriedensten zu machen.

Wie würden Sie Ihren Job beschreiben?

Ich vergleiche die Beschwerden, die wir hereinbekommen, oft mit Geschenken

in goldener Verpackung. Sie ermöglichen uns, Dinge zu verbessern, die wir anderenfalls wahrscheinlich übersehen würden; so können wir unser Unternehmen ständig weiter entwickeln.

Können Sie die tägliche Arbeit einer Ombudsfrau ein wenig umreißen?

Ich würde sagen, die Arbeit meiner Abteilung hat drei Schwerpunkte:

- **Beratung:** Die Mehrzahl der rund 8.000 Anfragen, die jährlich in unserer Abteilung eingehen, betrifft Unklarheiten in den Informationen, die unsere Gesellschaft den Kunden gibt. Wir sind völlig unabhängig, und das gibt uns einen enormen Vertrauensbonus. Das ist sicherlich die wichtigste Aufgabe.
- **Bewertungskonflikte:** Von den rund 1.000 Fällen pro Jahr, in denen Kunden eine Neubewertung ihrer Schäden fordern, gehen 25 % zu ihren Gunsten aus. Auch diese Zahl ist ein Beweis unserer Unabhängigkeit. Für den Kunden ist die Beschwerde einfach. Ein formloser Brief genügt, kein Anwalt ist nötig, und das Service ist gratis. Das ganze Verfahren ist außerdem wesentlich rascher als vor Gericht.
- **Prävention:** Immer wiederkehrenden Beschwerden versuchen wir, durch Prävention zuvorzukommen. Wir informieren die Folksam-Mitarbeiter und bilden sie aus. Wir arbeiten an der Produktentwicklung mit und versuchen ständig, unsere Verträge und Geschäftsbedingungen zu verbessern.

Wenn man Ihnen zuhört, möchte man meinen, das Ombuds-Service ist wirklich eine Einrichtung, von der sowohl Folksam als auch die Kunden profitieren.

Ja, das ist wirklich so. Wenn wir ein gutes Service für unsere Kunden bieten, arbeiten wir zugleich im Interesse des Unternehmens, indem wir die Marke Folksam stärken. Für mich ist es eine Ehre und eine Freude, Ombudsfrau zu sein. Gleichzeitig den Kunden helfen zu können und zur Geschäftsentwicklung meiner Gesellschaft beitragen zu können ist sehr motivierend.

Was ist aus Ihrer Sicht das spezifisch „Gegenseitige“ an Ihrem Job?

Folksam ist ein Versicherer auf Gegenseitigkeit. Das Kunden-Ombuds-Service bietet den Mitgliedern Transparenz und eine direkte Einflussmöglichkeit – beides zentrale Werte des gegenseitigen Geschäftsmodells.

Europäische Aufsichtsstrukturen

Aufbauend auf den Empfehlungen der De-la-Rosière-Gruppe hat die Europäische Kommission einen Vorschlag zur Schaffung dreier Europäischer Finanzaufsichtsbehörden vorgelegt. Für den Versicherungssektor unter Einschluss der betrieblichen Altersversorgung soll EIOPA eingerichtet werden. Die Behörde soll

- technische Standards (bisherige Level-3-Arbeit) mit qualifizierter Mehrheit beschließen, die dann durch die Kommission bindend gemacht werden;
- Meinungsverschiedenheiten zwischen nationalen Aufsichtsbehörden schlichten, wenn diese zur Zusammenarbeit oder Einigung verpflichtet sind;
- nicht die Aufsicht über rein nationale Versicherer übernehmen und soll nicht bestehende Colleges für internationale Gruppen ersetzen;
- in gewissen, genau umschriebenen Krisensituationen intervenieren dürfen;
- zu 40% aus dem Gemeinschaftsbudget und zu 60% von den Mitgliedsstaaten finanziert werden.

Zur Überwachung der Stabilität des Finanzsystems wird ein Europäischer Ausschuss für Systemrisiken (ESRB) mit Sitz bei der EZB in eingerichtet – allerdings wird er die Gouverneure aller EU-Zentralbanken (auch nicht-Euro) umfassen. Er wird gegebenenfalls Frühwarnungen zu sich abzeichnenden Systemrisiken abgeben und bei Bedarf konkrete Maßnahmen zu deren Bekämpfung empfehlen.

Während für die Aufsichtsbehörden eine Trennung nach Sektoren vorgesehen ist (EIOPA für Versicherungen), wird das ESRB völlig von Notenbankern dominiert sein. 29 Notenbankern wird ein einziger Versicherungsaufseher, der Präsident von EIOPA, gegenüberstehen. Die Versicherungsbranche ist über dieses Ungleichgewicht besorgt und fordert zumindest die Einrichtung eines Versicherungs-Ausschusses im ESRB zur Überwachung systemischer Risiken in ihrem Bereich. Die Hauptbefürchtung ist eine verstärkte Anwendung bankenbezogener Maßnahmen auch auf Versicherungen.

Der Sektor muss auch wachsam bleiben gegenüber Tendenzen im Europäischen Parlament, wo sich ein parteienübergreifender Konsens zur Forderung einer gemeinsamen Finanzaufsicht auf europäischer Ebene abzeichnet.

Die Vorschläge der Kommission und weitere Informationen finden sich auf

http://ec.europa.eu/internal_market/finances/committees/index_de.htm

Solvency II Update

CEIOPS hat die dritte Serie von Vorschlägen für Level-2-Maßnahmen veröffentlicht, mehrheitlich Kalibrierungen betreffend. In Fortführung ihres Papiers „Lessons from the Crisis“ haben die Aufseher extrem konservative Ansätze gewählt. CEIOPS selbst schätzt, dass die Kapitalanforderungen für Nicht-Leben um 13 % und für Leben um 23 % über jenen in QIS liegen werden. Allein im Bereich Nicht-Leben-Versicherungsrisiko müssen bis zu 35 % Steigerung erwartet werden.

Die ersten Berechnungen von AMICE-Mitgliedern sind noch alarmierender: Die neuen Kalibrierungen könnten das SCR für Nicht-Leben um 30-60 % und jenes für Lebensversicherer um 50-100 % (!) in die Höhe treiben. Es ist klar, dass dies eindeutig außerhalb des Konsenses liegt, der zwischen den Co-Legislatoren (und der Industrie) auf Basis von QIS4 erzielt wurde.

Die Frage der Eigenmittel, ihrer Zusammensetzung und der Schichtung in drei Kategorien („Tiers“) ist für unseren Sektor von zentraler Bedeutung – das AMICE-Board hat dies zuletzt erneut unterstrichen. AMICE engagiert sich besonders in der Diskussion dieser Themen.

Im November kam auch die Endfassung der Empfehlungen zur ersten und zweiten Serie heraus. Einige unserer Anregungen wurden zwar aufgegriffen, doch blieb CEIOPS über weite Strecken inflexibel. In Gesprächen mit der Kommission muss jetzt sichergestellt werden, dass die Durchführungsmaßnahmen im Rahmen der Richtlinie bleiben. Proportionalitätsaspekten wird dabei besondere Aufmerksamkeit zukommen.

„Kommentaren von Verbänden wie AMICE wird sicherlich höheres Gewicht beigemessen als Einzelpositionen“, sagte Pauline de Chatillon vom französischen Versicherungsaufseher ACAM, zugleich Leiterin der Pillar-1-Arbeit innerhalb von CEIOPS, jüngst auf einer Konferenz des französischen Verbands ROAM in Paris.

Die Leiter der Arbeitsgruppe appellieren erneut an die Mitglieder, die Arbeit auf breiterer Basis (vor allem aus einer größeren Anzahl von Ländern) zu unterstützen. Nur dann kann AMICE behaupten, für den gesamten europäischen Sektor zu sprechen; nur dann erfahren unsere Kommentare die nötige Beachtung.

Praktiker-Workshops zu CSR (Soziale Unternehmensverantwortung)

AMICE's CSR-Arbeitsgruppe veranstaltete in diesem Herbst zwei Workshops zum Erfahrungsaustausch zwischen Praktikern in bestimmten CSR-Teilbereichen. Ziel solcher Workshops ist, allen Teilnehmern – gleich, ob sie erfahrene CSR-Profis sind oder ob ihre Unternehmen noch am Beginn der CSR-Entwicklung stehen – zu ermöglichen, praktisches Wissen mit nach Hause zu nehmen.

Am 14. Oktober präsentierte Ruth Woodall, CSR-Kommunikationsmanagerin bei Co-operative Financial Services (UK), den weithin als vorbildlich geltenden CSR-Bericht der Co-operative Group und legte dar, wie der Redaktions- und Produktionsprozess dieses Reports abläuft. Die Workshop-Teilnehmer hatten jede Menge praktischer Fragen an die Referentin.

Am 12. November beschrieb Pia Blom-Johansson, die Hauptansprechperson für CSR-Fragen bei Tapiola (FI) ein Projekt in ihrer Gesellschaft, um CSR-Denken und -Handeln fester innerhalb des Unternehmens zu verankern. Tapiola hatte nämlich erkannt, dass ihre CSR-Strategie im eigenen Haus zu wenig bekannt war.

Vertreter von P&V (BE) besuchten beide Workshops und fassten zusammen: „Das war eine tolle Gelegenheit für uns, unsere eigenen Ideen mit anderen zu diskutieren und gleichzeitig etwas über andere Projekte zu hören – das hilft uns auch in unserer eigenen Arbeit weiter.“ Für Mitglieder stehen alle Präsentationen im Mitgliederbereich der Website bereit.

Die Arbeitsgruppe tauscht auch Informationsquellen zu CSR aus und bietet die interessantesten Artikel und Studien im Referenzbereich der AMICE-Website an. Der neueste Zugang dort ist eine vergleichende Studie von McKinsey zur Bewertung des Erfolgs von CSR-Maßnahmen. Die Studie beleuchtet den Zusammenhang zwischen CSR-Aktivitäten und tatsächlicher Wertschöpfung und insbesondere die Bewertung und Kommunikation von CSR an interne und externe Stakeholder. McKinsey schlägt 10 „Best Practices“ zur Wertschöpfung mit und durch CSR vor.

Für zwei Monate zu Gast in Brüssel



„Ich habe noch nie länger im Ausland gearbeitet. Als das Angebot von AMICE kam, zwei Monate im Sekretariat der Vereinigung in Brüssel mitarbeiten zu können, habe ich sofort zugesagt. Ich habe mir gesagt: Das ist eine tolle Chance für mich. Und in der Tat, das war es auch.“

In Brüssel zu arbeiten ist spannend und abwechslungsreich. Es geschieht so viel, dass man gar nicht allem folgen kann: Arbeitstreffen mit Menschen aus ganz Europa, Konferenzen, die Arbeit des Europäischen Parlaments, ...

Natürlich habe ich auch an der Planung des AMICE-Kongresses 2010 in Genua mitgearbeitet und war in den Arbeitsgruppen dabei, in denen Reale Mutua vertreten ist. Ich habe eine Menge von Dokumenten gelesen, habe Europa-Abgeordnete getroffen und Konferenzen zu Themen besucht, die mir völlig neu waren.

Ich kann nur allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei AMICE-Mitgliedern aus ganzem Herzen empfehlen, auch diese Erfahrung zu machen. Mein Dank geht an Luigi Lana, meinen Generaldirektor, und an alle Kolleginnen und Kollegen im AMICE-Sekretariat. Sie haben meinen Brüssel-Aufenthalt unvergesslich gemacht.“

Elisabetta Ruà, Reale Mutua, Italien

Artenvielfalt im Finanzsektor

CEPS, der Brüsseler „Think tank“, dessen Mitglied AMICE ist, hat eine 200-Seiten-Studie über „Artenvielfalt“ im europäischen Finanzsektor veröffentlicht. Die Studie analysiert die Rolle der Sparkassen in der Bankenlandschaft.

Im Vorwort schreibt Prof. David T. Llewellyn, Professor für Finanzwirtschaft in Loughborough und Gastprofessor an der WU Wien:

„Eine der Haupterkenntnisse der Studie ist, dass – besonders unter Stabilitätsaspekten – ein gemischtes System aus Shareholder-Value-orientierten (SHV = Kapitalgesellschaften) und Stakeholder-Value-orientierten (STV) Akteuren geben sollte.“ Sparkassen sind für ihn, so wie Gegenseitigkeitsversicherer, ein archetypisches Beispiel für STVs.

„Kapitalgesellschaften müssen ihren externen Kapitalgebern deren Kapitaleinsatz entlohnen (in Form einer angemessenen Rendite auf das eingesetzte Kapital). STV-Akteure müssen das nicht und haben daher einen inhärenten „Effizienzvorteil“ – ceteris paribus sollten sie daher mit niedrigeren Margen operieren können.“

„Angesichts des potentiellen Margenvorteils von Nicht-Kapitalgesellschaften und den systemischen Vorteilen eines gemischten Systems, schafft ein gesunder und dynamischer Sparkassensektor wirtschaftliche und soziale Vorteile. Die Studie zeigt, dass Sparkassen den Wettbewerb im Finanzsektor erhöhen, zur Systemstabilität beitragen, finanzielle Ausgrenzung reduzieren und die regionale Entwicklung fördern.“

„Allgemein gesagt, besteht ein starkes systemisches Interesse an einem starken Stakeholder-Value-orientierten (nicht-kapitalistischen) Sektor. Dies ist zu Recht ein politisches Anliegen.“

Die Studie ist um 25 EUR in gedruckter Form bzw. gratis als Download bei CEPS oder beim AMICE-Sekretariat erhältlich (gregor.pozniak@amice-eu.org).

<http://www.ceps.eu/book/investigating-diversity-banking-sector-europe-performance-and-role-savings-banks>

AMICE-Empfang und Board-Sitzung

„Die Kommission hat nicht die Absicht, in die Marktstrukturen einzugreifen“, betonte David Wright, stv. Generaldirektor der DG Binnenmarkt, anlässlich des Jahresempfangs von AMICE in Brüssel vor rund 50 Vertretern von AMICE-Mitgliedern und aus der Brüsseler Finanzlobbying-Szene.

„Wenn sich die gegenseitigen Versicherer durch Solvency II bedroht fühlen, müssen wir das ernsthaft diskutieren. Setzen wir uns zusammen!“

Am darauffolgenden Tag diskutierte das AMICE-Board die ersten Resultate der Mitgliederumfrage (Sollte Ihre Antwort noch ausständig sein, bitte um eheste Rücksendung!) und wie diese in die mittelfristige Strategie einfließen können. Diese Strategie für 2010-2012 soll bei der Generalversammlung im Juni 2010 in Genua verabschiedet werden. Außerdem machte das Board ergänzende Vorschläge zum Programm des Kongresses in Genua und bestätigte die Aufnahme von drei neuen Mitgliedern: des niederländischen Verbands FOV, sowie der österreichischen gegenseitigen Länderversicherer VLV (Vorarlberger Landes-Versicherung) und Tiroler Versicherung. Patrick Brothier von FNMF (FR) wurde ins Board kooptiert, und Jean-Luc de Boissieu (GEMA, FR) als neues Mitglied des Executive Committee bestätigt.

→ AMICE Kalender

- 7. Dezember Brüssel Taskforce Solvabilität II
- 17. Dezember Brüssel Taskforce Legal Affairs
- 17. Dezember Brüssel Taskforce Statut der Europäischen Gegenseitigkeitsgesellschaft EMS
- 18. Januar Brüssel Taskforce Solvabilität II
- 21. Januar Brüssel Nominierungs-Komitee
- 3. Februar Brüssel Taskforce Arbeitsunfallversicherung
- 5. Februar Paris Arbeitsgruppe Kommunikation
- 12. Februar Paris Plattform für kleine und mittelgroße Mitglieder
- 17. Februar Brüssel Taskforce Solvabilität II
- 17.-18. Februar Brüssel Exekutivausschuss
- 16. März Brüssel Vorstand
- 24. März Brüssel Taskforce Solvabilität II
- 16. April Paris Arbeitsgruppe & Taskforce Mitglied zu Mitglied
- 20. April Brüssel Exekutivausschuss
- 24. Mai Genua Vorstand
- 24. Mai Genua Generalversammlung
- 25.-26. Mai Genua Kongress