



## Warum das halbvoll Glas nicht halbleer ist

### Risikorelevante Wahrnehmungs- und Bewertungsphänomene

Ob Arbeitsplatz, Krankheit, Unfall oder Reisen, Transport, Umwelt – überall bestehen Risiken, gegen die wir uns finanziell absichern können. Versicherungen managen die Risiken ihrer Kunden. Doch wie nehmen Kunden Risiken wahr? Nach welchen Kriterien geschieht die Risikobewertung?

Experten müssen grosse Überzeugungsarbeit leisten, wenn sie Laien von ihrer Risikobeurteilung überzeugen wollen. Ihre Argumente basieren auf mathematischen Modellen, Studien und Statistiken – und greifen dennoch oft ins Leere. Warum? Laien bevorzugen einfache und praktische Entscheidungsprozesse. Dazu zählen Heuristiken. Heuristiken sind kognitive Daumenregeln, die uns helfen, die Komplexität des Lebens zu reduzieren und trotzdem gute Entscheidungen zu treffen. Bei der Risikowahrnehmung spielt die Verfügbarkeitsheuristik eine Rolle. Diese basiert auf der Annahme, dass häufig vorkommende Merkmale gut im Gedächtnis präsent und demzufolge leicht abrufbar sind. Kommen uns z. B. sehr leicht Menschen in den Sinn, welche von der Grippe betroffen sind, können wir wohl davon ausgehen, dass es viele Grippefälle gibt. Allerdings kann die Leichtigkeit des Erinnerens durch Ereignisse gefärbt sein, welche nichts mit deren Häufigkeit zu tun haben. So werden wir in den Tagen nach einem Flugzeugabsturz die Wahrscheinlichkeit solcher Unfälle höher einschätzen als sie wirklich ist. In Zeiten, in

denen lange kein Unglück passierte, werden wir hingegen die Wahrscheinlichkeit unterschätzen, dass etwas passieren könnte. Die Medienberichterstattung beeinflusst den Verfügbarkeits-Effekt stark. Ereignisse, über die häufig berichtet wird, sind im Gehirn leichter verfügbar und werden als wahrscheinlicher gehalten als solche, die nicht so häufig thematisiert werden.

#### Auf den Kontext kommt es an

Für den Entscheidungsprozess zentral ist auch der Rahmen, in dem die Fakten präsentiert werden (Framing-Effekt). Dieser kommt zum Tragen, wenn das Schadensmass eines möglichen Ereignisses beurteilt werden soll. Bekanntes Beispiel dafür ist das zur Hälfte gefüllte Glas. Je nachdem, ob es als halbvoll oder halbleer vorgestellt wird, bewertet es unser Gehirn entweder als Gewinn oder als Verlust. Das Goal-Framing wirkt auf den Erfolg von Überzeugungsstrategien, indem das Ziel einer Aktion bewusst beeinflusst wird. Zu diesem Zweck werden entweder die positiven Konsequenzen einer Handlung oder die negativen Konsequenzen des Unterlassens einer Handlung betont. So konnte im präventiv-medizinischen Umfeld nachgewiesen werden, dass vorsorgliche Selbstuntersuchungen (z. B. Abtasten von Knoten) eher durchgeführt werden, wenn die negativen Folgen des Unterlassens betont werden und nicht die positiven Konsequenzen der Durchführung.



Bei der Bewertung von Risiken spielen neben Personenmerkmalen wie Geschlecht, Alter oder kultureller Hintergrund auch psychische Bewertungsprozesse eine entscheidende Rolle. Wer Menschen bei Risikoentscheidungen unterstützen will, tut gut daran, neben rein statistischen Häufigkeiten und Schadenszahlen auch den individuellen Kontext der Entscheidung zu berücksichtigen und die psychologischen Wahrnehmungs- und Bewertungsprozesse zu beachten.

## Cardif mit neuem Internetauftritt

### Visuelles und inhaltliches Facelifting

Für alle Webseiten gilt folgender Sachverhalt: «Besucher verbringen mehr als 99,9% ihrer Zeit auf anderen Webseiten. Was machen sie da? Sie surfen, suchen, informieren sich, kaufen ein. Zwischendurch schauen sie mal auf unseren Webseiten vorbei. Danach geht es oft weiter direkt zu anderen Webseiten. Was das bedeutet? Wir sind meist nur eine kleine Durchgangsstation im mehr oder weniger komplexen Informationsprozess eines Surfers<sup>1</sup>». Der neue Internet-Auftritt von Cardif trägt dieser Tatsache Rechnung. Die Site ist

unkompliziert in der Bedienung, verfügt über eine klare Navigation und aussagekräftige Texte. Die neu eingebaute Suchfunktion erlaubt es, schnell und einfach nach Begriffen zu suchen. Unter dem Menüpunkt PRODUKTE finden sich alle wichtigen Informationen zu den verschiedenen Versicherungsprodukten von Cardif. Die Rubrik NEWS informiert die interessierte Leserschaft über aktuelle Mitteilungen aus unserem Haus. An gleicher Stelle befindet sich das ARCHIV mit umfangreichen Download-Möglichkeiten. Bei der visuellen

Ausgestaltung haben wir besonderen Wert auf ein einheitliches Aussehen und eine stimmige Bildsprache gelegt. Die neue Website ist derart konzipiert, dass alle Inhalte entweder gedruckt, als Download heruntergeladen oder via E-Mail abgeschickt werden können. Verschaffen Sie sich ein Bild und besuchen Sie uns online auf [www.cardif.ch](http://www.cardif.ch).

<sup>1</sup> Mario Fischer (2006): Website Boosting, Seite 254

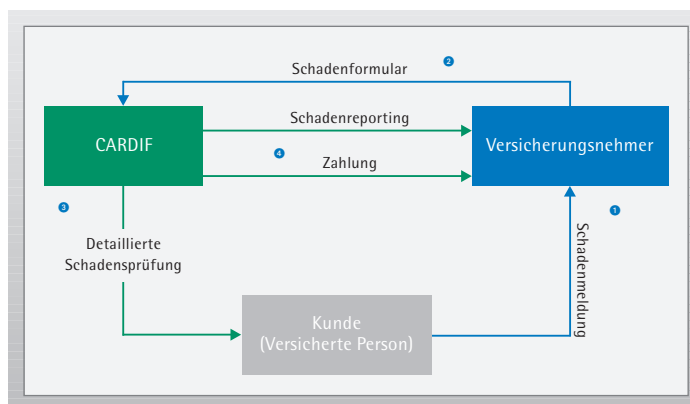
# Schadenabwicklung – unbürokratisch und schnell

Entscheid über Annahme oder Ablehnung innert 48 Stunden

Der Name Cardif steht für Flexibilität, Anpassung an die individuellen Bedürfnisse des Geschäftspartners und einfachste operative Abwicklung. Diese Prinzipien gelten auch für die Schadenbearbeitung. So verzichtet Cardif beispielsweise auf die Gesundheitsprüfung bei Versicherungsabschluss, prüft aber im Schadenfall, ob ein Anspruch auf Leistung laut Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) besteht. Eintreffende Schadenmeldungen werden **taggleich** bearbeitet. Über die Annahme oder Ablehnung des Falles wird nach Eingang aller erforderlichen Unterlagen **innerhalb von 48 Stunden** entschieden, unabhängig vom versicherten Risiko. Cardif setzt damit Benchmarks.

## Vorgehen im Schadenfall

Im konkreten Schadenfall meldet sich die versicherte Person beim Versicherungsnehmer, beispielsweise ihrer Bank. Die zuständige Fachperson füllt das Schadenformular aus und leitet dieses an die Schadenabteilung von Cardif weiter. Die



gesamte Schadenabwicklung erfolgt nun direkt zwischen der versicherten Person und den Mitarbeitenden von Cardif. Der Versicherungsnehmer, in unserem Beispiel die Bank, wird während der Dauer der Schadenabwicklung von Cardif über den aktuellen Stand des Versicherungsfalles informiert (Schadenreporting). Unsere Spezialisten prüfen umgehend den Leistungsanspruch der versicherten Person. Ist ein Leistungs-

anspruch gegeben, erfolgt unsere Zahlung – je nach Ausgestaltung des Bezugsrechtes – nach längstens 10 Arbeitstagen entweder an den Versicherungsnehmer oder direkt an die versicherte Person. Durch diese rasche Schadenabwicklung bleibt in jedem Fall gewährleistet, dass Zahlungsverpflichtungen von versicherten Personen oder Hinterbliebenen auch in schwierigen Lebenssituationen beglichen werden. ■

## «Ohne Cardif wäre ich finanziell ruiniert gewesen»

Interview mit Sandra Gut, Leiterin Schaden, Cardif Versicherungen



Im Februar 2007 führte Cardif eine telefonische Zufriedenheitsbefragung durch. Befragt wurden Personen, welche aufgrund ihrer Arbeitslosigkeit oder Arbeitsunfähigkeit in den vergangenen 8 Monaten Versicherungsleistungen beansprucht hatten. Die Befragung ist nicht repräsentativ. Ein allgemeiner Grundtenor lässt sich aber trotzdem erkennen.

### Informatif: Frau Gut, wie beurteilen versicherte Personen unsere Reaktionszeit?

Sandra Gut: Diese wird als schnell bis sehr schnell empfunden. Es ist unser Ziel, innert 24 Stunden nach Erhalt einer Schadenmeldung mit der versicherten Person Kontakt aufzunehmen. Die Resultate zeigen, dass unsere diesbezüglichen Anstrengungen als sehr positiv wahrgenommen werden.

### Informatif: Wie nehmen die Versicherten den anfallenden, administrativen Aufwand wahr?

Grösstenteils als normal. Allen befragten Personen war klar, dass ein Schadenfall schriftlich dokumentiert werden muss. Der Aufwand für das Ausfüllen der Formulare und die Zusendung der notwendigen Unterlagen wird als durchwegs normal empfunden. Ganz generell wird die Zusammenarbeit mit Cardif von den versicherten Personen als unkompliziert wahrgenommen.

### Informatif: Für wie sinnvoll erachten versicherte Personen eine Restschuldversicherung? Würden diese wieder eine entsprechende Zusatzversicherung abschliessen?

Insbesondere Personen, die aufgrund ihrer eigenen Arbeitslosigkeit oder Arbeitsunfähigkeit Versicherungsleistungen beziehen konnten, empfanden dies als sehr nützlich und hilfreich. Auch die Frage, ob ihre finanziellen Sorgen in dieser Zeit gemindert worden seien, beantworteten die meisten mit «ja, sehr». Ein Versicherter meinte gar, dass er «ruiniert gewesen wäre», hätte Cardif nicht die Ratenzahlungen für den Konsumkredit während seiner Arbeitslosigkeit übernommen. Aber auch Sicherheitsüber-

legungen wurden wiederholt geäussert. «Derzeit leben wir in einer Zeit des wirtschaftlichen Aufschwungs und rückläufiger Arbeitslosenzahlen. Das kann sich rasch ändern – wer weiss schon, was noch kommt...». So oder ähnlich äusserten sich verschiedene Befragte. Es erstaunt deshalb nicht, dass betroffene oder umsichtige Versicherte den Abschluss einer Restschuldversicherung als sehr sinnvoll erachten und dies jederzeit wieder tun würden.

### Informatif: Wie sollten sich Versicherungsnehmer gegenüber Versicherten während der Zeit eines Schadenfalles verhalten?

Versicherte Personen, welche mit den vielschichtigen Folgen einer Arbeitslosigkeit oder Arbeitsunfähigkeit konfrontiert sind, schätzen es sehr, wenn sie während der Abklärungsphase nicht mit Mahnungen drangsaliert werden. Sie wünschen sich von ihrem Geld- oder Finanzinstitut ein gesundes Mass an Kulanz, Fairness und Geduld. Das ist auch uns wichtig. ■

# Kaufe jetzt – bezahle morgen

Mit Kontoprotect® Zahlungsausfälle auf Kreditkarten- und Girokonten absichern

Wer kurzfristig Geld benötigt, beispielsweise für den nächsten Urlaub oder die Anschaffung neuer Möbel, nutzt meist die Kreditkarte oder überzieht das Girokonto. Diese finanzielle Freiheit kann schnell ins Wanken geraten, insbesondere wenn durch Arbeitslosigkeit oder Arbeitsunfähigkeit Teile des Einkommens wegfallen. Die gängige Praxis der Kontoüberziehung stellt für Kreditinstitute und Girokonteninhaber ein nicht zu unterschätzendes Risiko dar. Kontoprotect® unterstützt Kontoinhaber in dieser Situation, indem das Konto schrittweise zurückgeführt wird. Im Todesfall werden die Hinterbliebenen entlastet, da der Sollsaldo in einer Summe getilgt wird. Finanzinstitute, Absatzfinanzierer oder beispielsweise Kreditkartengesellschaften vermeiden so Zahlungsausfälle und einen zusätzlichen Verwaltungsaufwand durch die Kontosperrung. Gleichzeitig werden die Deckungsbeiträge erhöht.

### Das Plus an Sicherheit

Trotz dem Komfort moderner Zahlungsformen können auch diese durch unvorhersehbare Ereignisse zusätzliche Lasten und Risiken bedeuten: Verlust des Arbeitsplatzes, Krankheit, Unfall oder auch Berufsunfähigkeit können den gewohnten Ablauf massiv stören. Was bei «normalen» Konsumentenkrediten bereits zum Standard gehört, wird bei revolvingierenden Finanzierungsformen wie Girokonto, Kreditkarten- oder Handelskonto oft unterschätzt: die Gefahr des Zahlungsausfalls und die Notwendigkeit einer modernen und ebenfalls flexiblen Form der Absicherung.

### KONTOPROTECT®

Absicherung einer Kontounterdeckung (Kreditkartenkonto, Kundenkonto, etc.) bzw. von allen Formen von Rahmenkrediten mit variablem Sollsaldo.

### Risikobausteine

- Tod
- Unverschuldete Arbeitslosigkeit
- Arbeitsunfähigkeit durch Krankheit oder Unfall

### Leistung

- Im Todesfall: Einmalzahlung des Sollsaldo am Tag des Ereignisses
- Bei Arbeitslosigkeit, Arbeitsunfähigkeit aufgrund von Krankheit oder Unfall: kontinuierliche Rückführung entweder in 10-Prozent-Schritten (max. 12 Monate) oder 5-Prozent-Schritten (max. 24 Monate) des ausstehenden Sollsaldo

### Prämie

- Alters- und geschlechtsneutrale Tarife
- Fällig nur bei Sollsaldo

# Schwieriger Balanceakt

Hohe Ausgaben der Schweizer Privathaushalte

Die vom Bundesamt für Statistik (BFS) im Auftrag des Bundesrates jährlich durchgeführten Einkommens- und Verbrauchserhebungen (EVE) ermöglichen ein umfassendes Bild über das Einkommen und die Ausgaben der schweizerischen Haushalte. Die neuesten Zahlen zeigen, dass das verfügbare relative Haushaltseinkommen von 75,1% im Jahr 2000 auf 73,6% im Jahr 2004 gesunken ist. Demgegenüber sind die staatlichen Zwangsabgaben (Steuern, KVG-Prämien, Sozialversicherung, etc.) von 24,9% im Jahr 2000 auf 26,4% im Jahr 2004 gestiegen. Die Gesamtausgaben eines durchschnittlichen Haushalts sind von monatlich CHF 7392 im Jahr 2000 auf CHF 7684 im Jahr 2004 gestiegen.

### Aufrechterhaltung des Lebensstils

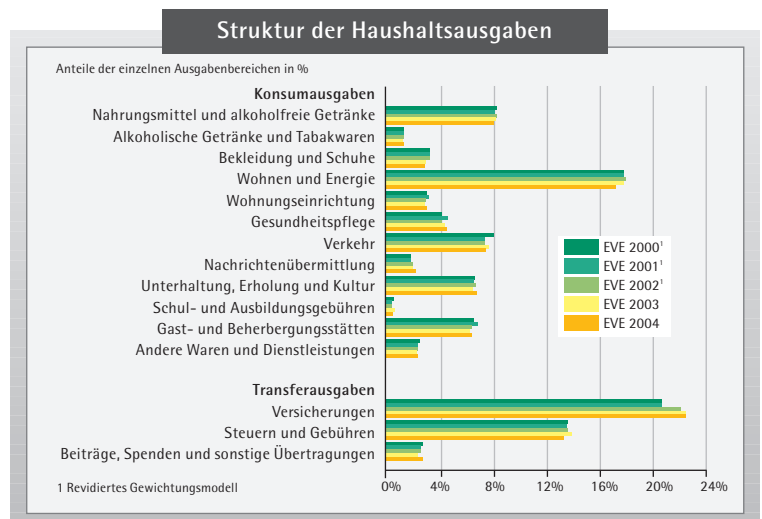
Das monatlich verfügbare Haushaltseinkommen ist von CHF 6352 im Jahr 2000 auf CHF 6257 im Jahr 2004 gesunken. Trotzdem sind die Konsumausgaben in den Vergleichsjahren von CHF 4671 auf CHF 4752 gestiegen. Diese Zahlen lassen vermuten, dass Schweizer Haushalte ihren Lebensstil auch unter erschwerten Umständen aufrechterhalten wollen oder müssen. Grösste Posten im Schweizer Haushaltbudget sind Versicherungen (Sozialversicherungsbeiträge, KVG-Prämien u. a.), Steuern und Gebühren sowie Wohnen und Energie.

### Sicherung der Kaufkraft

Vor dem Hintergrund der steigenden Haushaltsausgaben halten sich in vielen Privathaushalten Einkommen und Ausgaben die Waage. Es kann nur wenig gespart werden, Ausgaben werden knapp berechnet. Kommt es zu einem unerwarteten Verdienstausschlag, kommen Zahlungen für Miete, Energiekosten, Versicherungsprämien, Kredit- oder Leasingraten relativ rasch ins Stocken. Der gewohnte Lebensstandard ist gefährdet, die Existenzsicherung ernsthaft bedroht. Aufgrund der nicht ausreichenden staatlichen

Absicherung ist es dem Einzelnen selbst überlassen, für den Fall eines Verdienstausschlags Vorsorge zu treffen. Die Sicherung der Kaufkraft ist zu einer wichtigen Komponente des privaten Vorsorgekonzepts geworden. Die innovativen Versicherungsprodukte von Cardif erlauben es Privathaushalten, sich wirkungsvoll gegen die finanziellen Folgen von Arbeitslosigkeit und Arbeitsunfähigkeit abzusichern und so den gewohnten Lebensstandard fortzusetzen.

Weitere Informationen unter [www.bfs.admin.ch](http://www.bfs.admin.ch)



# Optimismus zaghaft im Vormarsch

## Arbeitslosigkeit: Sorge Nr. 1

Wo drückt die Schweizer der Schuh? Seit dreissig Jahren beantwortet das Bulletin der Credit Suisse diese Frage. Das Sorgenbarometer zeigt zum sechsten Mal in Folge die drei gleichen Hauptsorgen an: Arbeitslosigkeit, Gesundheitswesen, Altersvorsorge. Trotzdem brachte die wissenschaftliche Repräsentativumfrage verschiedene neue Erkenntnisse.

Die schweizerische Konjunktur hat wieder angezogen. 2006 betrug das Wachstum des Bruttoinlandsprodukts (BIP) 2,8 Prozent gegenüber 1,9 Prozent im Vorjahr. Alois Bischofberger, Chefökonom der Credit Suisse, prognostizierte für das kommende Jahr einen Anstieg der Beschäftigung um 1,1 Prozent und damit verbunden einen weiteren Rückgang der Arbeitslosigkeit von derzeit 3,3 Prozent auf 2,9 Prozent. Hat dieser sachte Aufschwung auch Niederschlag im «Sorgenbarometer 2006» gefunden, welches das Forschungsinstitut gfs.bern im Auftrag des Bulletins der Credit Suisse durchgeführt hat?

### Arbeitslosigkeit bleibt die Hauptsorge

Die Arbeitslosigkeit ist nach wie vor das Problem, das die Schweizerinnen und Schweizer am meisten beschäftigt. 66 Prozent der Befragten stufen die Arbeitslosigkeit als eine der fünf Hauptsorgen der Schweiz ein. Immerhin können wir damit – auf sehr hohem Niveau – einen Rückgang von fünf Prozent konstatieren. Im Langzeitvergleich widerspiegelt die Problematisierung der Arbeitslosigkeit recht gut die jeweilige Konjunktursituation.



Noch viel deutlicher schlägt der momentane Aufschwung bei zwei anderen Themenkreisen durch: Die Wirtschaftsentwicklung, 2005 mit 25 Prozent noch als siebtgrösstes Problem bezeichnet, findet sich nun mit 13 Prozent auf Position 14. Und die Sorge um die Bundesfinanzen hat, auch dank der Sparbemühungen des Bundesrats, von 23 auf 17 Prozent abgenommen.

### Neue Armut: Bevölkerung ist solidarisch

Virulent bleibt nach wie vor das Problem der «neuen Armut». Diese bereitet seit 2001 über 20 Prozent der Bevölkerung grosse Sorgen. Diesmal sind es 28 Prozent (Rang 5). Da 7 Prozent ihre eigene finanzielle Situation als «schlecht» oder gar «sehr schlecht» bezeichnen, ist dieser hohe Wert gleichzeitig ein Indiz für das Solidaritätsdenken der Schweizer. Bezeichnend ist in diesem

Zusammenhang, dass die Nennhäufigkeit der «sozialen Sicherheit» mit 19 Prozent den zweithöchsten Wert seit 1995 erreicht hat.

Die drei Spitzenpositionen nehmen Arbeitslosigkeit, Gesundheit und Altersvorsorge ein – zum sechsten Mal in Folge. Und hätte zwischenzeitlich nicht die Asylfrage auch in der Schweiz überaus hohe Wellen geworfen, dann würden sich diese Themen sogar noch länger alleine auf den Podestplätzen befinden. Für Politiker ist es besonders schwierig, die sich stellenden Fragen zu beantworten, weil sie im Bewusstsein der Bevölkerung ungleich verteilt sind. Sorgen sich v.a. Junge um ihre Arbeit, so stehen bei der älteren Generation Gesundheit und Altersvorsorge im Vordergrund.

Quelle: CS [www.emagazine.credit-suisse.com](http://www.emagazine.credit-suisse.com)

# Grenzenlose Mobilität

## Mobilitätssicherung: eine Frage der richtigen Versicherung

Moderne Gesellschaften sind immer mehr von Mobilität geprägt. Wohnen, Arbeiten, Bildung und Freizeit sind oft räumlich getrennt. Insbesondere im Arbeitsleben ist Mobilität heute ein Muss. In vielen Bereichen der Arbeitswelt ist sie zur Schlüsselqualifikation geworden. Viele Arbeitnehmer verändern im Zuge einer neuen Arbeitsstelle auch ihren Wohnsitz (Job Mobility). Die Mobilität geht in vielen Fällen über die Grenzen des eigenen Landes hinaus. Im Privatbereich ist räumliche Mobilität ein Teil der Lebensqualität, ein Freiheits- und Statussymbol. Menschen wechseln beispielsweise mehrmals im Leben

entsprechend ihren Bedürfnissen die Wohnung – von der Studenten-WG über die Single-Wohnung und das Familienhaus zur Seniorenwohnung. Der Wert der Mobilität liegt darin, nicht eingeschränkt, sondern frei und flexibel zu sein. Demnach sollten Privathaushalte der Sicherung ihrer Mobilität grosse Aufmerksamkeit schenken. Die Versicherungsprodukte von Cardif tragen ihren Teil dazu bei, dass Menschen bei finanziellen Engpässen aufgrund von Arbeitslosigkeit oder Arbeitsunfähigkeit mobil bleiben.

### Impressum

**Herausgeber:**  
Cardif Versicherungen  
Postfach  
CH-8024 Zürich

**Redaktion:**  
Sandra Rethage

Telefon ++41 (0)43 268 82 10  
Telefax ++41 (0)43 268 82 20  
[www.cardif.ch](http://www.cardif.ch)  
[info@cardif.ch](mailto:info@cardif.ch)

Bitte senden Sie uns die Karte  
per Post oder per Fax zu.

**Fax 043 268 82 20**

- Ich bitte um Zusendung weiterer Produkt-Informationen.
- Ich bitte um ein unverbindliches Informationsgespräch.
- Bitte senden Sie mir regelmässig das **INFORMATIF** zu.

Absender

Name / Vorname

Position

Firma

Strasse

PLZ, Ort

Telefon

Nicht frankieren  
Ne pas affranchir  
Non affrancare

**Geschäftsantwortsendung Invio commerciale-risposta**  
**Envoi commercial-réponse**

Cardif Versicherungen  
Postfach  
CH-8024 Zürich

## Produktkonzepte mit individuellen Gestaltungsmöglichkeiten:

- CREDITPROTECT®**  
Absicherung von allen Krediten mit festen Rückzahlungsmodalitäten
- LEASINGPROTECT®**  
Absicherung von Leasingverträgen
- KONTOPROTECT®**  
Variable Absicherung von Kontounterdeckung sowie Absicherung von Kreditkartenkonten
- HYPOPROTECT®**  
Absicherung von Hypotheken
- PAYMENTPROTECT/MIETPROTECT®**  
Absicherung von monatlich wiederkehrenden Zahlungsverpflichtungen
- kauf weiter®**  
Absicherung von Fixkosten

Sie können auch gerne per E-Mail mit uns Kontakt aufnehmen.

[info@cardif.ch](mailto:info@cardif.ch)



**CARDIF**