

# DIE VIER JAHRESZEITEN IM BROKERGESCHÄFT

Jede Jahreszeit zeichnet sich durch spezifische Eigenheiten aus. Gerne gewähre ich Ihnen Einblick in unsere kurzweilige und spannende Tätigkeit.

VON THOMAS BÄRTSCHI



**THOMAS BÄRTSCHI**

ist Präsident der ASDA-Sektion Bern-Solothurn sowie Inhaber und Geschäftsführer der Bärtschi Versicherungen GmbH, Kaufdorf.

## Herbst – Die Submissionszeit

Ein ganz normaler Donnerstag im September: Kundenbesuch und Schadenbesprechung in der Innerschweiz. Zurück im Büro: Kunde hat Nachweis per WhatsApp bestellt. Nach Abklärung von oblig. Fragen Nachweis organisiert. Ein weiterer Kunde ruft an und erklärt, warum Firma x nicht mit Firma y im selben Vertrag KTG zu versichern ist ... weil Firma x sehr hohe Schadenlast hat – Firma y eine von null. Für einen anderen Kunden: Weiterleitung einer Brandschutzaufflage an VN. Dieser hat sie trotz Gewährung einer Nachfrist nicht erledigt. Bei zwei weiteren Kunden mit ungebundener Vorsorge: Halbjahresprämie in Rechnung gestellt. Prüfen, ob alles stimmt. Dann noch die Vorbereitung des kommenden Freitags: An einer Seilbahn hat sich ein Wälzlager verabschiedet. Verschiedene Gäste mussten mit dem Heli ins Tal rücktransportiert werden. Zudem entstand eine BU, weil am selben Abend und am nächsten Tag viele

Abendessen nicht planmässig durchgeführt werden konnten. Wegen des Lagers stellt sich die Frage nach der Lebensdauer. Der Hersteller spricht von 25 Jahren, kann sich aber auch vorstellen, das Lager bereits nach 15 Jahren zu ersetzen. Der Kunde – mit vielen Jahren Seilbahnen-Erfahrung – hat ein Wälzlager noch überhaupt nie ersetzt. Ich bereite mich auf die Diskussion mit dem Versicherer entsprechend vor. Alles wird dann auch in bestem Einvernehmen und grosszügig abgehandelt. In solchen Fällen bin ich froh, dass ich mich auf gute Partner verlassen kann: Wir arbeiten seit Jahrzehnten zusammen und kennen und vertrauen uns. Die Atupri hat sich aus dem Firmenkundengeschäft verabschiedet und alle ablaufenden Verträge per Ende Jahr gekündigt. Fünf unserer Kunden sind davon betroffen, sechs Verträge insgesamt. Hier gilt es, die Auskunftsdiene der letzten sechs Jahre einzufordern. Ein paar Verträge waren bloss drei Jahre in Kraft, daher müssen teilweise zwei AKD-Formulare beschafft werden. Dort, wo es pendente Fälle gibt – bei fast allen Kunden –, fallen noch Zusatzabklärungen an. Schliesslich will der übernehmende Versicherer genau wissen, welche Leistungsfälle er – die Freizügigkeit lässt grüssen – übernehmen muss. So: Endlich ist Feierabend. Ansonsten ist der Herbst eine arbeitsreiche Zeit. Die Submissionen Nichtleben haben ihren Höhepunkt. Schliesslich müssen die neuen Lösungen per 30.9. stehen. Ich bin kein Freund von Kündigungsfrist-Verkürzung. In den letzten Jahren hatte ich aber

manchmal festgestellt, dass, je älter das Jahr wird, umso besser die Offerten ausfallen. Ob wohl einige Versicherer noch alles geben, um ihre Produktionsziele zu erreichen? Ich weiss es nicht, kann es mir aber (aufgrund der sehr guten Konditionen) nicht anders erklären. Dann folgen noch Aufräumarbeiten, und es kommt etwas Ruhe vor dem Sturm.

## Winter

Eine ganz strenge Zeit für uns Broker. Vielfach sind die Jahresprämien per Anfang Jahr fällig. Dazu müssen die Rechnungen empfangen werden. Ebenso müssen diese mit den Policen abgeglichen werden. Sind alle Mutationen eingepflegt? Wird auch jede offene Prämie fakturiert? Ich habe es schon erlebt, dass der Versicherer plötzlich aufgehört hat, Rechnungen zu stellen. Der Kunde wählte sich gedeckt – war es aber nicht mehr. Da kein Schaden eingetreten ist, gab es auch keine unlösbaren Probleme.

## Frühling

Der Frühling zeichnet sich durch Deklarationen und Planungsarbeiten aus. Die Kunden wollen besucht sein und es gilt zu priorisieren, welche Verträge näher zu prüfen sind und welche ohne weiteres Zutun laufengelassen werden können.

## Sommer

Das ist die ruhigste Zeit im Broker-Business. Die Kunden sind in den Ferien. Teilweise sind auch die Firmen mit reduziertem Bestand unterwegs oder haben gänzlich zu. Heuer haben wir diese Zeit genutzt, um eine frische Broker-

software zu evaluieren. Wir wurden fündig: Broker Pro heisst unser neues, tolles Tool. Zusammen mit einem befreundeten Broker haben wir unsere Wünsche definiert und in Worte gefasst. Wir haben uns verschiedene Produkte offerieren und zeigen lassen. Das ist immer mit grossem zeitlichem Aufwand verbunden. Zudem haben wir uns sehr genau überlegt, welche Anforderungen unsere Software zu erfüllen hat. Dann galt es, den Kundenbestand auf die neue Software zu überführen. Ebenso musste der Vertrag mit dem alten Anbieter aufgelöst und gekündigt werden. Der erste Eindruck aus der produktiven Zeit mit der neuen Software stimmt uns aber sehr zuversichtlich: Grosse und repetitive Arbeiten werden uns abgenommen und vieles ist nun mit ein paar Knopfdrücken lösbar. Auch unsere Kunden haben einen grossen Mehrwert: Sie können sich einloggen und haben so direkten Zugriff auf Ihre Policen (als pdf). Ebenso ist eine Vielzahl von Merkblättern und Informationen hinterlegt. Und zu guter Letzt können die Kunden auch in einem gesicherten Umfeld mit uns kommunizieren und Daten austauschen. Auch das Schadenhandling hat sich vereinfacht und ist besser geworden. Mit grosser Sehnsucht warten wir nun auf die Zeit, bis alle Versicherer den DPX-Standard 5.2 anwenden werden. Auch das bedeutet noch einmal eine Vereinfachung und ein Quantensprung in der Verarbeitung, da die Dokumente direkt vom Versicherer in unser System integriert werden können und der Kunde in derselben Sekunde darauf zugreifen kann.