

Konflikt. schlichten. beigelegt.

**Präsentation der Schlichtungsstelle bei der
Nordwestschweizerischen PR-Gesellschaft.**

Hansjörg Ryser
Leiter Schlichtungsstelle

Helvetia Versicherungen
Februar 2023

einfach. klar. helvetia 
Ihre Schweizer Versicherung

Zu Helvetia und mir.

Helvetia Schweiz – Führende Position als Allbranchenversicherung (Top 3).

1.3 Mio.+

Kundinnen und Kunden vertrauen uns in der Schweiz



100+

Standorte in der Schweiz, auch in Ihrer Nähe



250'000+

Bäume in Schutzwaldprojekten gepflanzt



160+

Jahre Versicherungskompetenz seit 1858



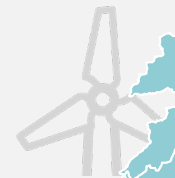
3'700+

Mitarbeitende in der Schweiz

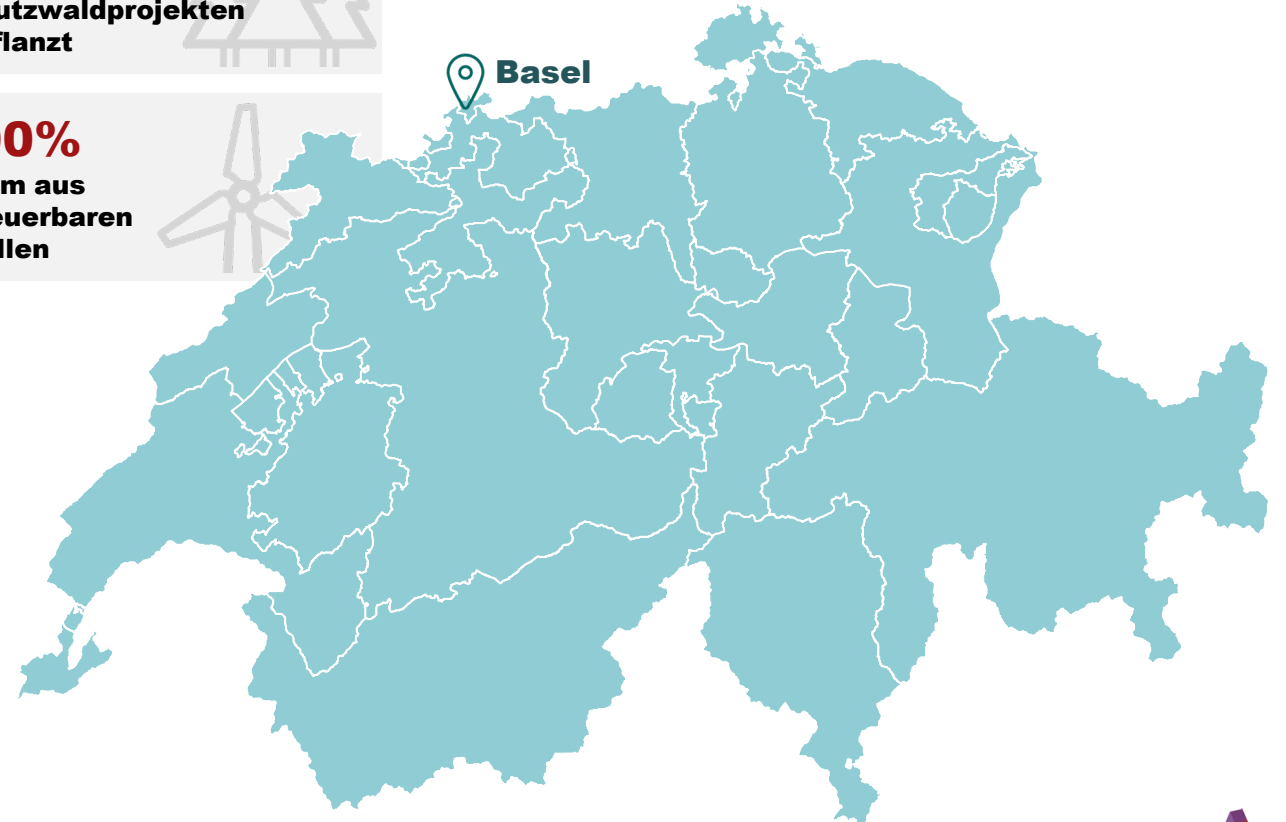


100%

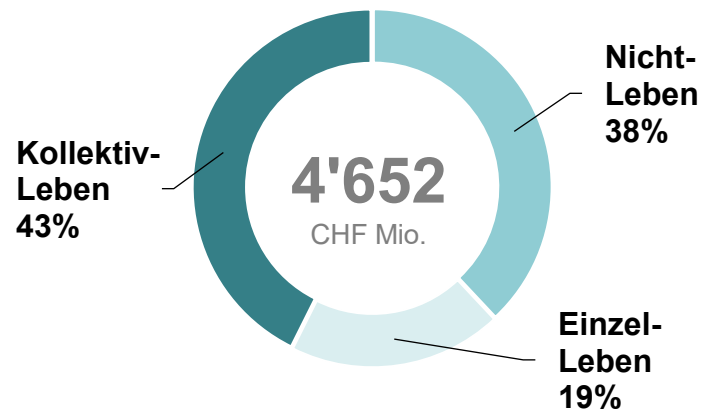
Strom aus erneuerbaren Quellen



Basel



Geschäftsvolumen nach Segmenten



Stand 31.12.2021

Helvetia – Europäische Versicherungsgruppe mit Verankerung in der Schweiz.



Führende Position als Allbranchenversicherer

im Heimmarkt Schweiz mit #1 online Versicherer Smile und #1 Hypothekenbroker Money Park



Starkes zweites Standbein in Europa

in den Ländermärkten Deutschland, Österreich, Italien und Spanien



Internationale Nischenstrategie

in der Aktiven Rückversicherung sowie in den Specialty Lines (Engineering, Transport, Kunst) und in Frankreich



Mehr als **7 Mio. Kunden**, mehr als **12'000 Mitarbeiter**



Starke Kapitalisierung mit "A+"-Rating (S&P)

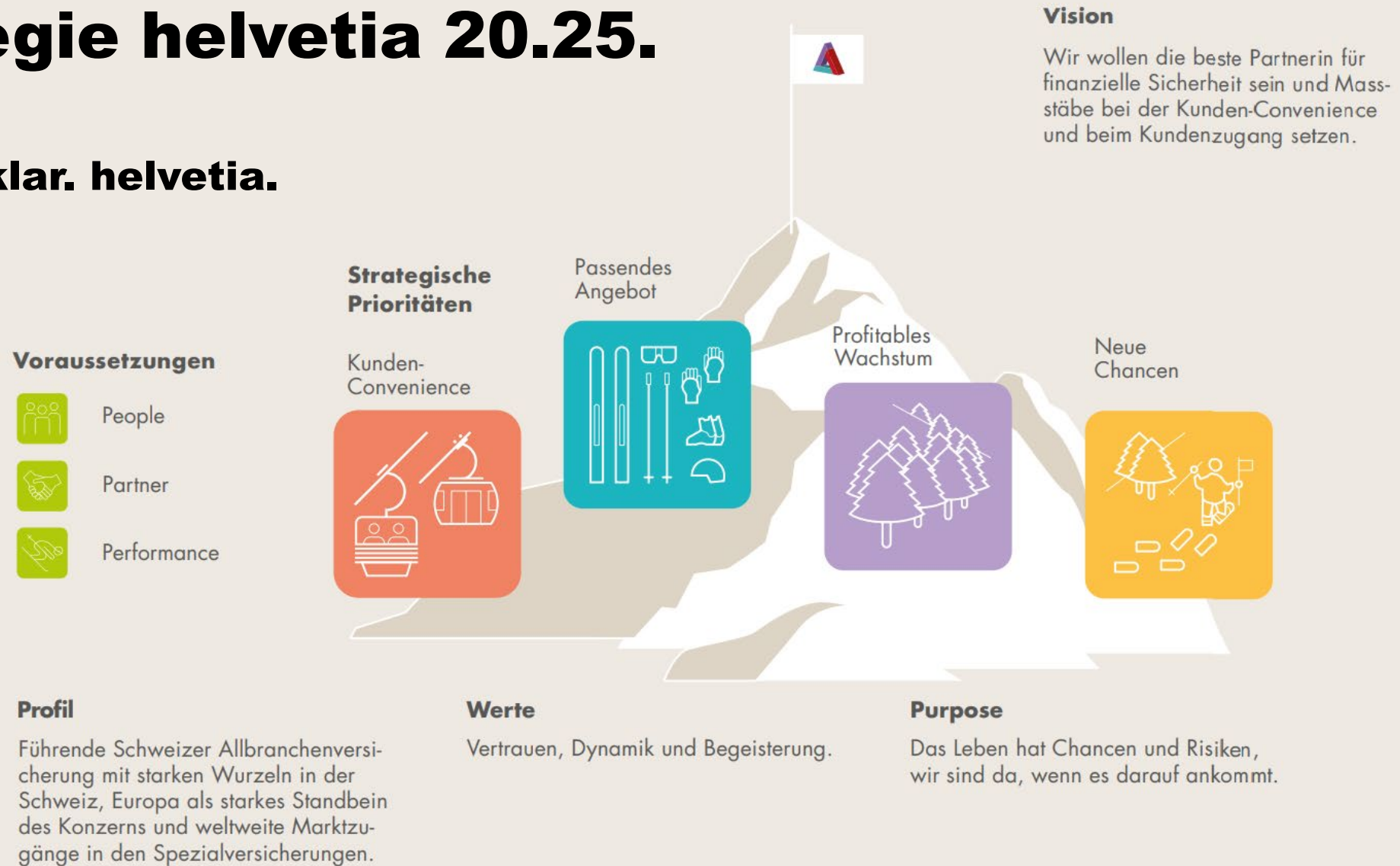


Business Volumen von **CHF 11.2 Mio.**,
CHF 60.0 Mia. Assets under Management,
Gewinn von **CHF 520 Mio.** (2021)



Strategie helvetia 20.25.

einfach. klar. helvetia.



Zu meiner Person.

Leiter Schlichtungsstelle Helvetia Versicherungen

Teilselbständig mit Firma FR & Partner als Mediator und Kommunikationsspezialist (Beratung und Workshops)

Mediator SDM/SKWM

Mehrere Jahre Leiter Media Relations Schweiz Helvetia Versicherungen

Langjähriger Wirtschafts- und Finanzjournalist

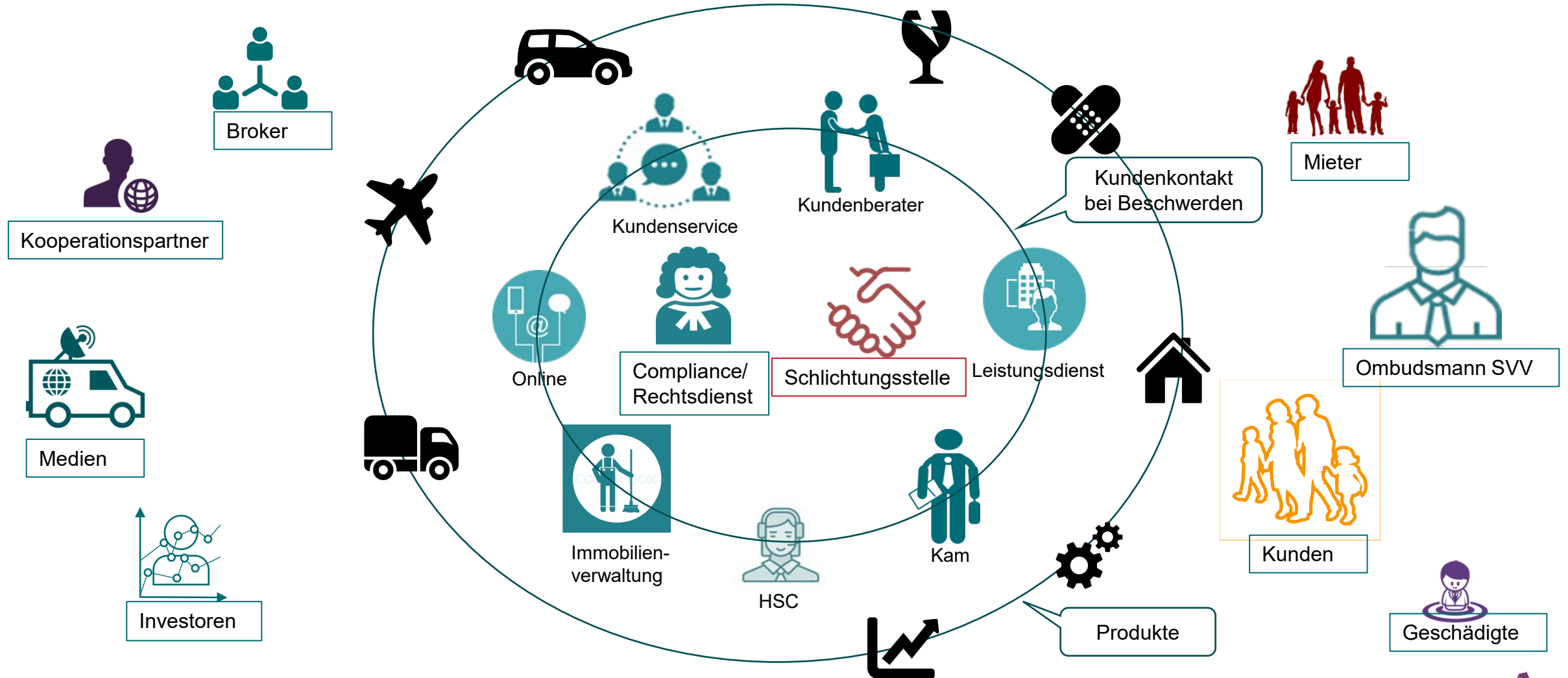
Verheiratet, Vater einer erwachsenen Tochter, stolzer Grossvater

Freizeit: Hund, Outdoorsport, Badminton, Fotografieren, Kochen



Zur Schlichtungsstelle.

Positionierung.



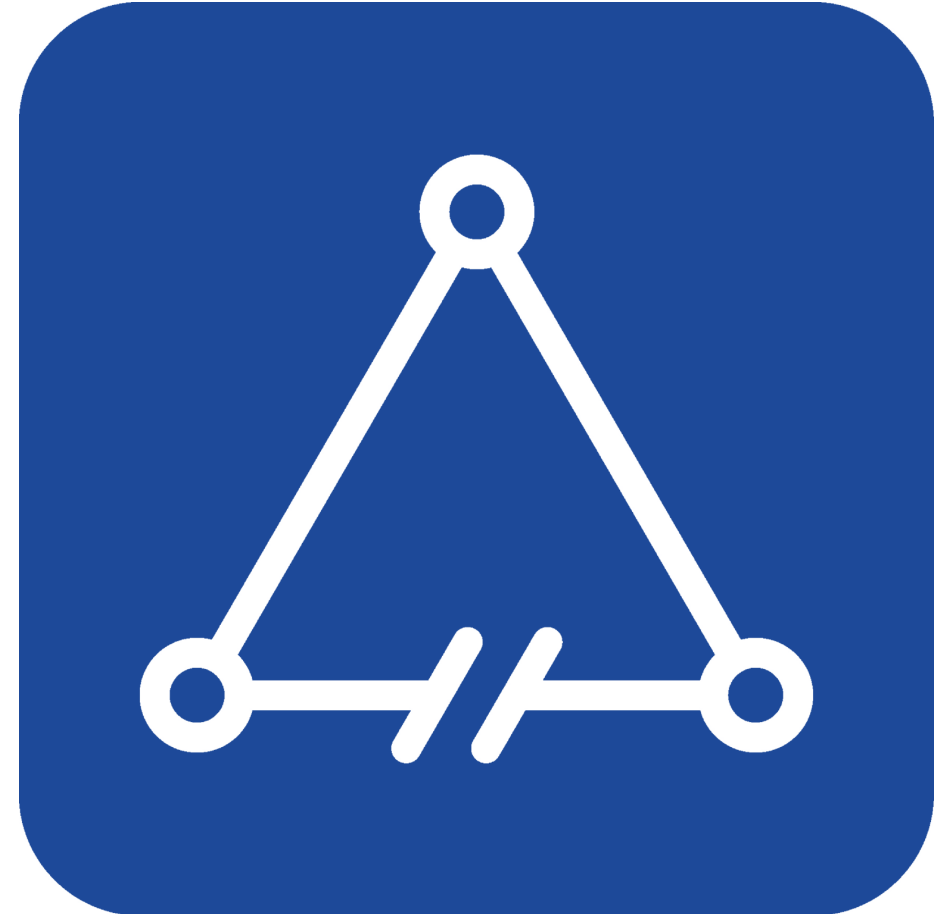
Tätigkeit.

Schlichtung bei Auseinandersetzungen zwischen Helvetia und Kunden, Geschädigten, Mietparteien und weiteren Anspruchsgruppen.

Wird intern beigezogen. Für die Anspruchsgruppen stehen die jeweiligen Anlaufstellen wie Ombudsstellen zur Verfügung.

Strategische Zielsetzungen:

- Reputation von Helvetia und den betroffenen Mitarbeitenden schützen.
- Vertrauen und Kundenbindung zu Helvetia Versicherungen stärken.
- Beitrag zur Verbesserung von Prozessen und Produkten

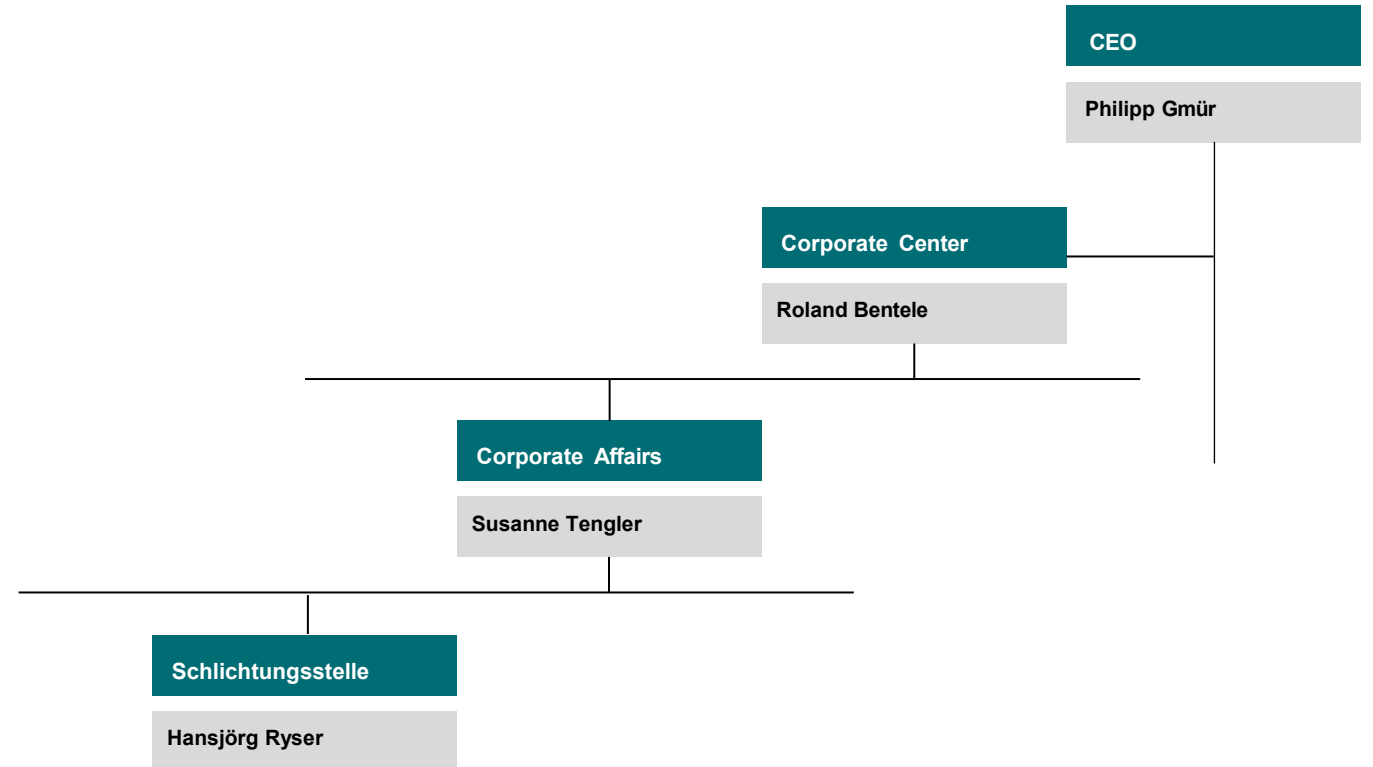


Grafik: Hansjörg Ryser

Organigramm.

Möglichst allparteiliche Stellung

- Stabsfunktion ohne direkte Einbindung in Vertriebsaktivitäten, Produktgestaltung, Schadenbearbeitung, oder Leistungsentscheidungen.
- Keine provisionsabhängige Entlohnung.
- Keine Aktienbeteiligung.



Grundsätze.

➤ Dialog

❖ Schlichtungsgericht

➤ Einvernehmliche Lösung

❖ Schlichtung

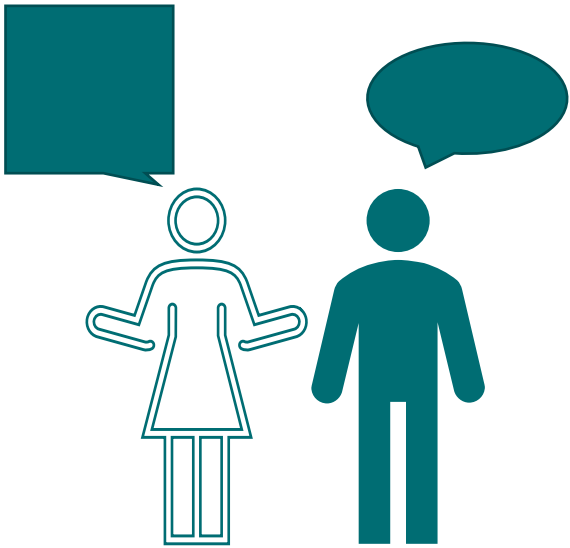
➤ Gewinn für beide Seiten

❖ Sanctionen



Allgemein zum Thema Konfliktmanagement.

Methoden zur Konfliktklärung.



Dialog



Mediative Verfahren



Richtspruch

Aktives Konfliktmanagement.



RAIFFEISEN



Mediation in den Unternehmensrichtlinien

Schlichtungsstelle

Schlichtungsstelle

Rechtliche Situation.

In der Schweiz:

Das im schweizerischen Zivilprozessrecht (vgl. heute Art. 197 ZPO¹⁰⁸) seit langem verankerte und bewährte Prinzip «Zuerst schlichten, dann richten» soll für zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Finanzdienstleistern oder Kundenberaterinnen und -beratern und ihren Kundinnen und Kunden ausdrücklich festgehalten werden. Dies steht auch in Übereinstimmung mit heutigen anerkannten internationalen Standards, namentlich den Empfehlungen der G20 und der Weltbank¹⁰⁹ sowie auch dem EU-Recht¹¹⁰... (Art. 75 Fidleg)

(Erläuternder Bericht 2014 des Eidg. Finanzdepartements zum FIDLEG)

International:

Am G20 Gipfel in Cannes (November 2011) wurden zehn, im Rahmen der OECD erarbeitete, generelle Grundsätze zum Kundenschutz verabschiedet ('High-level Principles on Financial Consumer Protection and Education'). Ein Grundsatz betrifft den Verfahrensschutz der Konsumenten. Den Konsumenten sollen zu ihrem Schutz **Mediations-** sowie, subsidiär, Gerichtsverfahren zur Verfügung stehen, die unabhängig, fair, rasch, effizient, zugänglich, kostengünstig und angemessen sind. **Die Finanzdienstleister müssen die Möglichkeit interner Reklamationsverfahren offenlegen.**

(Regulierungsfolgenabschätzung zum Fidleg, Bericht 2015 des Eidg. Finanzdepartements)

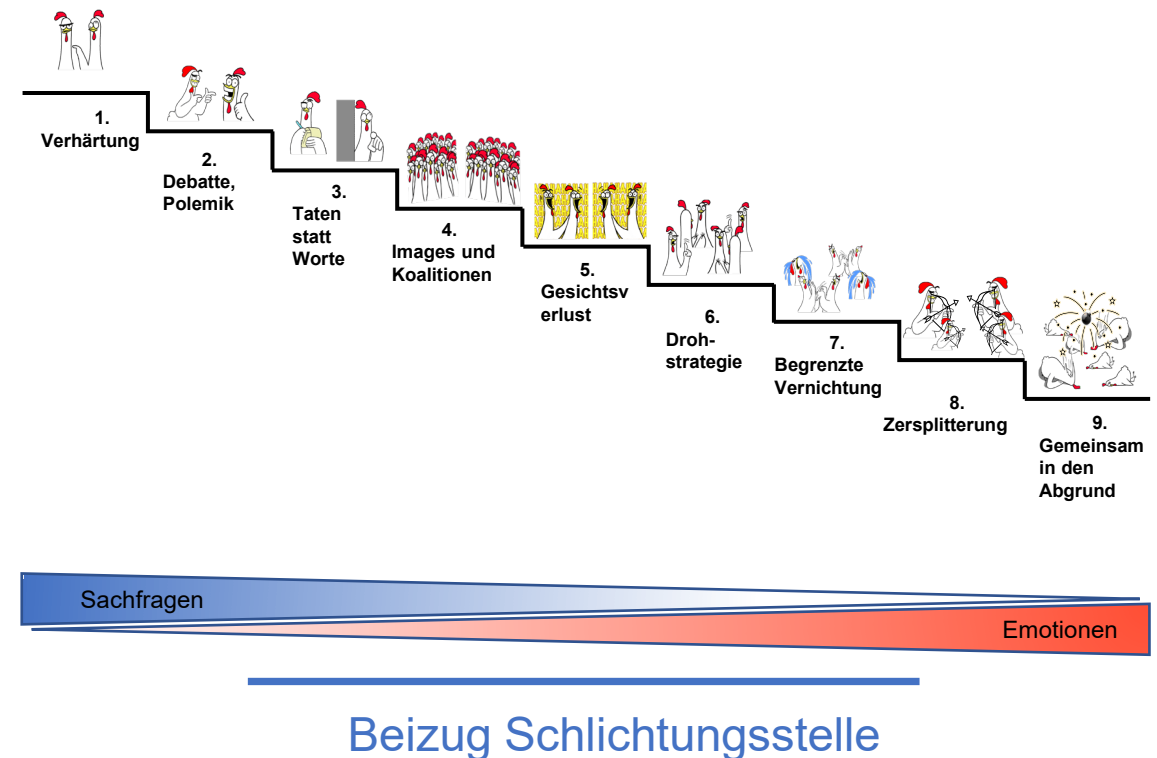
Eskalation von Konflikten.

Konflikte eskalieren über neun Stufen.

Konfliktparteien sind nie mehr als zwei Stufen voneinander entfernt.

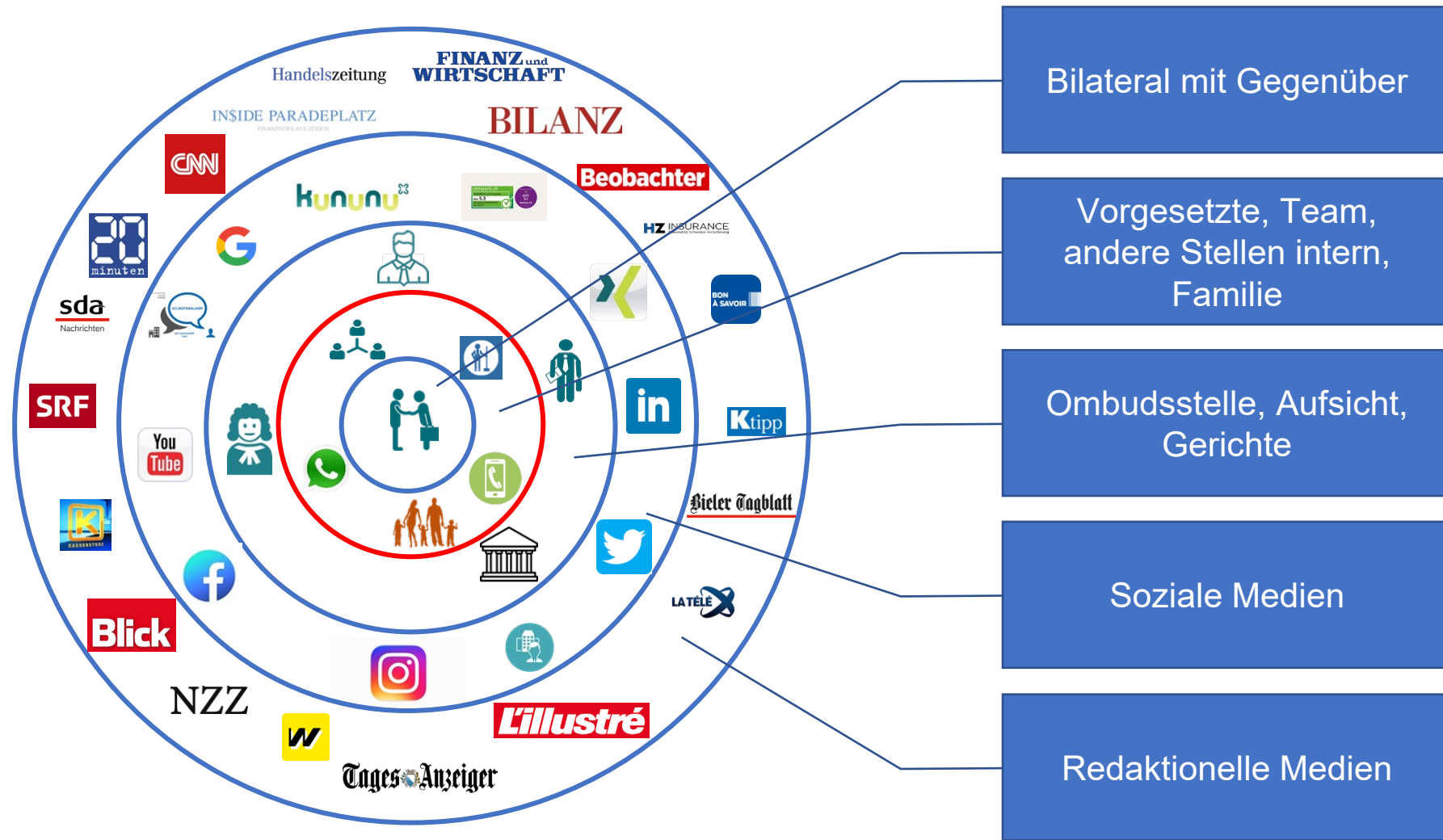
Bei den ersten beiden Stufen ist eine direkte Klärung zwischen den betroffenen Parteien noch möglich.

Von «Wir haben einen Konflikt» geraten wir ab Stufe 3 in die Situation «Der Konflikt hat uns». Eine Beilegung ist in der Regel nur noch unter Beizug einer unbeteiligten Stelle möglich.



Eskalationsstufen von Konflikten nach Friedrich Glasl; Illustration Hansjörg Ryser

Ausweitung von Konflikten.



3 Tipps zur Konfliktvermeidung.

Verständlich kommunizieren.

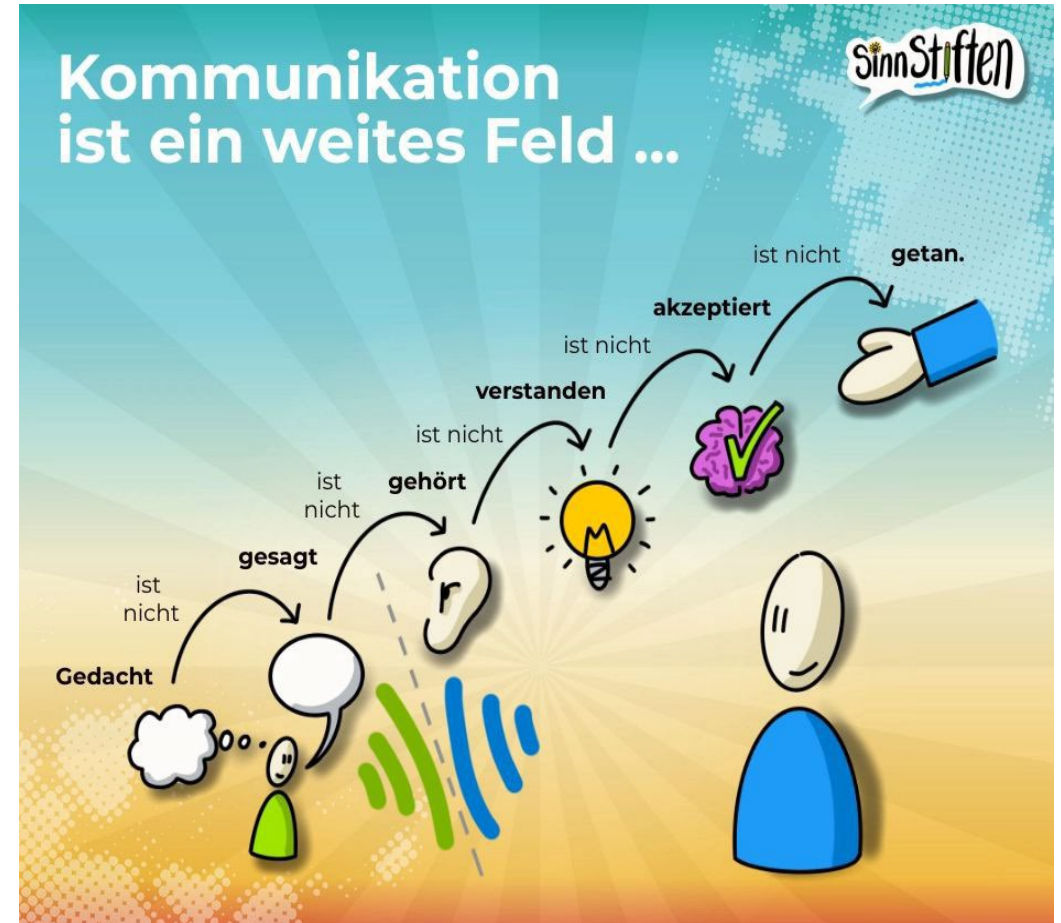
Wie kommuniziere ich?

Was wir jemandem wie mitteilen kann erheblich davon abweichen, was jemand wie aufnimmt.

Nonverbale Kommunikation ist mindestens so wichtig wie verbale Kommunikation.

Ich-Botschaften, statt Du/man.

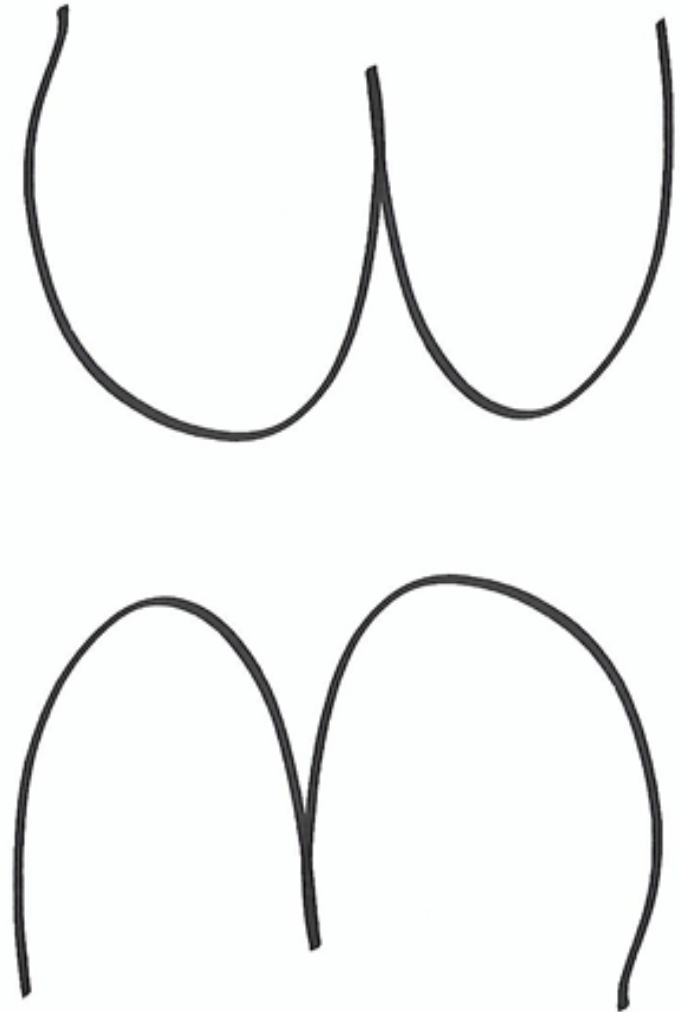
Man kann nicht nicht kommunizieren.
(Paul Watzlawick)



Perspektive wechseln.

**Nehme ich das gleiche wahr wie mein
Gegenüber?**

Wir legen uns zu rasch auf ein Bild, eine Meinung fest. Oft wird dabei ausser Acht gelassen, dass der selbe Sachverhalt unter Umständen auch ganz anders betrachtet und beurteilt werden kann.



Mit nicht gegen Gegenüber.

Was sind meine Interessen, welches die meines Gegenübers?

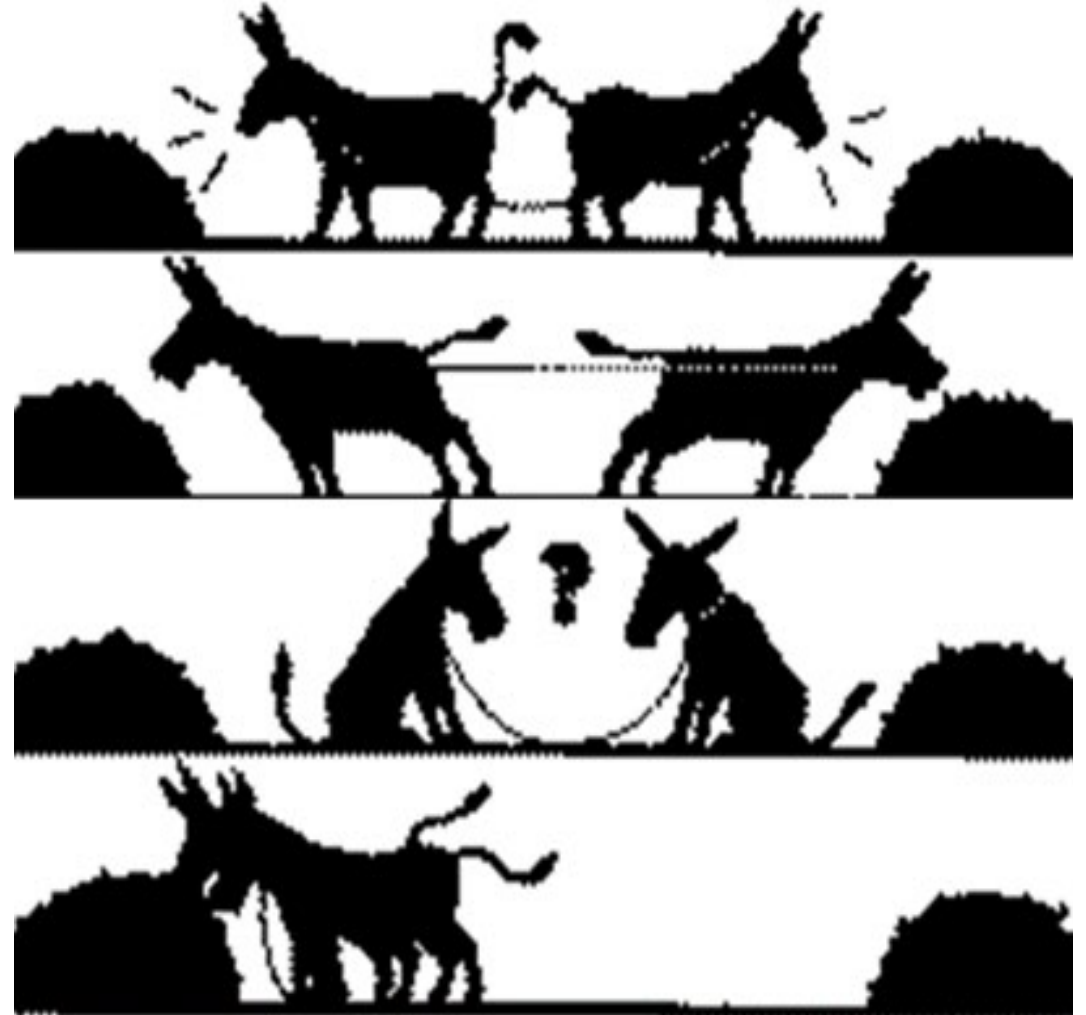
Was will ich, was sind meine Interessen?

Was will mein Gegenüber, welches sind seine Interessen?

Was fehlt mir an Informationen?

Was fehlt meinem Gegenüber an Informationen, um mich zu verstehen?

Pack das Problem an, nicht Dein Gegenüber!



**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit.**

einfach. klar. helvetia 
Ihre Schweizer Versicherung