

Sie lesen in: [Startseite](#) [Nachrichten](#) [Markt & Politik](#)

Wie Versicherer auf Corona reagieren

17.3.2020 – Wir haben rund 20 heimische Versicherer gefragt, wie sie mit der Corona-Krise umgehen. Nur ein Teil hat sich bislang geäußert. Im Wesentlichen war dabei von Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Betriebs die Rede.

Wie gehen Versicherungsunternehmen mit der aktuellen Krisensituation um? Wir haben uns in einer Schnellumfrage bei rund 20 Versicherern erkundigt, ob und inwieweit sich der Coronavirus in ihrer Geschäftspolitik niederschlägt.

„Ergreifen Sie Maßnahmen? Wenn ja, welche (zum Beispiel in Bezug auf Annahmepolitik, Produktgestaltung etc.), und von wann bis wann gelten sie? Welche Produkte/Sparten sind gegebenenfalls in welcher Weise betroffen?“

Noch wenige Antworten

Unsere Anfrage haben wir am Freitag, 13. März, mittags an rund 20 Versicherungsunternehmen per E-Mail versandt und, aufgrund der Dringlichkeit, möglichst um Antwort bis Montag, 16. März, gebeten.

Bis Montagabend sind Antworten von sieben Versicherern eingegangen, wobei zwei keine inhaltlichen Angaben machen konnten. Wir haben sie im Kasten unten im vollen Wortlaut wiedergegeben. (Anm.: Seit Erscheinen des Artikels sind neue Stellungnahmen eingegangen, sie sind bereits eingepflegt.)

Soweit aus den Antworten, in denen sich Unternehmen zur Sache äußerten, ersichtlich, geht es bei diesen Versicherern aktuell um betriebliche Maßnahmen, nicht um solche der Geschäftspolitik an sich.

Sofern und sobald uns Antworten weiterer Unternehmen vorliegen, werden wir Sie darüber selbstverständlich informieren.

Die Antworten der Versicherer	
Unternehmen	Antwort
Allianz-Gruppe Österreich	<p>Unser Alltag wird aktuell von einem Thema dominiert: dem Coronavirus. Das spüren wir natürlich auch bei uns im Haus. Aber wir sind gut vorbereitet und als Versicherer ist die Versicherung von Risiken ja unsere ureigenste Aufgabe.</p> <p>Auf Versicherungsseite streift das Coronavirus unterschiedliche Sparten und Produkte. So kann beispielsweise in der Veranstaltungsversicherung auf Wunsch des Veranstalters eine Pandemie oder Epidemie mitversichert werden.</p> <p>Im Zuge der aktuellen Lage häufen sich Fragen unserer Kundinnen und Kunden. Aber wir haben sichergestellt, dass wir auch in Krisenzeiten operativ bleiben und unsere Kundinnen und Kunden weiterhin kompetent und zuverlässig servieren. Wir sind sehr gut vorbereitet, da wir bereits vor ein paar Wochen reagiert und uns somit frühzeitig auf mögliche Szenarien eingestellt haben.</p> <p>Wir haben natürlich auch unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegenüber eine Sorgfaltspflicht – auch hier sind wir gut vorbereitet und haben bereits mehrere Maßnahmen eingeleitet. So arbeitet unter anderem bereits mehr als die Hälfte unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von zuhause aus, die sozialen Kontakte wurden stark reduziert und Meetings werden virtuell abgehalten. Mit diesen Präventionsmaßnahmen stellen wir sicher, unseren hohen Servicelevel auch in Krisenzeiten aufrecht halten zu können.</p>
Ergo Versicherung AG	<p>Der Ausbruch des Coronavirus stellt die Ergo Versicherung, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, unsere Kundinnen und Kunden sowie unsere Vertriebspartner vor spezielle Herausforderungen.</p> <p>Die Gesundheit aller genießt höchste Priorität. Ergänzend zu den bisher schon umgesetzten Präventionsmaßnahmen gelten besondere Vorsichts- und Hygienemaßnahmen im Umgang miteinander.</p> <p>Entsprechend den Vorgaben der österreichischen Bundesregierung zur Eindämmung der Infektionshäufigkeit und -geschwindigkeit und zur bestmöglichen Balance zwischen dem maximalen Schutz aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der Aufrechterhaltung des laufenden Betriebs hat die Ergo Versicherung vornehmlich auf Home-Office bzw. Telearbeit umgestellt.</p> <p>Die Zielsetzung im laufenden Geschäft ist, dass alle wesentlichen Geschäftsprozesse für Kunden und Vertriebspartner aufrecht erhalten bleiben.</p>
Generali Versicherung AG	<p>Die Generali teilt uns mit, derzeit aus Kapazitätsgründen keine Stellungnahme abgeben zu können.</p> <p>Der Redaktion liegen Informationen vor, wonach es zeitlich befristete Einschränkungen bei der Annahme/Konvertierung im Bereich der Betriebsunterbrechungsversicherung gebe. Gegenüber dem VersicherungsJournal konnte die Generali dazu am Montag allerdings keine abschließende Aussage machen. Wir veröffentlichen sie, sobald sie vorliegt.</p>
Grazer Wechselseitige Versicherung AG	<p>Die Grazer Wechselseitige teilt uns mit, derzeit aus organisatorischen Gründen keine Stellungnahme abgeben zu können.</p>
Helvetia Versicherungen AG	<p>Helvetia beobachtet laufend sämtliche Nachrichten zur Vertretung des Coronavirus sehr genau. Wir haben schon in einem frühen Stadium im Rahmen des Betriebskontinuitätsmanagements Präventionsmaßnahmen getroffen. Die Kontinuität des Betriebs ist durch den Ausbau von Telearbeit gewährleistet.</p>
Oberösterreichische Versicherung AG	<p>Die Notmaßnahmen zum Corona-Virus werden uns in den nächsten Wochen im Tagesgeschäft schwer treffen. Eine Änderung der grundsätzlichen Geschäfts- und Produktpolitik ist aber momentan kein Thema.</p> <p>Wir fahren in der Versicherungsvermittlung eine Art Notbetrieb und können selbstverständlich Kundenwünsche elektronisch und telefonisch bearbeiten. In den regionalen Kundenbüros und in der Zentrale ist nach Umstellung auf Homeoffice-Lösungen die Mitarbeiteranzahl stark reduziert. Die Schadensmeldungen und auch Anträge werden wie gewohnt elektronisch entgegengenommen und auch verarbeitet. Verzögerungen kann es bei Besichtigungen vor Ort geben. Diese reduzieren wir auf das absolut notwendige Maß.</p> <p>Für die von Ihnen angesprochenen Veränderungen in der Produktgestaltung und der Annahmepolitik gibt es auch nach Kontaktaufnahme mit den Rückversicherungen derzeit keinen Anlass.</p>
Uniga Österreich Versicherungen AG	<p>Uniga reduziert ab sofort, österreichweit, den Betrieb an sämtlichen Standorten sowohl im Innen- als auch im Außendienst vorübergehend auf das geringst mögliche, betriebsnotwendige Notfall-Maß. Daher werden alle Mitarbeiter aufgefordert, unbedingt zu Hause zu bleiben und mobil zu arbeiten. Mitarbeiter, für die Home Office nicht möglich ist, werden trotzdem aufgefordert, zu Hause zu bleiben.</p> <p>Diese Maßnahme gilt für Uniga österreichweit. Uniga schließt vorübergehend nicht nur die Zentrale, sondern auch alle</p>

Ihr Wissen und Ihre Meinung sind gefragt

Ihre Leserbriefe können für andere Leser eine wesentliche Ergänzung zu unserer Berichterstattung sein. Bitte schreiben Sie Ihre Kommentare unter den Artikel in das dafür vorgesehene Eingabefeld.

Die Redaktion freut sich auch über Hintergrund- und Insiderinformationen, wenn sie nicht zur Veröffentlichung unter dem Namen des Informanten bestimmt ist. Wir sichern unseren Lesern absolute Vertraulichkeit! Schreiben Sie bitte an redaktion@versicherungsjournal.at.

Allgemeine Pressemitteilungen erbitten wir an meldungen@versicherungsjournal.at.

Täglich bestens informiert!

Der VersicherungsJournal Newsletter informiert Sie von montags - freitags über alle wichtigen Themen der Branche.

Ihre Vorteile

- Alle Artikel stammen aus unserer unabhängigen Redaktion
- Die neuesten Stellenangebote
- Interessante Leserbriefe

[Jetzt kostenlos anmelden!](#)

VersicherungsJournal in Social Media

Besuchen Sie das VersicherungsJournal auch in den sozialen Medien:

- Facebook – Ausgewähltes für den Vertrieb
- Twitter – alle Nachrichten von VersicherungsJournal.at
- Xing News – Ausgewähltes zu Karriere und Unternehmen
- Youtube – Hintergründe zum Buchprogramm



Unternehmen	Antwort
	<p>Landesdirektionen und sonstigen Einheiten. Uniqa wird auch alle Kfz-Zulassungsstellen schließen. Ebenfalls sind alle Generalagenturen angehalten, sich entsprechend zu verhalten.</p> <p>Diese Maßnahme gilt vorläufig bis Sonntag 22. März 2020. Die Entscheidung, wie es danach weitergeht, wird am Donnerstag, den 19. März, gefällt.</p> <p>Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Uniqa wurden im Sinne der oben skizzierten Maßnahme aufgefordert, strikt von zu Hause aus zu arbeiten bzw. zu Hause zu bleiben.</p> <p>Maßnahmen wegen des Coronavirus und der eingeschränkte Dienstbetrieb bei Uniqa werden sich unweigerlich auch auf das Service und hier vor allem die Geschwindigkeit des Service auswirken.</p> <p>„Das Wichtigste ist, dass Kunden, die Anspruch auf Leistungen bei uns haben, möglichst rasch zu ihrem Geld kommt“, beschreibt Kurt Svoboda die Devise für die nächsten Wochen. Daher wird Uniqa für die Zeit, in der Österreich vom Coronavirus betroffen ist, bei Kundenanliegen eine Hierarchie nach Dringlichkeit einführen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Oberste Priorität haben Schäden und Leistungen für unsere Kunden. Diese müssen umgehend bearbeitet werden. ■ An zweiter Stelle stehen Anliegen von Neukunden. ■ Die dritte Ebene sind vertriebsunterstützende Maßnahmen. <p>Das Kundenservice muss momentan allerdings zeitlich eingeschränkt werden. Ab Dienstag ist es lediglich von 08.00 bis 16.00 Uhr telefonisch unter der Nummer +43 50 677 670 erreichbar. Längere Wartezeiten am Telefon müssen leider in Kauf genommen werden. Kundinnen und Kunden werden gebeten – so weit möglich – direkt mit ihren Beratern Kontakt aufzunehmen.</p>
VAV Versicherungs-AG	<p>Der Geschäftsbetrieb ist aufrecht und wird von den Mitarbeitern größtenteils im Home Office abgewickelt. Unterstützt werden die Prozesse – wie auch bereits vor der Corona-Krise – durch Automatisierung, wie zum Beispiel die Möglichkeit der Online-Schadenmeldungen über www.vav.at, das Vertriebspartnerportal VAV PRO und das Endkundenportal meinVAV.</p> <p>Lediglich das Kundenbüro und die Zulassungsstellen wurden aufgrund der behördlichen Anordnungen geschlossen. Die Mitarbeiter sind für Kunden aber nach wie vor per E-Mail oder telefonisch erreichbar.</p> <p>Da die Gesundheit der Mitarbeiter die oberste Maxime der VAV ist, wurden bereits frühzeitig Präventivmaßnahmen, wie die Bereitstellung von Desinfektionsmitteln und Anleitungen zu besonderen Vorsichts- und Hygienemaßnahmen im Umgang miteinander institutionalisiert.</p> <p>Die interne Kommunikation wurde an die bestehende Situation angepasst, um alle Mitarbeiter rasch über neue Entwicklungen informieren zu können. Wir möchten uns an dieser Stelle auch bei allen unseren Mitarbeitern für die außerordentliche Flexibilität und Loyalität zum Unternehmen in dieser außergewöhnlichen Situation bedanken.</p> <p>Hinsichtlich der Produkte bietet die VAV die Sparte Reiseversicherung (inkl. Krankenanteil) seit 16.3.2020 auch online nicht mehr an. Ansonsten wurden keine produkt- oder annahmespezifischen Änderungen vorgenommen und sind aufgrund unserer Produktpalette auch nicht geplant.</p>
Wiener Städtische Versicherung AG	<p>Vor dem Hintergrund der rasanten Verbreitung des Coronavirus ist für die Wiener Städtische neben der umfangreichen Servicierung der Kunden selbstverständlich die Gesundheit zentral – die der Kunden und selbstverständlich auch die der Mitarbeiter.</p> <p>Der persönliche Kontakt mit unseren Kunden, auf den wir sonst großen Wert legen, wird entsprechend den Anordnungen der Behörden in den nächsten Wochen in den Hintergrund treten. Unsere Landesdirektionen Servicestellen bleiben bis auf weiteres für den Kundenverkehr geschlossen.</p> <p>Selbstverständlich stehen wir unseren Kunden auf allen anderen verfügbaren Kanälen – via Telefon, per E-Mail unter kundenservice@wienersaetdtsche.at und via Live Chat über unsere Website – zur Verfügung.</p> <p>Um den Versicherungsvertrieb auch ohne persönliche Anwesenheit zu gewährleisten, erarbeiten wir derzeit ein Konzept, wie ohne unmittelbaren Kontakt mit dem Kunden eine rechtskonforme Vertriebstätigkeit durchgeführt werden kann. D.h. welche Geschäftsfälle (Neuabschlüsse, wesentliche/unwesentliche Vertragsänderungen, Schadensmeldungen etc.) über welche Kanäle (Telefon, E-Mail) kommuniziert werden müssen, damit sie rechtliche Gültigkeit haben.</p> <p>Ob und wann, inwiefern die aktuelle Situation durch das Coronavirus Auswirkungen auf die zukünftige Produktgestaltung haben wird, ist derzeit nicht abzusehen. Vorerst gilt es, die Herausforderung, der wir jetzt gegenüberstehen, zu bewältigen.</p>
Wüstenrot Versicherungs-AG	<p>Die Wüstenrot Versicherung geht zum jetzigen Zeitpunkt nicht davon aus, dass das Geschäftsmodell oder bestehende Versicherungsprodukte in Folge der Corona-Krise adaptiert oder neu entwickelt werden müssen.</p>
Zürich Versicherungs-AG (aus einer Pressemeldung vom 17.3.2020)	<p>Kundinnen und Kunden können Zürich in der Zeit von 08:00 – 16:00 Uhr telefonisch erreichen, für Vertragsauskünfte unter der Telefonnummer 08000 808080, für Schadenmeldungen unter der Telefonnummer: 01/50 1255 1255. Auch die Beraterinnen und Berater sind weiterhin telefonisch und auch per E-Mail erreichbar. E-Mail-Anfragen können weiterhin an service@at.zurich.com gesendet werden.</p> <p>Auskünfte zu bestehenden Verträgen oder Leistungsfällen erhalten Kundinnen und Kunden auch im Kundenportal. Die Zurich App steht ebenfalls zur Verfügung. Im Einklang mit den Anordnungen der Bundesregierung bleiben die Geschäftsstellen für Kundinnen und Kunden geschlossen.</p> <p>Maklerpartner und Firmenkunden können über ihre gewohnten Kanäle und Ansprechpartner mit Zürich Österreich in Kontakt treten.</p> <p>Kfz-Zulassungen sind bei den Zürich Zulassungsstellen in einem eingeschränkten Ausmaß nach telefonischer Vereinbarung weiterhin möglich. In einem Notbetrieb können betrieblich genutzte Fahrzeuge, die zur Aufrechterhaltung der Versorgung mit Lebensmitteln oder Gütern des täglichen Bedarfs genutzt werden oder Fahrzeuge, die eingesetzt werden müssen, um die öffentliche Sicherheit oder das Gesundheitswesen aufrecht zu erhalten, an- oder abgemeldet werden.</p> <p>Aufgrund der aktuellen Situation ermöglicht Zürich darüber hinaus das unkomplizierte Erheben von Vorschäden an Gebrauchtwagen. Als temporäre Lösung bietet Zürich auch die Möglichkeit an, Fotos des Fahrzeuges aus verschiedenen Perspektiven mit dem Smartphone zu machen und per E-Mail an Zürich zu schicken. Kundinnen und Kunden können wie schon bisher die Vorschadenbesichtigung mit der Zurich App erstellen.</p> <p>Zürich hat bereits letzte Woche begonnen, den geregelten Übergang zu einem neuen Arbeitsmodus einzuleiten. Der Fokus liegt darauf, die Kundenbetreuung aufrechtzuerhalten und gleichzeitig beizubringen, dass die Ausbreitung des Virus verlangsamt wird. Viele Mitarbeitende arbeiten vom Home Office aus.</p>

Emanuel Lampert

Nachträgliche Ergänzung:

17.3.2020, 14:15 Uhr: Stellungnahmen von VAV, Wiener Städtischer und Zürich eingefügt.

Wie beurteilen Sie diesen Artikel?

sehr interessant
 informativ
 unwichtig

Artikel-Werkzeuge für Sie

- Artikel drucken
- Kopierfreundliche Version
- Leserbrief schreiben
- Nutzungsrechte erhalten
- Per E-Mail weiterleiten
- Suchagent einrichten

Diese Seite empfehlen

Schlagwörter zu diesem Artikel

Gesundheitsreform · Mitarbeiter · Reiseversicherung · Rückversicherung · Veranstaltungsversicherung · Versicherungsvermittlung · Versicherungsvertrieb · Zulassungsstelle

Weitere Artikel der Ausgabe vom 17.3.2020

Versicherungsbranche im Krisenmodus

Die Corona-Maßnahmen schränken das wirtschaftliche und soziale Leben stark ein, auch im Versicherungssektor.[mehr ...](#)

Erleichterungen bei Sozialversicherung und Finanz

Eine Reihe unterstützender Maßnahmen soll helfen, durch die Corona-Krise zu kommen.[mehr ...](#)

G&O Brokernet mit neuem Prokuristen

G&O Brokernet will die Digitalisierungsstrategie weiterentwickeln und holt sich dafür von der OVB einen Experten für Marketing und Wirtschaftspsychologie.[mehr ...](#)

Diese Artikel könnten Sie noch interessieren

IDD-Umsetzung für Vermittler: Der Entwurf ist da

22.10.2018 – Mit viel Verspätung hat nun das Wirtschaftsministerium den Entwurf für die „Versicherungsvermittlungsnovelle 2018“ veröffentlicht. Alle Fragen sind damit aber noch nicht geklärt. [mehr ...](#)

15 Stunden – ein IDD-Weiterbildungsszenario

3.10.2018 – Die IDD fordert Weiterbildung im Versicherungsvertrieb. Wie kann das bei Vermittlern aussehen? Fachverbandsgeschäftsführer Erwin Glöckl stellte dazu Überlegungen an. Für Mitarbeiter in Versicherungsunternehmen macht das VAG bereits Vorgaben. [mehr ...](#)

Wie intensiv KMUs Weiterbildung angehen

23.4.2018 – Wie viele Unternehmen in Weiterbildung investieren, in welcher Form und was es sie kostet – darüber geben Daten der Statistik Austria Auskunft. Auch zur Versicherungs- und Finanzdienstleistungs-Branche liegen Zahlen vor. [mehr ...](#)

VersicherungsJournal.at

Das Wesentliche im Blick

Erweiterte Suche »

Suchbegriffe

Suchen

Themenbereiche

Versicherungen & Finanzen

Markt & Politik

Vertrieb & Marketing

Unternehmen & Personen

Karriere & Mitarbeiter

Büro & Organisation

Mitarbeiten

Autor werden

Aktuelles für Autoren

Inhalte

Nachrichten

Kommentare

Praxiswissen

Bilderrätsel

Leserbriefe

Kundeninformation

Anzeigenmarkt

Veranstaltungen

Originaltexte

VJ Spezial

Über den Verlag

Ansprechpartner

Impressum / Über uns

Nutzungsbedingungen

Datenschutz

In eigener Sache

Werbung schalten

Abrufzahlen

Leserstruktur

Mediadaten

Aktuelles für Werbekunden

Aktuelles für Stellenanbieter

Leserservice

Kontakt

Häufige Fragen

VersicherungsJournal als Startseite

Premium-Abo

Nutzungsrechte erhalten

Mitteilungen an die Redaktion

Newsletter

RSS

Suchagenten

Schlagwörter

Mobilversion

