

Was Angst macht, bringt uns selten um Risikorelevante Wahrnehmungs- und Bewertungsphänomene

Wann haben Sie eher Angst beim Autofahren? Als Beifahrer/-in oder wenn Sie selber am Steuer sitzen? Was beeinflusst unsere Risikowahrnehmung? Die Risikoforschung gibt interessante und aufschlussreiche Antworten.

Tod, Krankheit oder Unfall haben viele Ursachen. Anders als Experten schätzen Laien die Wahrscheinlichkeit von Risiken nicht allein aufgrund objektiver, probabilistischer Regeln ein. Sie beziehen subjektiv bewertete Merkmale mit ein. Das führt dazu, dass bestimmte Risiken überschätzt, andere aber gefährlich unterschätzt werden. Die Risikoforschung¹ nennt verschiedene Faktoren, welche für unsere Risikowahrnehmung bedeutsam sind.

Katastrophenpotenzial. Je mehr Menschen von einem Unfall betroffen sind, desto höher wird das Risiko eingeschätzt: 200 Tote bei einem Flugzeugabsturz wiegen schwerer als je ein Toter bei 200 Autounfällen.

Freiwilligkeit, Vertrautheit und vermeintliche Kontrollierbarkeit des Risikos. Risiken, die uns vertraut sind, die wir freiwillig eingehen, die bisher nie negative Konsequenzen zeigten oder die uns kontrollierbar erscheinen, werden massiv unterschätzt. Typische Beispiele dafür sind Autofahren oder Rauchen.

Bekanntheit der Risikoquelle. Ist die Gefahrenquelle von alters her bekannt, werden damit verbundene Risiken auf unsere Ge-



sundheit eher unterschätzt, z.B. Kohleabbau. Ist die Gefahrenquelle neu, werden die damit verbundenen Risiken eher überschätzt, z.B. Gentechnologie, Nanotechnologie, Mobilfunkstrahlen.

Fehlende Differenzierung bei extrem kleinen Risiken. Ein Risiko von 1:1000 000 wird als ähnlich wahrscheinlich wahrgenommen wie ein solches von 1:1000, obwohl letzteres 1000-mal grösser ist.

Verantwortlichkeit. Wir neigen dazu, Risiken stärker zu gewichten, wenn ein menschlicher Verursacher ausgemacht werden kann. So werden z.B. Industrierisiken wie Chemieunfälle stärker gefürchtet als Erdbeben.

Mögliche Reversibilität oder zeitliche Verzögerung der Folgen. Risiken werden eher in Kauf genommen, wenn die Folgen als umkehrbar oder erst in der Zukunft eintreffend wahrgenommen werden, z.B. Schadstoffausstoss, Rauchen, Alkohol, falsche Ernäh-

rung, chronischer Stress. Auch die persönliche Betroffenheit, eigene Erfahrungen oder beispielsweise die mentale Verfügbarkeit eines Ereignisses (z.B. durch Medienberichte) beeinflussen unsere persönliche Risikowahrnehmung.

Die wahren Killerrisiken

Die Risikoforschung hat eines klar ans Licht gebracht. Das was uns häufig Angst macht, bringt uns selten um! Es sind nicht Flugzeugabstürze, Blitzschläge, Haiattacken, Atomunfälle, BSE oder Mobilfunkstrahlen, die unsere Gesundheit oder unser Leben ernsthaft bedrohen. Die wahren Gefahren heissen Rauchen, Alkohol, Fehlernährung, Bewegungsmangel, Übergewicht und Verkehr. Fazit: Wenn wir uns schon fürchten, dann vor dem Richtigen. ■

1 z.B. Paul Slovic et al.

Wohneigentum als finanzielles Risiko

Ein Zinsanstieg um 2 Prozent bringt jeden dritten Wohneigentümer ins Schlingern

Können sich Wohneigentümer ihren Immobilienbesitz überhaupt leisten? Wie würden die Hypothekendarlehennehmer auf steigende Zinsen reagieren? Im Auftrag von comparis.ch hat das GfS-Institut für Markt- und Sozialforschung, Zürich, eine repräsentative Umfrage unter Wohneigentümern durchgeführt. Die Studie hat u.a. aufgedeckt, dass fast jeder dritte Wohneigentümer eine hohe Belohnung finanzieren muss. 23 Prozent bezahlen den Traum vom Eigenheim mit einer Belohnung von 67 bis 80 Prozent. 5 Prozent belohnen ihr Eigenheim mit 81–90 Prozent, 3 Prozent gar mit über 90 Prozent.

Risiko Zinsanstieg

Derzeit befinden sich die Hypothekenzinsen auf tiefem Niveau. Allerdings haben sie in den letzten Monaten wieder angezogen. Die Wohneigentümer wurden gefragt, welche Auswirkungen steigende Zinsen auf ihre persönliche Situation haben. Ein Zinsanstieg um bis zu 2 Prozentpunkte würde ein Drittel der Befragten in finanzielle Schwierigkeiten bringen. Das Haus oder die Wohnung zu verkaufen, kommt aber nicht in Frage. Eher werden die Ferien gestrichen oder beim Auto gespart. Familien mit Kindern kommen rascher an die Grenzen der finanziellen

Belastbarkeit als kinderlose Wohneigentümer. Beim gleichen Drittel reicht ein Anstieg zwischen 3 und 5 Prozentpunkten, um die Zinsen nicht mehr bezahlen zu können. Basierend auf den aktuellen Zinsen wäre dies ein Anstieg auf ein Zinsniveau von 6 bis 8 Prozent. 2 oder 3 Prozentpunkte Anstieg mögen heute nach viel tönen. Vor 10 Jahren wurde eine 5-jährige Festhypothek aber mit 5,5 Prozent verzinst; anfangs der 1990er-Jahre waren es gar 9 Prozent. ■

Weitere Informationen:

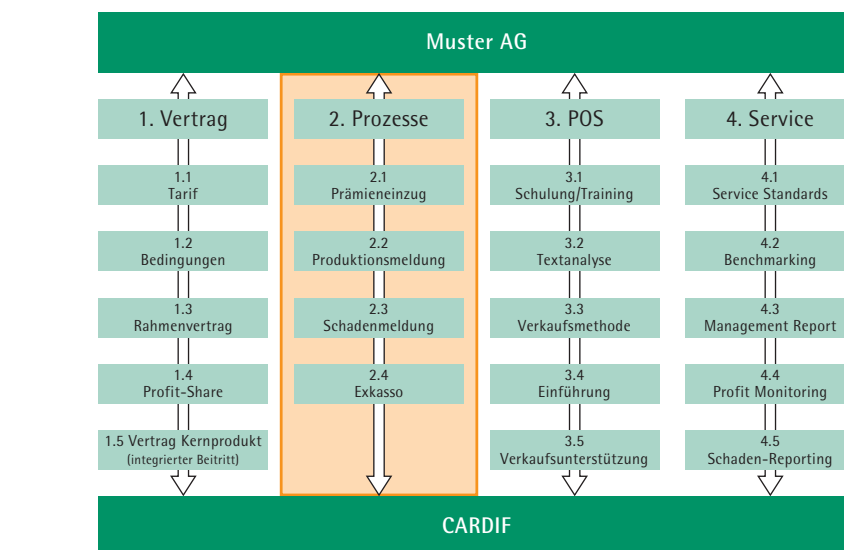
www.comparis.ch/Hypothekenlandschaft_Schweiz

Produktimplementierung – kundenorientiert und schlank

Der Implementierungs-Workshop als wichtiger Erfolgsfaktor

CARDIF legt grossen Wert auf Flexibilität, Anpassung an individuelle Kundenbedürfnisse und einfachste operative Abwicklung. Hat ein Unternehmen den Kooperationsvertrag unterschrieben, findet ein Produktimplementierungs-Workshop beim Kunden statt. Im Vordergrund stehen die optimale Einpassung des Versicherungsproduktes in die bestehenden Kundenprozesse und der gegenseitige Austausch.

Ziel des knapp zweistündigen Workshops ist es, anfallende Arbeitsprozesse in den Bereichen Prämieinzug, Exkasso, Schadenmeldung und Schadenabwicklung zu ermitteln und den Ablauf und die Arbeitsverteilung möglichst einfach und unbürokratisch zu gestalten. Oberste Maxime ist es, Geschäftspartner und Endkunden nicht unnötig zu belasten. Dazu gehört bspw., dass Endkunden keine lästigen Gesundheitsfragebögen ausfüllen müssen. Das Versicherungsprodukt ist entweder im Finanzierungsvertrag oder in einer separaten Beitrittserklärung integriert. Die Daten der versicherten Personen werden in einer anonymen Sammeldatenmeldung an CARDIF übermittelt (Produktionsmeldung). Anhand dieser Daten erstellt CARDIF die monatliche Prämienabrechnung. Die Schadenabwicklung erfolgt ähnlich unbürokratisch und schnell. Eintreffende Schadenmeldungen werden taggleich bearbeitet. Sobald alle



erforderlichen Unterlagen vorliegen, erfolgt innert 48 Stunden der Entscheid über die Annahme oder Ablehnung der Schadenmeldung. Die Auszahlung der Versicherungssumme erfolgt innert 5 Arbeitstagen.

Marketing und Schulung

CARDIF hat mehr als 30 Jahre Erfahrung in der weltweiten Vermarktung von Restschuld- und Zahlungsausfall-Versicherungen. Als Marktführerin in diesem Bereich verfügt das Unternehmen auch über grosses Know-how im Bereich Marketing und Ver-

kauf. Dieses Wissen stellt CARDIF ihren Partnern auf Wunsch unentgeltlich zur Verfügung. Gleiches gilt für die Schulung der Mitarbeitenden am POS. Aus Erfahrung weiss CARDIF: Wer ein Produkt nicht versteht oder von seinen Vorzügen nicht überzeugt ist, kann dieses auch nicht verkaufen. CARDIF bietet deshalb für alle Mitarbeitenden kostenlose Produktschulungen an. Tauchen später im Verkaufsgespräch weitere Fragen auf, geben die Fachpersonen rasch und kompetent Auskunft. ■

Krank, arbeitsunfähig und kein Lohn

Die Hälfte aller Erwerbstätigen hat keine Lohnausfallversicherung



In der Schweiz gibt es keine obligatorische Krankentaggeldversicherung. Geschätzte 2,1 Mio. Erwerbstätige müssen sich im Falle einer krankheitsbedingten Arbeitsunfähigkeit mit minimalen Lohnfortzahlungen begnügen. Im ersten Anstellungsjahr besteht Anspruch auf drei Wochen Lohnzahlung, später für eine «angemessene längere Dauer». Die Gerichtspraxis hat diese Umschreibung konkretisiert. So sind die Berner, Basler und Zürcher Skalen entstanden, welche in mehreren Kantonen angewendet werden. 12 Jahre Betriebszugehörigkeit berechtigen bspw. zu einer Lohnfortzahlung während rund 4 Monaten. Danach ist Schluss. Doch erst nach Ablauf eines Jahres beginnt die Leistungspflicht von Invalidenversicherung und Pensionskasse. Bis Geld fliesst, braucht es viel Geduld. Der Grund liegt bei den aufwändigen Abklärungen, die der Festsetzung der IV-Leistungen vorangehen. Wer nicht genügend finanzielle

Reserven hat, dem bleibt nur der Gang zum Sozialamt.

Hilfreiche Restschuldversicherungen

Arbeitnehmende, die mit einer individuellen Taggeldversicherung einen substanziellen Teil ihres Lohnes absichern wollen, erhalten seitens der Versicherer meist Verträge nach Privatversicherungsrecht. Dabei können ältere oder gesundheitlich angeschlagene Arbeitnehmende auf Probleme stossen. Ihre Anträge werden abgelehnt oder aber die Prämien sind unerschwinglich. Vor diesem Hintergrund sind die Versicherungsprodukte von CARDIF eine hilfreiche Alternative. Je nach Versicherungsprodukt übernimmt CARDIF wiederkehrende Zahlungsverpflichtungen für z.B. Hypotheken, Kredite oder Leasinggebühren; eine spürbare Budgetentlastung für Menschen, die von einer massiven Einkommenslücke betroffen sind. ■

Mit LIFEPROTECT® die Familie absichern

CARDIF lanciert erste Risikolebensversicherung ohne Gesundheitsprüfung

Eine Risikolebensversicherung eignet sich für Menschen, die für den Fall ihres eigenen Ablebens ihre Angehörigen mit geringem finanziellem Aufwand absichern möchten. Dies ist besonders wichtig für junge Familien, Lebenspartner und Alleinerziehende, die im Falle des Ablebens des Hauptverdieners nicht über ausreichende finanzielle Reserven verfügen. Wichtig ist die Risikolebensversicherung aber auch für Ehe-, Lebens- oder Geschäftspartner, die einen Kredit oder eine Immobilienfinanzierung absichern möchten.

Keine Gesundheitsprüfung

Mit LIFEPROTECT® lassen sich die Risiken Tod und Invalidität aufgrund von Krankheit oder Unfall preisgünstig absichern. Das neue Versicherungsprodukt LIFEPROTECT® ist im Schweizer Markt ein absolutes Novum. Im Gegensatz zur klassischen Lebensversiche-

rung ist die Versicherung ohne Gesundheitsprüfung abschliessbar. Mühselige Beitrittsformalitäten entfallen. Die Prämien sind geschlechts- und altersneutral gestaltet. Zudem bezahlt die Versicherung nicht nur beim Tod der versicherten Person aufgrund von Krankheit oder Unfall, sondern auch im Falle einer Invalidität.

Unterschätzte IV-Folgekosten

Wer in der Schweiz lebt oder erwerbstätig ist, ist obligatorisch bei der schweizerischen Invalidenversicherung (IV) versichert. Ihr Ziel ist es, Versicherten mit Eingliederungsmassnahmen oder Geldleistungen die Existenzgrundlage zu sichern. Damit die IV zahlt, muss eine bleibende oder eine längere Zeit dauernde Erwerbsunfähigkeit nachgewiesen werden (mindestens 1 Jahr). Viele Betroffene sind aber im Falle einer Invalidität auf eine bedeutend raschere Kapital-

zahlung angewiesen, als dies seitens der IV möglich ist. Sie müssen bspw. einen Treppenlift einbauen oder das Auto behindertengerecht umbauen lassen. Das Versicherungskapital aus LIFEPROTECT® hilft, finanzielle Engpässe rasch und unbürokratisch zu überbrücken.

Kundenbindung dank LIFEPROTECT®

Kunden geniessen Versicherungsschutz, solange sie eine Geschäftsbeziehung mit unserem Vertragspartner unterhalten. Das macht LIFEPROTECT® zu einem wichtigen Kundenbindungsinstrument. Geschäftspartner von CARDIF können sich zudem auf eine unbürokratische und partnerschaftliche Zusammenarbeit verlassen: Antragsfragen und Policierung entfallen. Der Versicherungsschutz für Endkunden besteht sofort nach Unterzeichnung der Beitrittserklärung. ■



Spitalgeld bringt finanzielle Sicherheit

Neu: Mit HOSPITALPROTECT® Folgekosten oder Lohnausfall absichern

Die obligatorische Krankenpflegeversicherung übernimmt bei Krankheit und Unfall die medizinische Grundversorgung im ambulanten und stationären Bereich. Rund 80 Prozent aller Versicherten sind grundversichert. Wer sich im Spital trotzdem eine Unterkunft im Ein- oder Zweibettzimmer wünscht, zahlt einen happigen Aufschlag. Aber auch die Franchise, der Selbstbehalt, die Einstellung einer Haushaltshilfe, die Organisation der Kinderbetreuung, der Lohnausfall der versicherten Person oder ein Erholungsurlaub gehen ins Geld. Vor diesem Hintergrund hat CARDIF ein neues Versicherungsprodukt entwickelt, welches der

Absicherung von Folgekosten bei stationären Spitalaufenthalten dient. Unabhängig von anderen Versicherungsleistungen zahlt HOSPITALPROTECT® eine individuelle Versicherungssumme aus. Diese steigt mit der Dauer des Spitalaufenthalts. Die Höchstversicherungssumme pro Spitalaufenthalt variiert zwischen CHF 1000.– bei einer Hospitalisierung von mindestens 48 Stunden und CHF 10 000.– ab 20 Tagen.

Geschlechts- und altersneutrale Prämien

Auch bei HOSPITALPROTECT® besteht sofort nach Unterzeichnung der Beitrittserklärung der volle Versicherungsschutz. Trotz ge-

schlechts- und altersneutralen Prämien ist eine Gesundheitsprüfung nicht nötig. Mehrfache Spitalaufenthalte berechtigten jedes Mal zum Bezug der Versicherungssumme. Das Produkt trägt zudem dem Umstand Rechnung, dass die durchschnittliche Aufenthaltsdauer im Spital sinkt, derweil die Kosten für die intensivere Betreuung steigen. Die Leistungen von HOSPITALPROTECT® sind deshalb bei kurzen Spitalaufenthalten deutlich höher als bei Konkurrenzprodukten mit fixen Summen pro Spitaltag. Versicherbar sind alle Personen zwischen 18 und 65, welche mit dem Versicherungsnehmer eine Geschäftsbeziehung unterhalten. ■

«Am Markt überzeugen Taten, nicht Worte»

Interview mit Marc Bachmann, Geschäftsführer, cashgate AG



Informatif: Herr Bachmann, in kurzer Zeit ist es Ihnen gelungen, cashgate im Schweizer Markt zu verankern. Worauf führen Sie diesen Erfolg zurück?

Ende 2007 wird sich unser Ausleihungsvolumen auf CHF 500 Mio. belaufen. Wir wurden innert knapp drei Jahren zur Nummer 3 im Markt. Im Jahr 2008 sind wir break even. Diesen grossen Erfolg führe ich auf vier Faktoren zurück: engagierte und qualifizierte Mitarbeitende, sehr gute Vertriebspartner, kompetente Geschäftspartner sowie die starke Markenpositionierung von cashgate.

Informatif: Konsumfinanzierung und Schuldenfalle werden in den Medien oft im gleichen Satz genannt. Wie navigiert cashgate in diesem Spannungsfeld?

cashgate hat das Thema «Schulden» von Beginn an sehr ernst genommen. Im Privatkreditgeschäft haben wir uns bei jungen Erwachsenen eine freiwillige Limite von CHF 25 000 auferlegt. Zudem haben wir ein «White Paper» erarbeitet, das die Zusammenhänge von Schulden, Verschuldung und Überschuldung aufzeigt. Darüber hinaus haben wir eine repräsentative Schuldenstudie mit der Universität in St.Gallen durchgeführt, die wichtige Erkenntnisse für unsere Arbeit erbracht hat.

Informatif: Warum hat sich cashgate entschieden, Restschuldversicherungen anzubieten?

Wer einen Privatkredit aufnimmt, muss bei Tod, Arbeitslosigkeit bzw. Arbeitsunfähigkeit mit schwerwiegenden finanziellen Einbußen rechnen. Deshalb haben wir das Todesfallrisiko integriert. Wir empfehlen Kunden, auch die anderen beiden Risiken konsequent abzusichern.

Informatif: cashgate und CARDIF sind Partner der ersten Stunde. Warum hat sich cashgate gerade für CARDIF entschieden?

Im Jahr 2004 führte cashgate mit knapp 20 Versicherungen eine Ausschreibung durch. Darunter befanden sich nationale, aber auch internationale Anbieter. Wir wendeten finanzielle, fachliche und prozessbezogene Evaluationskriterien an. Drei der eingeladenen Versicherungen kamen in die Endrunde. CARDIF machte das Rennen, weil das Unternehmen unsere Kriterien mit Abstand am besten erfüllte. Auch die eingeholten Referenzen sprachen klar für CARDIF.

Informatif: Wir beurteilen Sie die bisherige Zusammenarbeit mit CARDIF?

Erst im Schadenfall zeigt sich die wahre Qualität einer Versicherung. CARDIF bearbeitet die Fälle professionell, d.h. speditiv, objektiv und getreu den vertraglichen Bestimmungen. Nicht nur unsere Kunden, sondern auch wir als Bank fühlen uns gut betreut. Die hohe Kontinuität der Ansprechpartner bei CARDIF trägt das ihre dazu bei.

Informatif: In der Schweiz lassen sich Restschuldversicherungen (RSV) gut verkaufen. Worauf führen Sie das zurück?

Das Sorgenbarometer der gfs Bern identifiziert seit Jahren Arbeitslosigkeit und Verlust der Gesundheit als dominante Angst der Schweizer. RSV, welche die Risiken Tod, Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit abdecken, entsprechen deshalb einem echten Bedürfnis.

Informatif: Wie beurteilen Sie die zukünftige Nachfrage nach Restschuldversicherungen in der Schweiz?

Stabilität und Sicherheit sind wichtige Schweizer Werte. Daher rechne ich mit weiterem Potenzial bei Restschuldversicherungen. Die Anwendungsvielfalt geht dabei weit über Privatkredite und Leasing hinaus, wie auch Beispiele im Hypothekbereich zeigen. Meines Erachtens gibt es zwei Voraussetzungen, das Potenzial zu erschliessen. Erstens die Steigerung des Bekanntheitsgrades der Restverschuldversicherung in der Bevölkerung und bei Bankkundenbetreuern. Zweitens die seriöse Beratung der Konsumenten über mögliche

Risiken bei der Aufnahme von Finanzierungen sowie die Leistungen und Bedingungen einer Restschuldversicherung.

Informatif: Wie man aus den Medien erfahren konnte, wird es anfangs 2008 markante Veränderungen im Konsumfinanzierungsmarkt geben. cashgate, Raiffeisen und die Banque Cantonale Vaudoise überführen ihr Konsumfinanzierungsgeschäft in die Aduno-Gruppe. Was versprechen Sie sich davon?

Die Nachfrage nach Konsumkredit und Leasing nimmt kontinuierlich zu. Mit der Aduno-Gruppe steigt eine Firma ins Konsumfinanzierungsgeschäft ein, die sich bereits als innovative Anbieterin im Kreditkartengeschäft bewährt hat. Aduno will für unterschiedliche Kundensegmente massgeschneiderte und verantwortungsbewusste Leistungen aus einer Hand anbieten. Aduno bringt viel Know-how ein, u.a. im Management von Vertriebskanälen, CRM und Bonitätsprüfung. Dies, verbunden mit den aus dem Zusammenschluss resultierenden Synergieeffekten sowie der kritischen Grösse der geplanten neuen Gesellschaft, bildet eine ausgezeichnete Basis, auch in der Zukunft eine entscheidende Rolle im Schweizer Konsumfinanzierungsgeschäft zu spielen.

Informatif: Wie werden die Endkunden vom geplanten Zusammenschluss profitieren?

cashgate hat sich von Anfang an Fairness, Transparenz und Verantwortungsbewusstsein auf die Fahne geschrieben – Werte, die auch in der neuen Firma eine wichtige Rolle spielen werden. Die Projektarbeiten laufen auf Hochtouren. Lassen Sie sich von den Resultaten überraschen. Am Markt überzeugen Taten, nicht Worte. ■

Partner der ersten Stunde

Unter dem Namen cashgate haben die Graubündner, Schwyzer, Thurgauer und Zürcher Kantonalbank sowie die Valiant Holding am 1. Juli 2004 eine auf Konsumfinanzierung spezialisierte Bank gegründet. CARDIF und cashgate arbeiten seit der Gründung erfolgreich zusammen.