

03|20 BLICKPUNKT



Ausgebaut

Das spart Zeit und Nerven: Wir nutzen Ihr Feedback, um unser Extranet stetig zu verbessern und Ihnen einen spürbaren Mehrwert zu bieten.

> 02

Ausgeweitet

Aus Selbständigkeit wird Selbstbestimmung: Mit der Betriebshaftpflicht-Versicherung für das Baunebengewerbe können sich Handwerker jetzt absichern.

> 06

Ausgeglüht

Die unterschätzte Gefahr: Wieso Brände durch nicht vollständig erkaltete Kaminasche entstehen können und worauf bei der Asche-Entsorgung zu achten ist.

> 10

Das gewisse Extra!

Die neusten Aktualisierungen im Extranet

Unser Extranet ist ein echtes Multitalent. Verträge ändern, Schriftwechsel einsehen oder tagesaktuell Rentabilitäts-, Vertrags- und Courtagedaten abrufen. Kurzum, es ermöglicht Ihnen ein flexibles Arbeiten und verschlankt Prozesse.

Damit es ganz zu Ihren Bedürfnissen passt, sind wir laufend am Optimieren. Denn unser Ziel ist, dass unser Portal so praxistauglich wie möglich ist. Und zudem soll es Ihnen natürlich einen spürbaren Mehrwert bieten. Nicht immer gelingt uns das auf Anhieb. Und auch Ihre

Bedürfnisse ändern sich mit der Zeit. Darum sammeln wir permanent Verbesserungsvorschläge, unter anderem auch über unsere jährliche Vermittler-Umfrage. Ihre Wünsche und Hinweise setzen wir dann Schritt für Schritt um. Die Top 2 der letzten Wochen stellen wir Ihnen hier vor.

1

Zwischengespeicherte Anträge als PDF-Download

Sicher kennen Sie das: Sie haben den Antrag schon fast ausgefüllt, aber die neue Bankverbindung müssen Sie beim Kunden erst noch erfragen. Toll, dass Sie Ihren Antrag im Extranet zwischenspeichern können! Neu ist, dass Sie diesen unvollständigen Antrag nun auch direkt als PDF herunterladen können. So können Sie ihn beispielsweise direkt mit in das Kundengespräch nehmen. Nach wie vor finden Sie den zwischengespeicherten Antrag auch unter „Meine Post/Zwischengespeicherte Anträge“.



2

Übernahme der Kundendaten für weitere Anträge

Ihr Kunde möchte über Sie eine Hausrat- und eine Privathaftpflicht-Versicherung bei uns abschließen? Das Ausfüllen der Anträge wird für Sie jetzt noch einfacher. Denn die Kundendaten – wie beispielsweise die Adresse – müssen Sie somit nur noch einmal eingeben. Nach Abschluss eines Antrags können Sie auswählen, für welche weiteren Privatkunden-Sparten die Daten übernommen werden sollen. Das schafft Zeit und spart Nerven.



Weitere Aktualisierungen unseres Extranets

Über die Top 2 unserer Neuerungen hinaus haben wir in den vergangenen Monaten zahlreiche weitere Aktualisierungen vorgenommen. Hier ein kleiner Einblick:

- › Ihre **erstellten Angebote** können Sie ab sofort 3 Monate lang im Tarifrechner aufrufen. Bislang waren sie nur 6 Wochen verfügbar.
- › Wenn Sie das **Kontakt-Formular** im Extranet nutzen, finden Sie Ihre Nachricht nun im Postausgang. Zudem erhalten Sie eine Bestätigung, wenn der Versand erfolgreich war.
- › Laden Sie unter „Meine Post/Posteingang“ ein Dokument herunter, wird dessen Bezeichnung neben dem Kundennamen künftig auch dessen **Versicherungsscheinnummer** beinhalten.
- › Vor dem Hintergrund Ihrer Beratungshaftung wird in den **Tarifrechnern** zur Hausrat-, Privathaftpflicht- und Unfall-Versicherung auf der Ergebnisseite keine Produktlinie mehr vorausgewählt sein.

- › Im **Unfall-Tarifrechner** können Sie jetzt mit einem Klick eine versicherte Person als Antragsteller übernehmen und so die Daten automatisch übertragen.
- › Ab sofort können Sie alle **Tarifrechner-Links** mit einem Klick umstellen. Zum Beispiel von „HK-Tarifrechner“ auf einen individuellen Tarifrechner. Sie finden diese Funktion unter „Services/Tarifrechner & Software/Aktivierung Tarifrechner-Links“.



Ein Beitrag von

Jana Emmerich,
Projektleiterin

Hier geht's zum Extranet.



**Jetzt im Makler-Forum
hierzu austauschen!**

Thema:
Ideen und Anregungen



**Wir freuen uns über jeden
Verbesserungsvorschlag.**

06154 / 601-1276
info@haftpflichtkasse.de



**Noch nicht
im Extranet
registriert?**
So geht's!



Geprägt von persönlicher Nähe: Tag des Dialogs digital

Rund 800 Vermittler haben am 10. September live am „Tag des Dialogs digital“ teilgenommen. Insgesamt waren wir knapp 6 Stunden live auf Sendung. Eine bessere Premiere hätten wir uns für unser erstes virtuelles Live-Event nicht wünschen können. Gemeinsam mit Ihnen blicken wir zurück.



Steffen Ritter

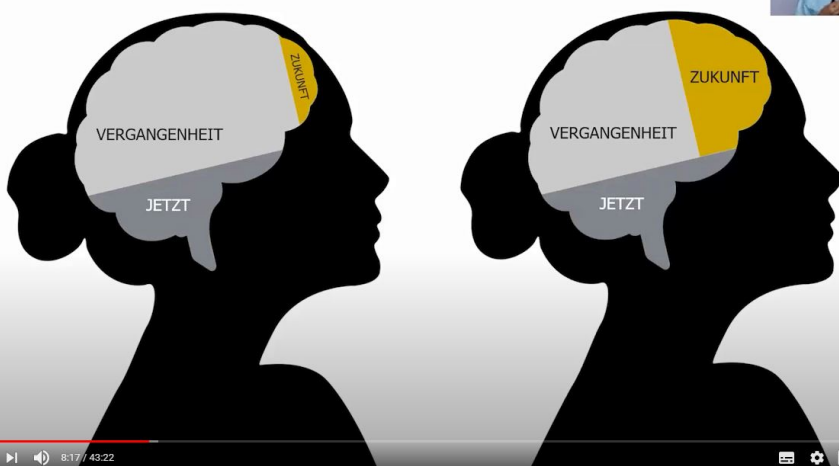
Unser Vertriebsleiter Walter Stöcker führte mit einer kurzweiligen Moderation durch einen spannenden Mix aus vielfältigen Experten-Vorträgen. Beim anerkannten Branchenexperten **Steffen Ritter** stand die Prozessoptimierung innerhalb des Maklerbetriebs im Fokus. **Fuád Abuschuscha**, Experte für Zukunftsmärkte, beantwortete unter anderem die Fragen: Wie plane ich langfristig meine private und berufliche Zukunft? Und wie kann ich als Versicherungsmakler meinen Kunden künftig entgegenkommen? Zudem sprachen unsere Schadenexperten mit Ihnen über verschiedene Haftungssituationen aus der Praxis der Tierhalterhaftpflicht-Versicherung

Hund und Pferd. Abgerundet wurde das Event durch einen Einblick in die neue Betriebshaftpflicht-Versicherung im Baunebengewerbe und eine Podiumsdiskussion mit unseren Vorständen.

Was uns besonders freut: Dass sich so viele von Ihnen aktiv einbrachten. Durch Ihre Fragen wurde der Austausch erst möglich und das Event lebendiger. So war diese erste Online-Veranstaltung vor allem von der persönlichen Nähe zu Ihnen geprägt – trotz außergewöhnlicher Zeiten und neuen Wegen.

**Herzlichen Dank
an Sie alle!**

DIE ZUKUNFT MUSS STÄRKER BESTIMMEN, WAS WIR JETZT TUN!



◀ Hier geht's
zum Vortrag von
Fuád Abuschuscha.

Präsentation herunterladen





Hinter und vor der Kamera: Wir hatten richtig viel Spaß!

Sie konnten am 10. September nicht dabei sein?

Die Präsentationen von Herrn Abuschuscha und Herrn Ritter stellen wir Ihnen sehr gerne zur Verfügung. Was die Vorträge unserer internen Referenten angeht, haben wir etwas ganz besonders für Sie geplant. Anfang des kommenden Jahres stehen Ihnen unsere Experten noch einmal live Rede und Antwort.



26. Januar 2021 um 10 Uhr:
Aus der Schadenpraxis –
Tierhalterhaftpflicht Hund und Pferd



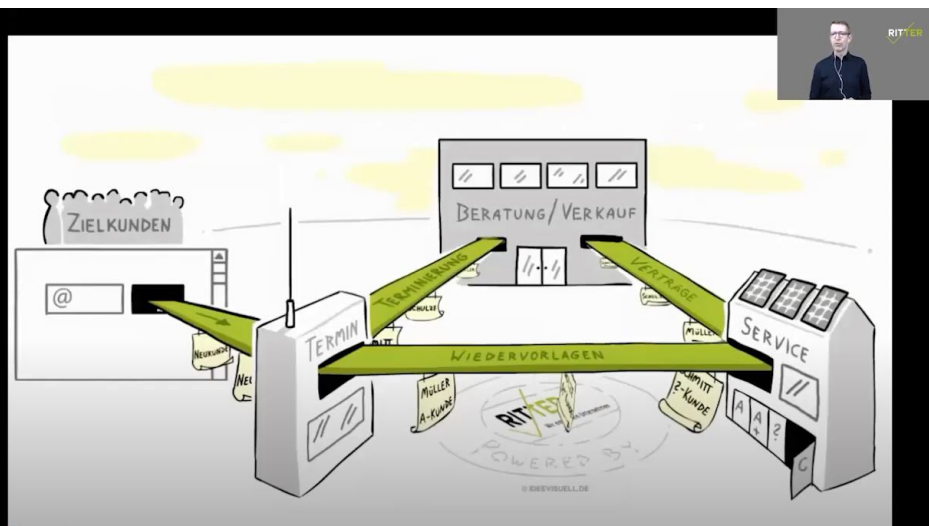
23. Februar 2021 um 10 Uhr:
Betriebshaftpflicht-Versicherung
für das Baunebengewerbe

Melden Sie sich jetzt auf unserem neuen Weiterbildungs-Portal kostenlos zu den Vorträgen an!

**Details &
Anmeldung auf
Seite 16**



So sah es am „Tag des Dialogs digital“ hinter den Kulissen aus.



◀ Hier geht's
zum Vortrag von
Steffen Ritter.

Präsentation herunterladen



Wenn Selbständigkeit zur Selbstbestimmung wird:

Haftpflichtkasse weitet Schutz für Handwerker aus

Mehr Schutz mit der Betriebshaftpflicht-Versicherung für das Baunebengewerbe

„Wo gehobelt wird, da fallen Späne.“ Das, das kann wohl niemand besser bestätigen als das deutsche Handwerk.

Vom Elektriker über den Maler bis zum Putzer oder Bodenverleger: Unter Kosten- und Zeitdruck, stets mit den kritischen Blicken des Auftraggebers im Rücken, meistern sie auch ungewöhnliche Kundenwünsche.

Doch wo Menschen arbeiten, passieren auch Fehler: die angebohrte Leitung setzt die neue Wohnung unter Wasser, der antike Teppich wird mit frischer Wandfarbe verschmutzt oder der Kunde stolpert über die Kabeltrommel und bricht sich beim Sturz die Hand. Wie im Privatleben gilt auch für das Gewerbe: Wer für einen entstandenen Schaden an fremdem Eigentum oder Personen verantwortlich ist, muss dafür aufkommen. Und schnell können hohe Schäden die Betriebsexistenz gefährden.

Die Betriebshaftpflicht-Versicherung der Haftpflichtkasse bietet umfassenden Versicherungsschutz für Handwerksbetriebe im Baunebengewerbe. Sie ist speziell auf die Ansprüche dieser Branche zugeschnitten.

Als kompetenter Partner prüfen wir, ob Haftungsansprüche bestehen, leisten Schadenersatz bei begründeten Ansprüchen und wehren unbegründete Ansprüche ab (passiver Rechtsschutz). So können sich Ihre Kunden auf das konzentrieren, was wirklich zählt: das Geschäft.

Mehr Schutz mit unserer Betriebshaftpflicht-Versicherung für das Baunebengewerbe

Betriebe profitieren von einem umfassenden Schutz in allen Fragen der Haftpflicht-Versicherung.

Wichtige Deckungsinhalte im Überblick:

- › Mängelbeseitigungsnebenkosten bis zur vereinbarten Versicherungssumme
- › Nachbesserungsbegleitschäden bis 100.000€; optional erweiterbar auf 300.000€
- › Schäden durch Energieberatung
- › Tätigkeitsschäden bis zur vereinbarten Versicherungssumme
- › Tätigkeitsschäden an fremden Hilfsmitteln bis zur vereinbarten Versicherungssumme

Hier im Extranet:
Alles rund um das Produkt.



Informationen für Ihre Kunden
finden Sie auch im Web.





Die digitale DKM: Dabeisein im Ausnahmejahr

Wie haben Sie die erste digitale DKM wahrgenommen?

Natürlich haben wir die DKM 2020 mit besonderer Spannung erwartet, da es sich um ein ganz neues Format gehandelt hat und dafür bei allen Beteiligten keine Routine vorhanden war. Glücklicherweise hatten wir im September selbst unseren „Tag des Dialogs digital“ abgehalten und gute Erfahrungen mit einer live gestreamten Tagesveranstaltung gemacht. In solchen Situationen macht die Not bekanntermaßen erfinderisch. Neue, kreative und innovative Ideen entstehen häufig in Sondersituationen und davor verschließen wir uns natürlich nicht. Insofern war die DKM 2020 für die Haftpflichtkasse einerseits ein Eintauchen in eine neue Welt. Andererseits aber auch eine geeignete Plattform und ein hilfreicher Ansatz, um in dieser Ausnahmesituation weiterhin mit den Menschen innerhalb unserer Branche vernetzt zu bleiben und sich über zahlreiche Themen digital auszutauschen.

Was konnten Ihre Zuschauer aus den Vorträgen, Roundtables etc. mitnehmen?

Wir haben uns dieses Jahr besonders auf unser neues Produkt für Firmenkunden konzentriert, die Betriebshaftpflicht-Versicherung für das Baunebengewerbe. Unser Ziel war es, die Deckungsinhalte dieser Absicherung den Teilnehmern möglichst verständlich rüberzubringen und deutlich zu machen, welche Vorteile und Alleinstellungsmerkmale dieser speziell auf die Bedürfnisse

von Handwerksbetrieben zugeschnittene Tarif besitzt.

Wie war das bisherige Feedback der Vermittler?

Die DKM-Präsenzveranstaltung ist und bleibt ein bewährtes Forum, das, unter normalen Umständen, nicht aus unserer Branche wegzudenken ist. Diese Grundeinstellung war bei den meisten Teilnehmern erkennbar. Aber wir haben festgestellt, dass viele unserer Geschäftspartner in dieser Ausnahmesituation dankbar für eine alternative zur Präsenzmesse waren. Von ihnen haben wir viel Zustimmung für unsere Teilnahme an dem neuen Format erfahren – und auf diesem Wege auch viel positiven Zuspruch zu unseren Produkten und Services.

Inwieweit haben Sie selbst auf der Plattform interagiert? Welche Funktionen haben Sie besonders genutzt?

Seitens des Messeteams wurde u.a. berichtet, dass es sich teilweise wie ein „Klassentreffen“ anfühle. Man hat also wieder einmal viele Branchenkollegen „getroffen“ und natürlich auch etwas digitales Networking betrieben. Ich selbst habe mich über die vier Tage verteilt auch immer wieder auf der Plattform bewegt, das ein oder andere „Gespräch“ geführt und an diversen Vorträgen teilgenommen. Insgesamt müssen wir aber ehrlicherweise feststellen, dass die Anzahl und Qualität der Gespräche im Vergleich zur physischen DKM nicht ganz mithalten konnte.

Im Vergleich zur physischen DKM, inwieweit konnten Sie auch unter den digitalen Bedingungen erfolgreich netzwerken?

Es ist die Nähe zu den Menschen, welche die DNA der Haftpflichtkasse kennzeichnet. Die physische DKM hat uns alljährlich ein geeignetes Forum geboten, das unter Beweis zu stellen. Hier konnten wir beispielsweise unterschiedlichste Themen unter vier Augen, von Angesicht zu Angesicht, spontan auf dem Messestand etwa, bei einer Tasse Kaffee, besprechen. Das ging dieses Jahr leider nicht. Jedoch haben wir, wie ich finde, die vorhandenen digitalen Möglichkeiten sinnvoll genutzt, um trotz des coronabedingten Abstandhaltens Nähe zu Interessenten und Geschäftspartnern aufzubauen bzw. auszubauen. Das Dabeisein und „Gesichtzeigen“ hat dieses Jahr für uns gerade aufgrund der Sondersituation ganz besonders gezählt.

Was wollten Sie Ihren Zuschauern mit auf den Weg geben? Inwieweit ist das über die digitale Plattform gelungen?

Ziel war es, die Teilnehmer vom Leistungsspektrum, von den Produkten und Services zu überzeugen, Fragen zu beantworten und – wie gesagt – in schwierigen Zeiten einfach mit von der Partie zu sein. Dabeisein, etwas Neues erproben, digital agieren und vor allem, die Verbindung zu den Menschen zu halten – darum ging es uns in diesem Ausnahmejahr. Und ich habe den Eindruck, dass wir dieses Ziel auch realisieren konnten.



Können Sie sich vorstellen, das Event auch im kommenden Jahr digital abzuhalten?

Offen gestanden wäre mir persönlich ein analoges Format in bekannter Form lieber. Sofern es aber die Umstände erfordern oder sich der Bedarf ergibt, sind wir natürlich auch einem digitalen oder hybriden Format gegenüber aufgeschlossen.

Ein Abschlusswort: Was hat Sie an der digitalen DKM 2020 am meisten beeindruckt?

Der bereits etwas ältere Slogan eines deutschen Autoherstellers bringt es einfach und schnell auf den Punkt: Technik, die begeistert. Zweifels- ohne hat die DKM 2020 die Vielfalt, Professionalität und Präzision technischer Möglichkeiten im digitalen Zeitalter demonstriert. Also ein Nutzen, der nicht nur unserer Branche, sondern gesamtwirtschaftlich betrachtet, viele neue Chancen bietet. Herzlichen Glückwunsch an die Organisatoren für diesen gelungenen Event.



Ein Interview mit

Stefan Liebig,
Vertriebsvorstand

Betriebshaftpflicht-Versicherung für Hausverwaltungen

Im Rahmen der Betriebshaftpflicht-Versicherung (BHV) bieten wir für Hausverwaltungen in Kooperation mit der Allcura Versicherungs-AG seit kurzem auch eine Vermögensschadenhaftpflicht-Versicherung an. Diese kann für Wohnimmobilienverwalter, Gewerbeimmobilienverwalter und/oder Immobilienmakler abgeschlossen werden.

Ihr Kunde verwaltet sowohl Wohn- als auch Gewerbeimmobilien? Oder er verwaltet Wohnimmobilien und ist gleichzeitig auch Immobilienmakler?

Bislang musste er in diesen Fällen für beide Betriebsarten den vollen Beitrag der Vermögensschadenhaftpflicht-Versicherung zahlen. Ab sofort kann der Beitrag für den Gewerbeimmobilienverwalter/Immobilienmakler um **50% reduziert** werden. Voraussetzung: Im Rahmen der Vermögensschadenhaftpflicht-Versicherung muss sowohl für den Wohnimmobilienverwalter als auch für den Gewerbeimmobilienverwalter/Immobilienmakler dieselbe Versicherungssumme beantragt werden.

Antrag stellen



Hier im Extranet:
Alles rund um das Produkt.



Informationen für Ihre Kunden
finden Sie auch im Web.



Betriebsarten
zusammenführen
und Beitrag
reduzieren



Neue Verbraucherinformationen zum 01. Januar 2021

Das neue Jahr hat auch optimierte Verbraucherinformationen für Sie im Gepäck. Wir haben einige Passagen für Sie klarer formuliert. Keine der Anpassungen hat dabei negative Auswirkungen für Sie oder Ihre Kunden. In unserer Übersicht sehen Sie schnell und einfach, welche Verbraucherinformationen aktualisiert wurden und was sich genau geändert hat.

Änderungen im Überblick



HK
DIE HÄFT
PFLICHT
KASSE

Vertragsunterlagen
Verbraucherinformationen

Asche aus dem Kamin – die unterschätzte Gefahr

Brände durch nicht vollständig erkaltete Kaminasche sind nicht selten. Denn häufig wird unterschätzt, wie viel Zeit die Asche tatsächlich zum vollständigen Ausglühen benötigt.

Als Frau N. am späten Abend noch einmal aus ihrem Wohnzimmerfenster schaut, steht der Carport ihrer Nachbarn bereits lichterloh in Flammen. Sofort verständigt sie die Feuerwehr und ihre Nachbarn. Schnell ist klar, der Carport ist nicht mehr zu retten. Die Flammen haben bereits auf den an der Grundstücksgrenze stehenden Schuppen von Frau B. übergegriffen. Alle Hoffnung ruht jetzt auf einem raschen Eintreffen der Feuerwehr. Nur diese kann verhindern, dass auch die Wohnhäuser in Brand geraten.

Dies gelingt der Feuerwehr tatsächlich. Das Carport aber und der Schuppen von Frau B. sind ebenso wie die abgestellten Fahrzeuge und die eingelagerten Gartengeräte nur noch rauchende Trümmer. Auch wenn hier glücklicherweise keine Menschen zu Schaden gekommen sind und ein Übergreifen des Feuers auf die Wohnhäuser verhindert werden konnte – der Schaden ist groß. Ein Carport, zwei darunter abgestellte Fahrzeuge, ein Geräteschuppen mit hochwertigen Gartengeräten und Maschinen – alles Totalschäden.

Wie konnte es zu dem Brand kommen?

Für die Brandermittler der Polizei ist rasch klar, dass der Brandherd die Restmülltonne unter dem Carport war. Die Spurenlage ist eindeutig. Das Wohnhaus verfügt über einen **Kaminofen**, der in der kalten Jahreszeit gern als zusätzliche Heizmöglichkeit genutzt wird. Die Asche sammelt der Hauseigentümer zunächst in einem feuerfesten Gefäß, lässt sie erkalten und füllt sie dann in die **Restmülltonne**. So auch am Abend des Unglücks. Glaubhaft versichert er den ermittelnden Beamten, dass er letztmalig 36 Stunden vor dem Umfüllen in die Restmülltonne heiße Kaminasche in das Sammelbehältnis geleert hat.

Keine ausreichende Zeitspanne für das Auskühlen von Kaminasche – wie der Kaminbesitzer nun erfahren muss. Bis zu 60 Stunden können sich Glutnester, oft nur vereinzelte glühende Partikel, in der Asche halten. Unter den richtigen Bedingungen flammen diese dann wieder auf.

Viele unterschätzen, wie viel Zeit die Asche tatsächlich zum vollständigen Ausglühen benötigt.



wird erwartet, dass er sich über diese Gegebenheiten informiert. Es gehört zu den Sicherheitsstandards, nicht vollständig erkaltete Kaminasche niemals direkt in eine Plastikmülltonne zu entsorgen, sondern sie im Freien in einem Blecheimer zwischen zu lagern und/oder mit Wasser abzulöschen. Die Einhaltung dieser Sicherheitsvorkehrung ist zur Verhütung einer unkontrollierten Brandentstehung jedermann zwingend geboten. Je nach den konkreten Umständen haben Gerichte es nicht nur als fahrlässig angesehen, wenn Kaminasche zu früh in ein nicht feuerfestes Behältnis gefüllt wird, sondern sogar als grob fahrlässig.

Herr K. haftet somit für die auf dem Grundstück von Frau B. entstandenen Schäden. Ersatz für die ihm selbst entstandenen Schäden erhält er, sofern vorhanden, über die entsprechenden Sachversicherer.

Unabhängig davon hat sich Herr K. aber auch nach den §§ 306, 306a und 306d StGB einer fahrlässigen Brandstiftung strafbar gemacht.

Neben den Schadenersatzansprüchen Dritter drohen, je nach Ausmaß der Fahrlässigkeit und dem dadurch verursachten Schaden, demjenigen, der Asche nicht ordnungsgemäß entsorgt, auch strafrechtliche Sanktionen – bis hin zu einer Haftstrafe.

Brände durch nicht vollständig erkaltete Kaminasche sind nicht selten, da von Vielen unterschätzt wird, wie viel Zeit die Asche tatsächlich zum vollständigen Ausglühen benötigt.

Ist der Eigentümer des Kamins nun für den Schaden auf dem Nachbargrundstück haftbar? Er hat doch im guten Glauben gehandelt, alles richtig gemacht zu haben.

Einschlägig ist § 823 Absatz 1 BGB:

„Wer vorsätzlich oder fahrlässig das Leben, den Körper, die Gesundheit, die Freiheit, das Eigentum oder ein sonstiges Recht eines anderen widerrechtlich verletzt, ist dem anderen zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.“

Hat Herr K. fahrlässig gehandelt,

als er nach einer Auskühlzeit von 36 Stunden die Asche in die Restmülltonne entsorgt hat? Bislang hat diese Zeitspanne doch immer ausgereicht und es ist alles gut gegangen.

In der Asche eines ausgebrannten Kaminofens kann sich Glut über Tage hinweg bis maximal 60 Stunden nach dem Erlöschen des Feuers halten. Vom Eigentümer eines Kamins

Hier im Extranet:
Alles rund um das Produkt.



Informationen für Ihre Kunden
finden Sie auch im Web.



In der Asche eines
ausgebrannten
Kaminofens kann sich
Glut über Tage hinweg
bis maximal

**60
Stunden**

nach dem Erlöschen
des Feuers halten.



„Wir sind Woche für Woche für viele Kunden und Vertriebspartner die ersten Ansprechpartner. Dabei spielt es annähernd keine Rolle, welches Anliegen thematisch an uns herangetragen wird. Bei allen Kolleginnen und Kollegen des Service-Centers und Vertriebsservice handelt es sich um mehrjährig ausgebildetes und stets aktuell geschultes Fachpersonal.“

Sandra Kuban,
Abteilungsleiterin



Im Porträt: **Service-Center und Vertriebsservice**

Wir stellen uns vor.

Sandra Kuban arbeitet bereits seit 2000 bei der Haftpflichtkasse. 2003 übertrug man ihr die Verantwortung als Teamleiterin des Service-Centers. 2006 folgte schließlich die Leitung der Abteilung. Nach der schulischen Laufbahn absolvierte sie eine Ausbildung zur Versicherungskauffrau bei einer Generalagentur der Allianz. Dort konnte sie erste Eindrücke im Be- und Vertrieb der Versicherungsbranche gewinnen und erfahren, wie wichtig Kollegialität und Teamwork im Rahmen der täglichen Arbeit sind. Am Wohlsten fühlte sie sich sofort im direkten Austausch mit Kunden.

Was gefällt Ihnen besonders gut an Ihrer Tätigkeit?

Der Abwechslungsreichtum und sich fortlaufend auf neue Situationen und Rahmenbedingungen einstellen zu müssen, macht meinen Job so interessant. Insbesondere auch das aktuelle Jahr hat gezeigt, dass es immer wieder erforderlich ist, sich auch kurzfristig auf neue Gegebenheiten ergebnisoffen einzulassen, einzustellen und umzustellen. Hierdurch entstehen oftmals ganz neue Perspektiven und Impulse, und in der Folge wiederum auch neue Projekte, die es sich zu verfolgen lohnt. Stillstand funktioniert weder grundsätzlich in unserem Marktumfeld, noch in unserem Tagesgeschäft im Service-Center. Wir müssen kreativ, umtriebig und hellhörig sein, Perspektiven unserer Kunden und Vertriebspartner einnehmen können und den Blick über den Tellerrand wagen, uns anpassen, improvisieren und auch proaktiv immer mal wieder neu erfinden. Außerdem ist Stillstand schlichtweg langweilig.

**Seit wann gibt es
die Abteilung?**

Seit

2000

**Wie viele Mitarbeiter/
innen arbeiten hier?**

Aktuell

>50

**Altersdurchschnitt der
Mitarbeiter/innen?**

Aktuell

32

Welche Themen beschäftigen Sie aktuell oder haben Sie in den letzten Monaten beschäftigt?

Wir hatten – wie viele andere Unternehmen auch – große technische Herausforderungen und Umwälzungen in sehr kurzer Zeit zu bewältigen. So ist uns beispielsweise in gemeinsamer Anstrengung mit unserer IT-Abteilung gelungen, innerhalb kürzester Zeit, und ohne quantitative oder qualitative Einbußen, Home-Office-Lösungen für unsere Abteilung anbieten zu können. Oder auch die Flexibilisierung der Arbeitszeiten ohne Einschränkungen unserer Erreichbarkeit. Sehr großen Anteil an der Sicherstellung reibungsloser Geschäftsabläufe trotz dieser technischen und gesellschaftlichen Umwälzungsprozesse der aktuellen Zeit haben natürlich unsere Mitarbeiter/innen. Würden diese nicht so besonnen, umsichtig und als geschlossenes Team mit dieser sehr außergewöhnlichen Gesamtsituation umgehen, wären die Herausforderungen in dieser Form nicht zu meistern. Das zeichnet uns meiner Meinung nach auch im Kern aus. Wir funktionieren nur miteinander! Natürlich ist es leider so, dass man nicht immer allen individuellen subjektiven Bedürfnissen gänzlich gerecht werden kann. Aber wir finden gemeinschaftlich immer wieder eine sehr gute Balance – auch jetzt, trotz der für uns alle schwierigen Rahmenbedingungen in Folge der Pandemie.



Ausbildung

Um unseren eigenen Anspruch an die **Servicequalität** zu erreichen und auch weiterhin sicherzustellen, bilden wir in unserer Abteilung jedes Jahr gezielt und intensiv junge Menschen zu künftigen Kolleginnen und Kollegen kaufmännisch aus. Der vorgelebte **Service- und Qualitätsstandard** wird auf diese Weise innerhalb des Teams von Generation zu Generation transportiert. Die Mischung macht's. Dabei hilft es, dass wir die Auszubildenden im letzten Ausbildungsjahr bei uns im Service-Center ausbilden, bereits in der täglichen Praxis einsetzen und bei Eignung selbstverständlich auch sehr gerne übernehmen. Außerdem bilden wir zusätzlich das Berufsbild der **Kaufleute für Dialogmarketing** selbst in unserer Abteilung aus.



> Normann Flaig,

Gruppenleiter und
Handlungsbevollmächtigter
Service-Center

Das zeichnet für mich die Arbeit im Service-Center aus ...

Durch meine vorherige Tätigkeit als Versicherungsmakler weiß ich wie es ist, bei einer drängenden Frage durchaus 20 Minuten in einer Warteschleife festzuhängen und dennoch im anschließenden Gespräch auch keine befriedigende Lösung zu erhalten. Mittlerweile sitze ich seit einigen Jahren am anderen Ende der Leitung und bin froh darüber, durch das Einbringen meiner eigenen Erfahrungen helfen zu können, den hohen Anspruch an Fach- und Servicequalität sicherzustellen, den Kunden und Vermittler an uns stellen dürfen. Es hilft sehr, sich in die individuelle Situation und auch Erwartungshaltung des jeweiligen Anrufers hineinversetzen zu können. Wir leben in unserer Abteilung geschlossen einen leidenschaftlichen Service-Gedanken, der sich u.a. auch im Verzicht auf Warteschleifen, einer Kommunikation auf Augenhöhe und einer möglichst direkt fallabschließenden Bearbeitung der Anruferanliegen jeglicher Art ausdrückt.



Im letzten Jahr
haben wir –
neben weiteren
Aufgaben –

**330.000
Telefonate**

entgegengenommen
und bearbeitet.

Der Fokus liegt hierbei ganz klar auf der Qualität der Gespräche. So verzichten wir bspw. auf branchenübliche Parametervorgaben, wie die Einhaltung einer durchschnittlichen Gesprächsdauer oder Mindeststückzahlen, die mitarbeiterseitig einzuhalten wären. Die Lösung des Anliegens unserer Gesprächspartner hat absolute Priorität, nicht das Erreichen wirtschaftlicher Kennzahlen zu Ungunsten von Qualität und Service.



„Die Aufgabenfelder im Service-Center finde ich gerade als Auszubildende sehr attraktiv und lehrreich. Vor allem der direkte und praxisbezogene Kontakt mit den Versicherungsnehmern und Vermittlern macht für mich die Arbeit so abwechslungsreich und bunt. Des Weiteren sind die spartenübergreifenden fachlichen Anfragen in der Abteilung und die damit einhergehenden individuellen Lösungsfindungen besonders spannend und interessant. Für mich stellt das Service-Center eine Perspektive dar, auch nach meiner Abschlussprüfung weiterhin die Abteilung zu unterstützen.“

> **Zoe Groß,**
Auszubildende

Was zeichnet uns als Abteilung aus?

Insbesondere die außerordentliche Leidenschaft und hohe fachliche Qualität unserer Mitarbeiter/innen – sowie eben jener herausragende Teamgeist. Jeder bringt sich auf seine eigene Art und Weise mit ein und hat entscheidenden Anteil am Gesamterfolg und Erscheinungsbild der Abteilung und damit auch des Unternehmens. Das Recruiting ist daher eine große Herausforderung für uns, da es nicht immer einfach ist Mitarbeiter/innen zu finden, die diese Werte auch so leben wie wir es tun.

Unsere **HK-DNA** geben erfahrene Mitarbeiter/innen gerne an die dienstjüngeren Kollegen/innen und Auszubildenden intensiv weiter. Hier profitieren alle miteinander – voneinander. Die Dienstjüngeren bringen immer wieder frischen Wind und neue Impulse ein, und unsere dienstälteren Mitarbeiter geben ihre Erfahrungen weiter und sichern den Wissenstransfer von Generation zu Generation.

Wir legen großen Wert darauf, dass Kunden, Vertriebspartner und die Mitarbeiter/innen selbst ernst genommen und in die Prozesse eingebunden werden. Neue Ideen, Feedbacks und Kritik sind jederzeit willkommen. Unsere Triebfeder ist, den Blick offen in die Zukunft zu richten und Veränderungen und Innovationen nicht nur zuzulassen, sondern tagtäglich auch aktiv daran zu arbeiten und lieber zu gestalten als zu verwalten – gemeinsam.



Uns zeichnet aus, dass (...) im telefonischen Kundenservice auch das „Menscheln“ nicht zu kurz kommt.

Gerade bei Fragen, Sorgen oder Problemen rund um das Thema Versicherung ist es wichtig, sich individuell in die Lage unserer Kunden hineinversetzen und den Menschen hinter einem versicherungstechnischen Vorgang nicht nur erkennen, sondern vielmehr verstehen zu können. Das umfassende fachliche Know-how in Verbindung mit einem hohen Maße an Empathie führt letztlich zu einer außergewöhnlich hohen Servicebereitschaft und Lösungsorientierung – aus einer Hand, egal wer von uns das Gespräch entgegennimmt.



„Ich freue mich stets, wenn ein Anrufer nach dem Gespräch glücklich und zufrieden auflegt und immer wieder gerne bei uns anruft. Mein Tätigkeitsschwerpunkt liegt seit knapp 20 Jahren schon im Bereich der Anrufe zu laufenden Schadenfällen, und dieses Ziel insbesondere hier zu erreichen, ist täglich meine Herausforderung und Motivation.“

Außerdem ist es jeden Tag auf's Neue ein Traum, mit einem so tollen Team zusammen arbeiten zu dürfen, wie man es im Service-Center vorfindet.“

> **Michaela Pataky,**
Mitarbeiterin Service-Center



Neues Weiterbildungs-Portal

Ab sofort haben Sie einen noch besseren Überblick über unser kostenloses Weiterbildungsprogramm. In unserem neuen Portal können Sie alle anstehenden Online-Präsentationen einsehen und sich auch direkt anmelden. Es erwartet Sie eine vielfältige Auswahl an Online-Präsentationen. Mal berichten unsere Experten über Highlights und Neuigkeiten aus unserer Produktwelt, mal stehen Tipps für Ihren Alltag und Vertriebsansätze im Vordergrund.

In der Regel dauern die Weiterbildungen zwischen 30 und 60 Minuten. Sie finden live via Telefon und Internet statt. Als Teilnehmer sind sie dabei sowohl mit den Referenten als auch mit den anderen Teilnehmern verbunden. Zudem können Sie sich auch aktiv beteiligen. Ihre Teilnahme an unseren Online-Präsentationen bescheinigen wir Ihnen als Bildungszeit.

Sie interessieren sich für eine Veranstaltung, können aber nicht teilnehmen? Kein Problem. Auch die Aufzeichnungen finden Sie im Nachgang in unserem Portal. Aktuell können Sie unter anderem auf folgende Videos zugreifen:

- Strafrechtsschutz in der THV
- Infektions- und Mitwirkungsklausel in der Unfallversicherung
- Erweiterte Vorsorge in der PHV

Hier geht's zum Weiterbildungs-Portal.



Termine

Veranstaltungen 2021

Aus der Schadenpraxis – Tierhalterhaftpflicht Hund und Pferd

➤ Online-Präsentation | 26. Januar 2021, 10Uhr

Jetzt kostenfrei anmelden.



Betriebshaftpflicht-Versicherung für das Baunebengewerbe

➤ Online-Präsentation | 23. Februar 2021, 10Uhr

Jetzt kostenfrei anmelden.



Haftungsansprüche des Arbeitnehmers

➤ Online-Präsentation | 18. März 2021, 10Uhr

Jetzt kostenfrei anmelden.



Betriebshaftpflicht-Versicherung für Hausverwaltungen

➤ Online-Präsentation | 20. April 2021, 10Uhr

Jetzt kostenfrei anmelden.



DKM 2021

➤ Messe | 26. Oktober bis 28. Oktober 2021



Jetzt im Makler-Forum hierzu austauschen!

Thema:
Ideen und Anregungen

Die Haftpflichtkasse VVaG

Darmstädter Str. 103
64380 Roßdorf

Telefon: 06154/601-0
E-Mail: info@haftpflichtkasse.de
www.haftpflichtkasse.de

Folgen Sie uns:



Verantwortlich:

Harry Holzhäuser,
Abteilungsleiter Marketing
und Unternehmenskommunikation

Redaktion:

Daniel Ruths, Sabrina Schmidt
Unternehmenskommunikation

