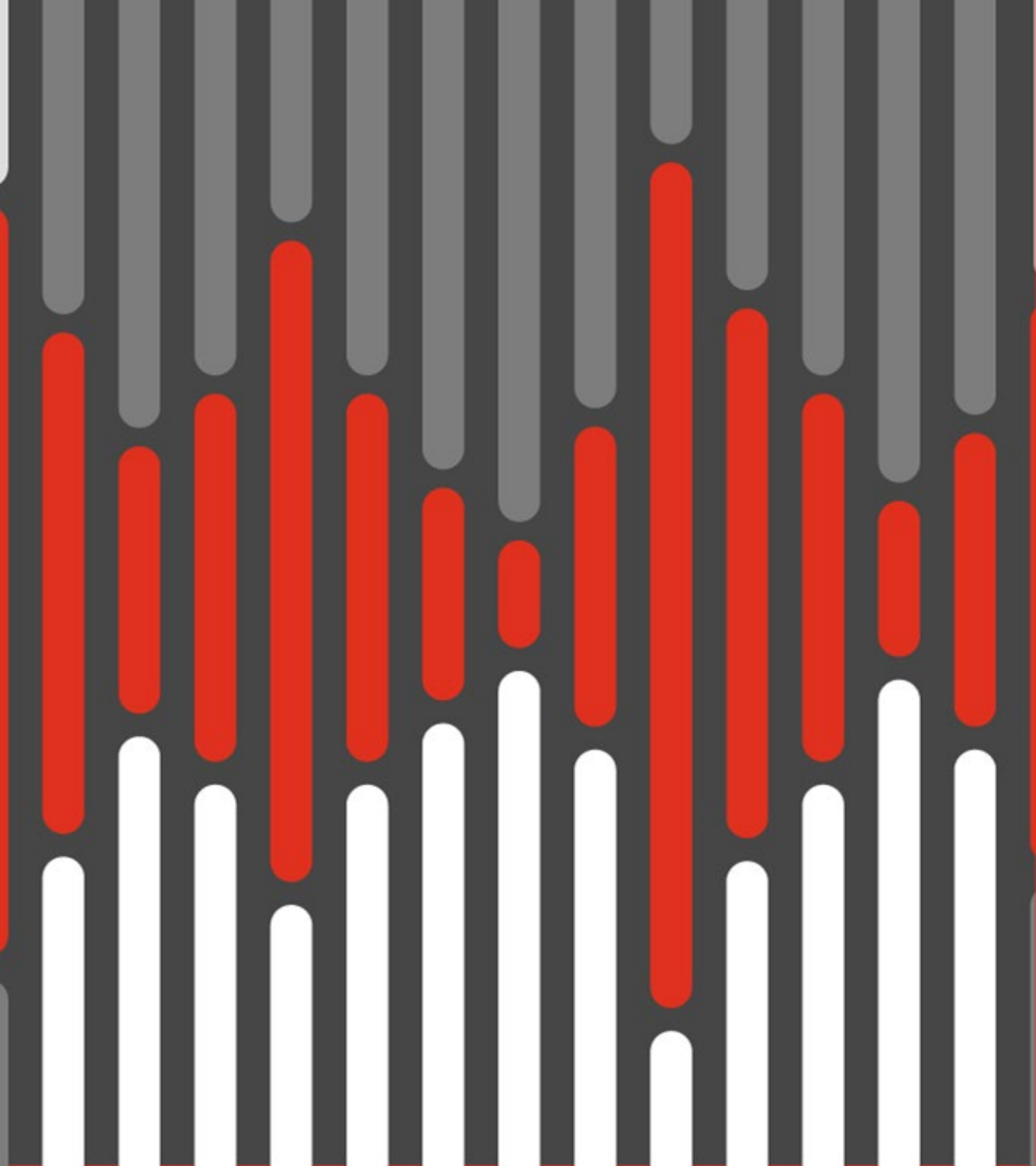


COVID-19 und die Versicherungsindustrie: Denkanstöße für herausfordernde Zeiten

20. März 2020



Übersicht wesentlicher Fragestellungen zu COVID-19 für die Versicherungsindustrie



Unsere Branchen-Experten haben jene Fragestellungen zusammengestellt, mit denen insbesondere Versicherer konfrontiert sind.

In unserer Zusammenstellung bieten wir Überlegungen an, was Sie jetzt tun können, um die Unsicherheit effektiv zu bewältigen:

1. Mitarbeiter - Schützen Sie Ihre Mitarbeiter und steuern Sie die Ressourcen
2. Geschäftsmodell - Balance zwischen Kundenbetreuung und kommerziellen Prioritäten
3. Operative Handlungsfähigkeit - Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität sowie Schutz Ihrer Lieferketten und des Vertriebs
4. Risikomanagement - Reflektion täglich neuer Einblicke und deren Risikobewertung
5. Regulatorik - Einschätzung und Bewertung der regulatorischen Anforderungen
6. Kommunikationsstrategie - Schaffung von Klarheit für Mitarbeiter und Interessengruppen zur Sicherstellung der Geschäftskontinuität

Aspekte für den Umgang mit COVID-19 in der Versicherungsindustrie



Mitarbeiter

Schützen Sie Ihre Mitarbeiter und steuern Sie die Ressourcen

- Personalverfügbarkeit: Haben Sie bedacht, welche Auswirkungen das Coronavirus auf die Verfügbarkeit eines wesentlichen Prozentsatzes der Mitarbeiter, auch bei Drittanbietern, haben kann?
- Arbeitsweisen: Welche flexiblen und Home Office Möglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung und sind diese ausreichend? Sind sie getestet worden? Werden sie für genügend Ihrer Mitarbeiter funktionieren oder müssen Teams zeitlich gesteuert werden, um Überkapazitäten zum Beispiel bei Netzwerken zu vermeiden?
- Mitarbeiter von Lieferanten: Welche möglichen Auswirkungen hat der Virus auf Dritte und deren Fähigkeit, Ihre Organisation zu bedienen – und gibt es Ausschlüsse für höhere Gewalt oder Pandemien?
- Personalfragen: Inwieweit haben Sie die Auswirkungen auf Steuern, Krankheit und Familienunterstützung analysiert?
- Reisebeschränkungen: Haben Sie die Auswirkungen der Annullierung von internen und externen Gruppensitzungen/Veranstaltungen berücksichtigt? Welche Auswirkungen könnten diese auf Ihr Geschäft haben?
- Unterstützung im Gesundheitswesen: Haben Sie über private Gesundheitsversorgung und Versicherungsfragen nachgedacht?



PwC trifft selbst als Unternehmen alle Maßnahmen, um unsere Mitarbeiter und Kunden zu schützen



Tägliche Überwachung der Ausbreitung des Virus zum Schutz der Firma



Regelmäßige Abstimmung mit Zentren für Krankheitskontrolle und Prävention



Zentralisierte Arbeitsgruppe/Krisenstab und interne COVID-19 Informationsseite für Updates und FAQs



Reiseberatung und -beschränkung



Versorgung mit saubereren und sicheren Arbeitsräumen



Angebote zu Homeoffice und virtuellen Meeting Optionen

Aspekte für den Umgang mit COVID-19 in der Versicherungsindustrie



Geschäftsmodell

Balance zwischen Kundenbetreuung und kommerziellen Prioritäten

1. Wird sich an Ihrem Geschäftsmodell oder an Ihrem Produktportfolio etwas ändern?
2. Erhöht sich die Akzeptanz digitaler Kommunikations- und Geschäftsgepflogenheiten durch die länger anhaltende "social distance" nachhaltig?
3. Welche neuen Kooperationen sind aufgrund der Erfahrungen mit dem Coronavirus sinnvoll, um neu entstandene Bedürfnisse der Kunden kurzfristig zu bedienen?
4. Können die nun wahrnehmbaren Folgen einer solchen Pandemie künftig in Produkte gegen angemessene Prämie eingebunden werden oder bspw. spezifische Produkte entwickelt werden, die Schutz in solchen Situationen liefern?
5. Muss die Anlagestrategie angepasst werden?



Operative Handlungsfähigkeit

Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität und Schutz Ihrer Lieferkette

1. Werden wesentliche Entscheidungen day-to-day getroffen?
2. Erreichen Sie Ihre Kunden noch auf den üblichen Wegen oder müssen Sie hier ad hoc anpassen, um sich auf die nächsten Wochen besser einzustellen?
3. Wie werden Sie die Möglichkeit des Zugriffs auf Daten, auch von Dritten (Cloud) für zeitkritische Berichts- und Analysebedürfnisse aufrechterhalten, z.B. Solvabilitätsposition, Schadensvolumen, Callcenter-Verfügbarkeit?
4. Wie zeitnah verläuft die Schadenregulierung, wenn Gutachter nicht mehr vor Ort kommen sollen?
5. Wie stark sind Sie von Zulieferprozessen abhängig und sind Ihnen die Pläne der "Arbeitsfähigkeit" für die nächsten 4 Wochen bekannt?
6. Wie stellen Sie die Verfügbarkeit, Datensicherheit, Kommunikation und die allgemeinen Spielregeln bei Home Office sicher?
7. Wie gut funktioniert Ihr Business Continuity Planning / Management System? Sind die Interessen Ihrer Mitarbeiter und Kunden sowie die Vermögenswerte ausreichend geschützt?
8. Wie stellen Sie die Funktionsfähigkeit Ihrer IT sicher? Was passiert, wenn das Team des Rechenzentrums in Quarantäne muss? Ist das Ausweich-Rechenzentrum tatsächlich einsatzfähig? (gilt übrigens auch für Ihre Dienstleister)
9. Wie sichern Sie den Vertrieb? Dies betrifft Vermittler (keine physischen Kontakte), Call-Center (überlastet oder im Home Office) und digitale Vertriebswege (ausbaufähig)!

Aspekte für den Umgang mit COVID-19 in der Versicherungsindustrie



Risikomanagement

Reflektion täglich neuer Einblicke und deren Risikobewertung

1. Sind die aktuellen Annahmen in der Prognose und in der Risikobewertung sowie die Stresstests noch angemessen?
2. Sind die aktuell getroffenen Annahmen in Ihrer Liquiditätsplanung und beim Kapitalmanagement noch aktuell?
3. Kann es trotz eindeutiger Regelungen im Versicherungsvertrag zu gesellschaftlichen Diskussionen über Versicherungsschutz und damit zu Reputationsrisiken für Sie oder die Branche insgesamt kommen?
4. Welche Vertragskündigungen erwarten Sie?



Rechnungslegung

Wir verweisen auf unsere Veröffentlichungen zur Rechnungslegung - zum Beispiel:

- Accounting implications of the effects of coronavirus - PwC In depth This In depth considers the impact of the new coronavirus ('COVID-19' or 'the virus') on the financial statements [for periods ended after 31 December 2019] of entities whose business is affected. There are broad IFRS implications, including impairment and valuation of assets (financial and non-financial), liability recognition and measurement, and disclosures. <https://pwc.to/2IVJUV7>
- Folge 11 der PwC Accounting and Reporting Talks online - <https://blogs.pwc.de/accounting-aktuell/handelsrecht/folge-11-der-pwc-accounting-and-reporting-talks-online/1708/>



Regulatorik

Neueinschätzung & Bewertung der regulatorischen Anforderungen

1. Haben Sie Datenschutz-Risiken im Zusammenhang mit IT-Sicherheit und mobilen Arbeiten berücksichtigt?
2. Sind alle kommenden Berichtspflichten erfüllbar?

Wir verweisen diesbzgl. auch auf folgende Veröffentlichungen:

- EIOPA und BaFin schätzen die Folgen des Corona-Virus (COVID-19) für die Versicherungsbranche als erheblich ein: <https://blogs.pwc.de/insurance/risk-finance/governance-risikostrategischer-rahmen/eiopa-und-bafin-schaetzen-die-folgen-des-corona-virus-covid-19-fuer-die-versicherungsbranche-als-erheblich-ein/4667/>
- BaFin: Corona-Virus: Prüfungen; Prüfer können zunächst von Vor-Ort-Prüfungen absehen https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Meldung/2020_Corona/meldung_20_03_18_corona_virus4_VorOrtPruefungen.html
- EIOPA statement on actions to mitigate the impact of Coronavirus/COVID-19 on the EU insurance sector: https://www.eiopa.europa.eu/content/eiopa-statement-actions-mitigate-impact-coronaviruscovid-19-eu-insurance-sector_en

Aspekte für den Umgang mit COVID-19 in der Versicherungsindustrie

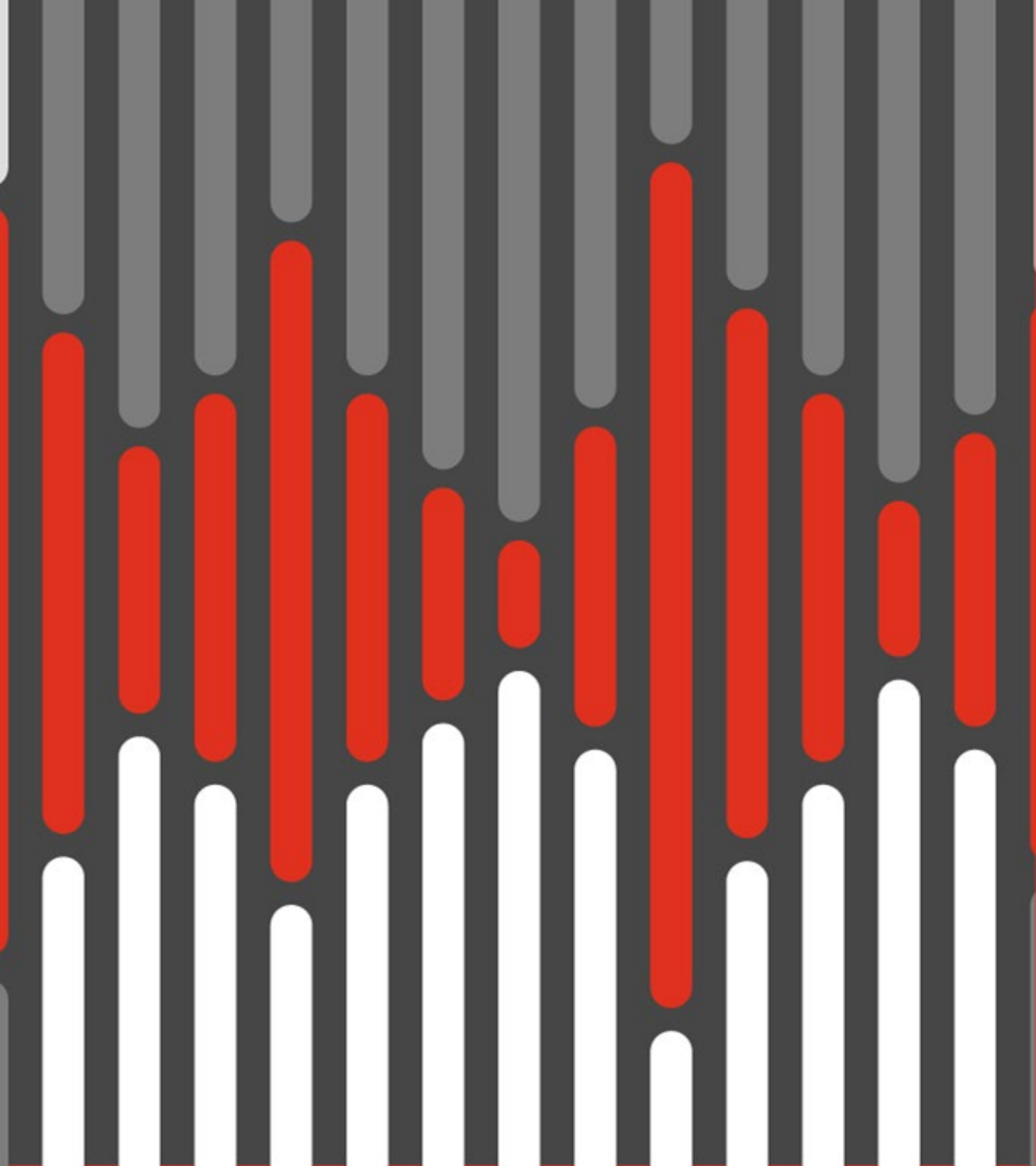


Kommunikationsstrategie

Schaffung von Klarheit für Mitarbeiter und Interessengruppen zur Sicherstellung der Geschäftskontinuität

1. Was erwartet der Kunde von Ihnen? Sind Sie auf ein potenziell hohes Anrufaufkommen, Erklärungsbedarf vorbereitet?
2. Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter sich ausreichend informiert fühlen?
3. Was erwarten Ihre Stakeholder von Ihnen? Wer sind Ihre wichtigsten Stakeholder neben den Mitarbeitern?

Beleuchtung einzelner Fragestellungen im Detail



Aspekte für den Umgang mit COVID-19 in der Versicherungsindustrie



Geschäftsmodell

Balance zwischen Kundenbetreuung und kommerziellen Prioritäten

1. Wird sich an Ihrem Geschäftsmodell oder an Ihrem Produktportfolio etwas ändern?
2. Erhöht sich die Akzeptanz digitaler Kommunikations- und Geschäftsgepflogenheiten durch die länger anhaltende "social distance" nachhaltig?

Sie sollten folgende potenziellen Auswirkungen in Betracht ziehen:

1. Aufgrund der Ereignisse werden einige Grundfeste eines Geschäftsmodells in Frage gestellt: Wird Globalisierung zurückgedreht? Geht die Mobilität zurück? Wird Reisefreiheit eingeschränkt? Ändern sich Abschlussverhalten von Versicherungsnehmern und Einstellung zu Schadenbeseitigung und Storno? Beschleunigt sich die virtuelle Zusammenarbeit? Was bedeuten die Erfahrungen der letzten Wochen für Ihr Geschäftsmodell oder Ihre Produkte?

Betriebsunterbrechung, Reiserücktritt, Krankenkosten: Nur drei von vielen Folgen, die das Coronavirus ausgelöst hat und direkt die Versicherungsbranche beeinflussen. Dieser Virus wird die Branche zum Weiterdenken anregen, aber nicht nur im Bereich Versicherungsschutz, sondern auch versicherungsfremde Dienstleistungen. Hieraus können sich signifikante Chancen für das künftige Geschäftsmodell ergeben.
2. Der Zuspruch digitaler Lösungen wird rapide zunehmen und Versicherer mit schnellen und einfachen Lösungen klar nach vorne bringen.

Diese Schritte können Ihnen bei der Vorbereitung helfen:

Beobachten Sie Trends, Aussagen und Entwicklungen.

Sammeln und strukturieren Sie die Hinweise aus Kundenkontakten (Schadenbearbeitung, Vertragsadministration, Hotline etc.) sowie täglich aktualisierten Analysen der wirtschaftlichen Entwicklung.

Priorisieren Sie

- interne Digitalisierungsprojekte – ziehen Sie spätere Go-Lives nach vorne. In der aktuellen Situation "verzeihen" Kunden im Zweifel eher eine nicht 100% Lösung, solange der Datenschutz gewährleistet ist
 - Zusammenarbeit mit Plattformen, die mit White Labeling digitale Geschäftsmodelle ergänzen – als Übergangslösung
- Beziehen Sie hierbei Ihre Experten für Cyber Security und Datenschutz ein, um erhöhte Anfälligkeit zu vermeiden.

Aspekte für den Umgang mit COVID-19 in der Versicherungsindustrie



Geschäftsmodell

Balance zwischen Kundenbetreuung und kommerziellen Prioritäten

3. Welche neuen Kooperationen sind aufgrund der Erfahrungen mit dem Coronavirus sinnvoll, um neu entstandene Bedürfnisse der Kunden kurzfristig zu bedienen?
4. Können die nun wahrnehmbaren Folgen einer solchen Pandemie künftig gegen angemessene Prämie in Produkte eingebunden werden oder bspw. spezifische Produkte entwickelt werden, die Schutz in solchen Situationen liefern?
5. Muss die Anlagestrategie angepasst werden?

Sie sollten folgende potenziellen Auswirkungen in Betracht ziehen:

3. Die Einbußen in der Realwirtschaft haben gravierende Auswirkungen auf die Finanzstärke der Konzerne, aber vor allem auch auf den Mittelstand sowie Einzelunternehmer.
4. Die Auswirkungen auf die Realwirtschaft sowie der Erfahrungen der letzten Wochen führen in manchen Segmenten zu neue Produktideen oder Anpassungen von aktuellen Produkten sowie neuen Möglichkeiten von Kooperationen.
5. Wir befinden uns im Abwärtstrend am Kapitalmarkt. Kurz-, mittel- und langfristig gibt es immer die gleichen Herausforderungen, aber auch Muster (history repeats). Einflüsse wie Irrationalität, Eingriffe staatlicher Stellen oder Zinssenkungen erschweren die Situation. Deshalb ist es notwendig regelmäßig aktiv die Strategien, Modelle und Szenarien auf die neue Situation anzupassen.

Diese Schritte können Ihnen bei der Vorbereitung helfen:

- Analysieren Sie die Möglichkeiten mit anderen Unternehmen – auch aus anderen Industrien – künftig stärkere Kooperationen einzugehen. Dies u.a. aufgrund nachhaltiger Veränderungen im Kundenverhalten sowie veränderter Bedürfnisse.
- Verfolgen Sie Anpassungen Ihrer Peers – auch im Ausland. Bspw. bietet in Indien ein Insurtech eine Police für den Fall der Infektion oder alternativ mit einer verminderten Zahlung bei Quarantäne an.
- Analysieren Sie Ihr Portfolio auf nötige Anpassungen oder Bedarf neuer Produkte und ob diese passend zum langfristigen Geschäftsmodell sind.
- Analysieren Sie vergangene Schockszenarien. Betrachten Sie dabei insbesondere die Rahmenbedingungen, die heute signifikant anders sind.
- Legen Sie KPIs fest, um eine Trendverschärfung oder Trendwende zu erkennen.
- Hinterfragen Sie ihre Kapitalanlagestrategie und korrigieren Sie diese für die nächsten Wochen.
- Stellen Sie ein zeitnahes Monitoring sicher und überdenken Sie Ihr Reporting (Intensität, Rhythmus, Ad hoc Erfordernisse) Auch hier sind Entscheidungsbefugnisse zu hinterfragen, um im Zweifelsfall schnell reagieren zu können.

Aspekte für den Umgang mit COVID-19 in der Versicherungsindustrie



Operative Handlungsfähigkeit

Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität und Schutz Ihrer Lieferkette

1. Werden wesentliche Entscheidungen day-to-day getroffen?
2. Erreichen Sie Ihre Kunden noch auf den üblichen Wegen oder müssen Sie hier ad hoc anpassen, um sich auf die nächsten Woche besser einzustellen?

Sie sollten folgende potenziellen Auswirkungen in Betracht ziehen:

1. Viele operative Entscheidungen sind in den nächsten Wochen zu fällen, die in der normalen Hierarchie nicht schnell genug getroffen werden können.
2. Physische Vertriebstermine werden derzeit abgesagt. Vielleicht ist diese Situation der Startpunkt für viele, auf eine virtuelle Kommunikation und den digitalen Vertrieb im Versicherungsbereich umzusteigen. Ist Ihr Vertrieb ausreichend für andere Kommunikationsstrategien ausgestattet und auch geschult?

Diese Schritte können Ihnen bei der Vorbereitung helfen:

- Überdenken Sie aktuelle Reporting- und Entscheidungswege und richten Sie bei Bedarf für die Zeit der Pandemie Extra Gremien mit direkter Reportinglinie zum Vorstandsvorsitzenden ein, um Engpässe in der Entscheidungsfindung zu vermeiden.
- Bilden Sie Kategorien von Entscheidungsfeldern entlang Ihres Geschäftsmodells inkl. Trigger, wann nächste Entscheidungen fällig werden könnten. Seien Sie sehr transparent, wer für welche Sachverhalte ad hoc Entscheidungen treffen kann.
- Dies gilt um so mehr in den Fällen, in denen das Risiko eines Reputationsschadens den finanziellen Verlust oder die Vertragsbedingungen übertreffen könnte.
- Beobachten Sie die verschiedenen Vertriebskanäle und eventuelle Wanderbewegungen. Stellen Sie sicher, dass der Vertrieb nicht abreißt. Überlegen Sie, ob Sie Ihre grundsätzliche Kunden-Kommunikations- bzw. Vertriebsstrategie an einzelnen Stellen vorübergehend anpassen müssen.
- Die Situation Ihrer Kunden ist zurzeit sehr besonders und benötigt im Zweifel andere Reaktionen von Ihren Vertriebs- und Servicemitarbeiter inkl. Kooperationspartnern. Überdenken Sie gültige Richtlinien und führen Sie ad hoc Schulungen und erhöhte Kommunikation Ihrer angepassten "Vertriebs- und Kommunikationsstrategie" für diese besonderen Zeiten durch.
- Analysieren Sie mögliche Handlungsoptionen je Marktbereich/Kundensegment (Profitabilität, Akzeptanz, schnelle Umsetzbarkeit, Kundenbindung) für unterschiedliche Szenarien (business as usual, organisation stop, balanced approach).

Aspekte für den Umgang mit COVID-19 in der Versicherungsindustrie



Operative Handlungsfähigkeit

Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität und Schutz Ihrer Lieferkette

3. Wie werden Sie die Möglichkeit des Zugriffs auf Daten, auch von Dritten (Cloud), für zeitkritische Berichts- und Analysebedürfnisse aufrechterhalten, z.B. Solvabilitätsposition, Schadensvolumen, Callcenter-Verfügbarkeit?
4. Wie zeitnah verläuft die Schadenregulierung, wenn Gutachter nicht mehr vor Ort kommen sollen?
5. Wie stark sind Sie von Zulieferprozessen abhängig und sind Ihnen die Pläne der "Arbeitsfähigkeit" für die nächsten 4 Wochen bekannt?

Sie sollten folgende potenziellen Auswirkungen in Betracht ziehen:

3. Durch die Verlagerung fast aller Aktivitäten ins Home Office können sich Probleme im Bereich Zugang zu Daten/Funktionalitäten ergeben.
4. Kunden erwarten zeitnahe Bearbeitung von Schadensfällen und Auszahlungen. Aufgrund eingeschränkter sozialer Kontakte und einer eingeschränkten Schadenregulierung kann dies zu Unzufriedenheit bei Kunden führen.
5. Ausgelagerte Prozesse sind mindestens so kritisch wie eigene – vielleicht sogar kritischer, weil man nicht den direkten Zugriff und die Handlungsgewalt wie bei eigenen Prozessen hat.
Bei Auslagerungsverträgen könnten Ausnahmeregelungen im Fall von Pandemie geregelt sein.

Diese Schritte können Ihnen bei der Vorbereitung helfen:

- Physischer Zugang: Stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter einen stabilen Zugang zu wichtigen Datenquellen haben
- Kanal-Präferenz: Analysieren Sie, ob und zu welchen Zeiten zusätzliche Volumina aufgrund der zunehmenden Nutzung digitaler Kanäle für Kunden nötig sind.
- Analysieren Sie die Möglichkeit, Schäden unter Nutzung alternativer Verfahren zur Schadenserhebung (Bilder, Videos o.ä.) zu regulieren. Können Sie den Kunden aufgrund Verzögerungen eine Vorabauszahlung anbieten? Sind digitale Tools/Apps bereits in einer Testumgebung und können für den Go-Live priorisiert werden?
- Priorisieren Sie Ihre ausgelagerten Prozesse nach Intensität und Kritikalität. Die Auslagerungsbeauftragten müssen zeitnah die Lieferfähigkeit der Dienstleister hinterfragen. Im Zweifel müssen Alternativen in Form von Back-up Servicern organisiert werden.
- Analysieren Sie Ihre Auslagerungsverträge und gehen Sie proaktiv auf Ihre Vertragspartner zu, um die aktuelle Situation und ab sofort regelmäßig die nächsten Wochen zu besprechen.
- Diskutieren Sie proaktiv die aktuelle und mittelfristige Belastbarkeit Ihrer Technologieanbieter, Shared-Service-Center, Vermögensverwalter sowie anderer Partner insbesondere im Vertriebsbereich.

Aspekte für den Umgang mit COVID-19 in der Versicherungsindustrie



Operative Handlungsfähigkeit

Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität und Schutz Ihrer Lieferkette

6. Wie stellen sie die Verfügbarkeit, Datensicherheit, Kommunikation und die allgemeinen Spielregeln bei Home Office sicher?
7. Wie gut funktioniert ihr Business Continuity Planning / Management System? Sind die Interessen Ihrer Mitarbeiter und Kunden sowie die Vermögenswerte ausreichend geschützt?
8. Wie stellen Sie die Funktionsfähigkeit Ihrer IT sicher? Was passiert, wenn das Team des Rechenzentrums in Quarantäne muss? Ist das Ausweich-Rechenzentrum tatsächlich einsatzfähig? (gilt übrigens auch für Ihre Dienstleister)

Sie sollten folgende potenziellen Auswirkungen in Betracht ziehen:

6. Hält Ihre Infrastruktur das außergewöhnlich hohe Volumen der Netznutzung von Mitarbeitern im Home Office aus? Können Sie durchweg Datensicherheit und Schutz von Cyber-Attacken sicherstellen? Spiegelt Ihre Einteilung in "kritische Abteilungen" diese Nutzungen wider?
7. Decken Ihre Pläne alle wesentlichen Aspekte ab? Oder sind ad hoc Anpassungen nötig? Sind die Pläne ausreichend transparent für alle Mitarbeiter inkl. der Konsequenzen bei Nichteinhaltung? Gibt es klare Verantwortlichkeiten?
8. Welche Pläne haben Sie, wenn die Mitarbeiter des Rechenzentrums (oder der Dienstleister) nicht mehr in der Lage ist, ausreichend vor Ort anwesend zu sein? Welche Auswirkungen hat dies auf Betrieb, Sicherheit und Störungsmanagement? Wie schnell können neue Mitarbeiter oder Drittanbieter onboarded werden?

Diese Schritte können Ihnen bei der Vorbereitung helfen:

- Mobilisieren Sie Ihre IT Experten und repriorisieren Sie Projekte zum Freimachen von Kapazitäten, um die Produktivität Ihrer Mitarbeiter aus dem Home Office jederzeit gewährleisten zu können.
- Im Fall von eingeschränkten Kapazitäten spiegeln Sie die Nutzungskapazitäten entlang Ihrer Einordnung von "kritischen Abteilungen" und richten Sie einen dezidierten Zeitplan (rollierend) für alle Abteilungen ein. Aufgrund der aktuellen Situation - Vertrieb / Finanzmarkt / Stakeholder Management – sollte dieser von Woche zu Woche variieren und ausreichend flexibel zentral gesteuert werden.
- Aktuelle Pläne sind ggf. zu sehr fokussiert auf IT Unterbrechung und müssen ad hoc auf die sich dauernd ändernden Umstände angepasst werden – neue Arbeitsmodelle durch Home Office und eingeschränkte Nutzung von Servern/mobilen Arbeitsplätzen sowie eingeschränkter Telefonie. Des Weiteren sind die wesentlichen In-/Outsourcing Verhältnisse auf Ihre Funktionsweise hin zu prüfen.
- Teilen Sie Ihre Teams auf in Vor-Ort-Präsenz und Home Office. Identifizieren Sie die wirklich kritischen Systeme und Prozesse, die im Rechenzentrum funktionieren müssen. Optimieren Sie den Onboarding-Prozess für neue Ressourcen.

Aspekte für den Umgang mit COVID-19 in der Versicherungsindustrie



Operative Handlungsfähigkeit

Aufrechterhaltung Vertriebs

9. Wie sichern Sie den Vertrieb? Dies betrifft Vermittler (keine physischen Kontakte), Call-Center (überlastet oder im Home Office) und digitale Vertriebswege (ausbaufähig)!

Sie sollten folgende potenziellen Auswirkungen in Betracht ziehen:

9. Viele Kunden werden nun den physischen Kontakt umstellen auf Telefon, digitale Medien oder postalische Kommunikation.
Für die Vermittler brechen nun die Provisionseinnahmen weg.

Diese Schritte können Ihnen bei der Vorbereitung helfen:

Überprüfen Sie alle Ihre Vertriebswege, ob diese einem erhöhten Ansturm gewachsen sind. Auch das Wegbrechen von Vertriebsaktivitäten ist zu untersuchen, denn die Vertriebsaktivitäten brechen nicht weg, sie sind nur auf einem anderen Kanal.
Unterstützen Sie Ihre Vermittler im Umgang mit nicht-physischen Kontakten, halten Sie die Vertriebsorganisation auf dem Laufenden und setzen Sie finanzielle Anreize, wenn nötig.

Aspekte für den Umgang mit COVID-19 in der Versicherungsindustrie



Risikomanagement

Reflektion täglich neuer Einblicke und deren Risikobewertung

1. Sind die aktuellen Annahmen in der Prognose und in der Risikobewertung sowie die Stresstests noch angemessen?
2. Sind die aktuell getroffenen Annahmen in Ihrer Liquiditätsplanung und beim Kapitalmanagement noch aktuell?

Sie sollten folgende potenziellen Auswirkungen in Betracht ziehen:

1. Viele Stressmodelle hatten eine derartige Situation für einen längeren Zeitraum nicht im Blick. Viele Annahmen in der Risikobewertung sind durch die nur vorübergehenden, gravierenden Veränderungen zu hinterfragen. Aktuelle Trigger/Limite und Maßnahmenpakete könnten nicht wirksam genug sein.
2. Die ggf. nur vorübergehenden gravierenden Einbußen in der Realwirtschaft und auf den Finanzmärkten können Auswirkungen auf die Liquiditätsplanung sowie geplante Transaktionen / Aktienrückkaufpläne / Dividenden / Mitarbeiteraktienpläne haben.

Diese Schritte können Ihnen bei der Vorbereitung helfen:

- Analysieren Sie mögliche kurzfristige Anpassungen Ihrer Geschäftsstrategie sowie mittelfristige Auswirkungen der Veränderungen der Finanzmärkte durch neue Szenarien und Sensitivitäten. Analysieren Sie mögliche Maßnahmen für vorübergehende und nachhaltige Auswirkungen auf Ihre KPIs inkl. Solvabilitätsquote.
- Analysieren Sie hieraus notwendige Anpassungen Ihrer Risikoeinschätzungen inkl. des Aggregationsrisikos und bestehender Absicherungsmechanismen wie v.a. Rückversicherungslösungen.
- Passen Sie Limite und Risikotrigger an die aktuellen Erkenntnisse dieser Szenarien und Sensitivitäten an. Hierbei sind Risikoerhöhungen oder auch -minderungen aus Geschäften mit Vertragspartnern spezifischer Industrien oder Regionen sowie aus Produkten mit einzubeziehen. Schätzen Sie Ihre Maßnahmen für kurz-, mittel- und langfristige Szenarien für vorübergehende Einschnitte neu ein.
- Analysieren Sie regelmäßig die Notwendigkeit eines ad hoc ORSA.
- Simulieren Sie auch für Zwecke der Liquiditäts- sowie Kapitalplanung alternative Schadenverläufe und verändertes Verhalten Ihrer Versicherungsnehmer (Storno, Nachfrage, Schadenmeldung, Prämienzahlungen (Leistungsfähigkeit) etc.) sowie schwächer als erwartete Anlageperformance.
- Berücksichtigen Sie hierbei auch aktuelle Verpflichtungen aus ausgegebenen Schuldtiteln.

Aspekte für den Umgang mit COVID-19 in der Versicherungsindustrie



Risikomanagement

Reflektion täglich neuer Einblicke und deren Risikobewertung

3. Kann es trotz eindeutiger Regelungen im Versicherungsvertrag zu gesellschaftlichen Diskussionen über Versicherungsschutz und damit über Reputationsrisiken für Sie oder die Branche insgesamt kommen?
4. Welche Vertragskündigungen erwarten Sie?

Sie sollten folgende potenziellen Auswirkungen in Betracht ziehen:

3. Haben Sie die möglichen Streitigkeiten über Ansprüche auf Veranstaltungsabsage, Betriebsunterbrechung, Reiseunterbrechungen berücksichtigt?
4. Die Auswirkungen auf die Realwirtschaft können zu gravierenden – ggf auch nur kurzfristigen – Veränderungen im Kundenverhalten führen. Dies kann sich kurzfristig in einer erhöhten Stornoquote oder durch Veränderungen des Schadenverlaufs auswirken. Dies hat sich in den letzten Monaten schon in Änderungen der Annahmen bei der Bewertung der Versicherungstechnik unter dem Stichwort "Social behaviour" gezeigt und kann sich jetzt entsprechend stärker auswirken.

Diese Schritte können Ihnen bei der Vorbereitung helfen:

Analysieren Sie neben dem reinen Versicherungsschutz auch Auswirkungen auf Reaktionen in den Medien und mögliche Reputationsrisiken.

Installieren Sie ein regelmäßiges Reporting, um zeitnah potentielle Kündigungen zu erkennen und ggf. Gegenmaßnahmen ergreifen zu können.

Analysieren Sie mögliches Kundenverhalten in Extremszenarien und dessen Auswirkungen auf die aktuellen Annahmen in der Bewertung der Versicherungstechnik, aktueller Rückversicherungsstrategien sowie Risikobewertung inkl. ORSA.

Aspekte für den Umgang mit COVID-19 in der Versicherungsindustrie



Regulatorik

Neueinschätzung & Bewertung der regulatorischen Anforderungen

1. Haben Sie Datenschutz-Risiken im Zusammenhang mit IT-Sicherheit und mobilen Arbeiten berücksichtigt?
2. Sind alle kommenden Berichtspflichten erfüllbar?

Sie sollten folgende potenziellen Auswirkungen in Betracht ziehen:

1. Durch die Erhöhung des Remote-Arbeitens in einer gestressten Umgebung kann es zu potenziell erhöhten Datenschutz-Risiken kommen.
2. Können Sie die gesetzlichen Berichtspflichten erfüllen? Haben Sie spezifische lokale Vorschriften wie "Lock downs" in Betracht gezogen, wie Sie regulierte Tätigkeiten unter neuen restriktiven Bedingungen weiterführen können?

Diese Schritte können Ihnen bei der Vorbereitung helfen:

Beziehen Sie Ihre Datenschutz-Experten bei der Planung der Remote-Kapazitäten auf längere Zeit ein.

Analysieren Sie potenzielle Verzögerungen bei Meldepflichten aufgrund der aktuellen Arbeitssituation Ihrer Mitarbeiter und suchen Sie proaktiv bzgl. möglicher Entlastungen den Austausch mit der Versicherungsindustrie und der BaFin.

Wir verweisen diesbzgl. auch auf folgende Veröffentlichungen:

- EIOPA und BaFin schätzen die Folgen des Corona-Virus (COVID-19) für die Versicherungsbranche als erheblich ein: <https://blogs.pwc.de/insurance/risk-finance/governance-risikostrategischer-rahmen/eiopa-und-bafin-schaetzen-die-folgen-des-corona-virus-covid-19-fuer-die-versicherungsbranche-als-erheblich-ein/4667/>
- BaFin: Corona-Virus: Prüfungen; Prüfer können zunächst von Vor-Ort-Prüfungen absehen; https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Meldung/2020_Corona/meldung_2020_03_18_corona_virus4_VorOrtPruefungen.html
- EIOPA statement on actions to mitigate the impact of Coronavirus/COVID-19 on the EU insurance sector: https://www.eiopa.europa.eu/content/eiopa-statement-actions-mitigate-impact-coronaviruscovid-19-eu-insurance-sector_en

Aspekte für den Umgang mit COVID-19 in der Versicherungsindustrie



Kommunikationsstrategie

Schaffung von Klarheit für Mitarbeiter und Interessengruppen zur Sicherstellung der Geschäftskontinuität

1. Was erwartet der Kunde von Ihnen? Sind Sie auf ein potenziell hohes Anrufaufkommen, Erklärungsbedarf vorbereitet?
2. Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter sich ausreichend informiert fühlen?
3. Was erwarten Ihre Stakeholder von Ihnen? Wer sind Ihre wichtigsten Stakeholder neben den Mitarbeitern?

Sie sollten folgende potenziellen Auswirkungen in Betracht ziehen:

1. Gerade in unsicheren Zeiten kann man seine Kunden positiv überraschen, indem man ihn einfach nur kontaktiert. Bieten Sie Hilfe oder Informationen an.
2. Viele Mitarbeiter verbringen die nächsten Tage oder Wochen im Home Office. Setzen sie einen regelmäßigen Kanal auf, über den die Mitarbeiter Informationen aus ihrem Unternehmen haben und ggf. auch zurück kommunizieren können. Ihre Mitarbeiter sind ansonsten stark den allgemein zugänglichen Social Media Kanälen inkl. der Darstellung von Auswirkungen für die Versicherungsindustrie ausgesetzt.
3. Die Erwartungshaltung Ihrer Stakeholder inkl. Verbände sind vielfältig und ggf. auch divergierend.

Diese Schritte können Ihnen bei der Vorbereitung helfen:

- Im Moment gibt es eine schiere Informationsflut, was man machen oder unterlassen sollte, und wie die Veränderungen zu interpretieren sind. Lassen sie den Kunden nicht alleine, sondern kommunizieren sie aktiv mit ihm. Bereiten Sie Ihre Mitarbeiter auf diese neue Flut von Kommunikation mit Kunden vor.
- Haben Sie eine interne Kommunikationsstrategie im Sinne einer Kaskadenkommunikation, wer über was von wem informiert wird?
Eine aktuelle interne Homepage, regelmäßige Mails und kaskadiert aufgesetzte Telefonkonferenzen (pro Team, Abteilung o.ä.) helfen. Behalten Sie die Interpretationshoheit auch bei Business Themen.
- Gestalten Sie schon jetzt die proaktive Kommunikation bspw. mit der BaFin und Analysten sowie Rating-Agenturen.

Ihre Ansprechpartner



Julia Unkel
Partner,
Wirtschaftsprüferin
Insurance Leader

Friedrich-Ebert-Anlage 35-37
60327 Frankfurt am Main

Tel + 49 69 9585-2667
Mobile + 49 170 2253141
julia.unkel@pwc.com

In Ihren Themen:

**Sales, Marketing,
CDO**
Front Office



Maren Hausmann
Partner
FS Insurance Consulting

CFO/ CRO
Risk, Regulatory
& Finance Agenda



Christoph Schellhas
Partner
FS Risk & Regulatory

Alexander Dotterweich
Partner
FS Actuarial Services

CIO/ COO
Technology &
Operations Agenda



Sven Stark
Partner
FS Insurance Consulting

**Dirk Klevenhaus/
Rüdiger Giebichenstein**
Partner
FS Risk Assurance

CEO
Strategy & Deals
Agenda



Dr. Gero Matouschek
Partner
Strategy&

Tax & Legal



Til Hannig
Partner
Tax & Legal

Danke.

[pwc.com](https://www.pwc.com)

© 2020 PricewaterhouseCoopers Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Alle Rechte vorbehalten. „PwC“ bezeichnet in diesem Dokument die PricewaterhouseCoopers Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, die eine Mitgliedsgesellschaft der PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL) ist. Jede der Mitgliedsgesellschaften der PwCIL ist eine rechtlich selbstständige Gesellschaft.