

# FUNK JOURNAL

Facts zu Risiko-, Vorsorge- und Versicherungsmanagement



## Lieferketten absichern

Produktionsauslagerungen haben für Industriebetriebe zunehmend komplexere Lieferketten zur Folge. Wird eine solche durch einen Schadenfall bei einem direkten Zulieferer unterbrochen, kann dies als Rückwirkungsschaden versichert werden. Bei indirekt verursachten Ausfällen sind spezielle Deckungskonzepte erforderlich.

## Spezialisten beiziehen

Der Finanzhaushalt der Stadt Olten befindet sich in einer angespannten Situation. Umso mehr ist die Stadt auf ein effizientes Risiko- und Versicherungsmanagement angewiesen. Finanzverwalter Urs Tanner erklärt die Hintergründe der Zusammenarbeit mit Funk.

## Industrie 4.0 treibt die CEO Agenda

Der umfassendste Versicherungsschutz für die neue digitale Realität bringt Funk CyberSecure. So können Chancen voll genutzt und Risiken minimiert werden.

# Tianjin – Lehren für die Schweizer Industrie

Immer mehr Schweizer Produktionsunternehmen verringern aus wirtschaftlichen Gründen ihre Fertigungstiefe und vergrössern so meist unbewusst ihre Abhängigkeit in der Wertschöpfungskette.

Am 12. August 2015 ereigneten sich im Hafen der chinesischen Stadt Tianjin innerhalb von 30 Sekunden zwei katastrophale Explosionen. Sie kosteten 170 Menschen das Leben. Allein die direkten Sachschäden werden inzwischen von einem globalen Rückversicherungsbroker auf USD 3.3 Milliarden geschätzt. Sie betreffen lokale und globale Sach-, Transport-, Luftfahrt- und Autoversicherungen. Betriebsunterbrechungsschäden (inklusive sogenannte Rückwirkungsschäden) sowie Umwelt- und Personenschäden sind in diesem Betrag noch nicht enthalten. Sie werden nochmals ungefähr dieselbe Höhe erreichen. Das zeigen Erfahrungswerte ähnlicher Ereignisse. Es handelt sich um den grössten, von Menschen verursachten Katastrophenschaden in Asien. Betroffen sind nicht nur die Automobil-, Schifffahrt-, Chemie-, Stahl-, Nahrungsmittelindustrie. Durch die Vielzahl von zerstörten Containern gehört auch die verarbeitende Industrie auf der ganzen Welt zu den Geschädigten. Ebenso der Hafen von Tianjin: Dieser ist, gemessen am Frachtvolumen, weltweit der viertgrösste Hafen und der zehntgrösste Containerhafen.

## Lokales Ereignis – globale Folgen

Tianjin zeigt exemplarisch, wie sich Katastrophenschäden in konzentrierten Industriezonen immer stärker auf unsere global vernetzte Ökonomie auswirken. Bisher waren es vor allem Naturkatastrophen wie Hochwasser, Sturm oder Erdbeben, die derartige Dimensionen erreichten. Von Menschen verursachte Katastrophen mit globaler Auswirkung sind eine neue Realität. Auch wenn sich die grössten Ereignisse der letzten drei Jahre alle in Asien zugetragen haben, sind die Auswirkungen aufgrund der komplexen Lieferketten der verarbeitenden Industrie global zu spüren. Dieser Effekt betrifft auch Unternehmen in der Schweiz. Die Auslagerung von Produktionskapazitäten hat die Schweizer Industrie anfälliger gemacht für Schäden, welche durch eine Unterbrechung der Lieferkette entstehen können.

Derartige Unterbrechungen lassen sich als Rückwirkungsschäden versichern. Eine

Deckung setzt aber voraus, dass die Betriebsunterbrechung durch einen Sachschaden bei einem direkten Zulieferer oder Abnehmer verursacht wird. Indirekt verursachte Unterbrechungen in der Lieferkette sind von dieser Deckung nicht erfasst. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn für den Herstellungsprozess notwendige Teile aufgrund eines Ausfalls der Transportinfrastruktur, wie im vorliegenden Fall eines Hafens, vorübergehend nicht lieferbar sind. Es besteht jedoch die Möglichkeit, die Rückwirkungsschaden-Deckung auf indirekte Schäden, sogenannte «non-damage»-Betriebsunterbrechungsschäden, zu erweitern. Dies setzt in jedem Fall eine detaillierte Analyse der Lieferketten und der damit verbundenen Abhängigkeiten durch den Broker voraus.

## Ganzheitliches Risikomanagement schafft Klarheit

Die systematische Analyse der Lieferketten im Hinblick auf mögliche Unterbrechungen ist unabdingbarer Bestandteil eines ganzheitlichen Risikomanagements. Funk verfügt in diesem Bereich über langjährige, fundierte Beratungskompetenz. Zudem steht uns ein ausgereiftes IT-Tool zur Verfügung. Dieses dient der systematischen Darstellung der Risikosituation sowie der Bewertung der Auswirkungen auf das Betriebsergebnis und die Bilanzstruktur. Die so gewonnenen Erkenntnisse können zur Optimierung der Lieferkette und zur Reduktion des Schadenpotentials genutzt werden. Falls das Restrisiko – basierend auf diesen Szenarien – über der Risikotragfähigkeit liegt, sollte der Versicherungsschutz gezielt auf indirekte «non-damage»-Betriebsunterbrechungsschäden erweitert werden. Je nach Umfang kann die Deckung nicht nur die Auswirkungen einer Vielzahl möglicher Sachschäden umfassen, sondern auch politische Risiken, den Ausfall von Infrastruktur oder Transportmitteln sowie die Insolvenz von Zulieferanten oder Abnehmern. Insgesamt ergibt sich somit nicht nur eine transparente Risikosituation für Schweizer Unternehmen in einer global vernetzten Lieferantenstruktur, sondern auch ein massgeschneiderter Versicherungsschutz.



## Abhängigkeiten systematisch erfassen

Die Explosion im Hafen von Tianjin war nicht nur eine lokale Katastrophe, sondern ein «man-made»-Ereignis mit globalen Auswirkungen. Die komplexen Lieferketten der verarbeitenden Industrie und die zunehmende Auslagerung der Produktion erhöhen die Anfälligkeit der Unternehmen in der Schweiz und in anderen Industrieländern. Die klassischen Versicherungsprodukte zur Abdeckung sogenannter Rückwirkungsschäden bieten teilweise Deckung. Individuelle Anpassungen und Erweiterungen kann Funk im Markt platzieren. Priorität hat eine systematische Erfassung und Analyse der Abhängigkeiten und Unterbrechungen der Lieferkette innerhalb eines ganzheitlichen Risikomanagement-Konzeptes. Die Spezialisten von Funk sind dafür optimal vorbereitet. Als Ergebnis einer umfassenden Analyse der konkreten Risikosituation in der global vernetzten Wertschöpfungskette und einer fundierten Beratung kann Funk den Kunden eine individuelle Versicherungsdeckung anbieten.

Weitere Informationen:

Armin Gutmann  
Leiter Sach- und  
Vermögensversicherungen  
E-Mail: [armin.gutmann@funk-gruppe.ch](mailto:armin.gutmann@funk-gruppe.ch)  
Telefon: +41 58 311 05 41

# «Manchmal braucht es die Kompetenz von aussen»

Olten befindet sich – wie einige andere Städte und Gemeinden in der Schweiz – in einer angespannten Finanzlage. Ziel ist das Erreichen einer nachhaltigen Kosteneffizienz. Ein Gespräch mit Urs Tanner, Leiter der Direktion Finanzen und Informatik der Stadt Olten.

## *Welche Herausforderungen beschäftigen Olten aktuell am meisten?*

Der Finanzhaushalt ist zurzeit unsere grösste Herausforderung. Auf der Einnahmenseite haben wir rückläufige Steuererträge zu verzeichnen. Gleichzeitig steigen unsere Sozialaufgaben und die Infrastrukturkosten infolge des Bevölkerungswachstums. Ein gewisser Abbau bei der Aufgabenerfüllung wurde unumgänglich. Im Vordergrund stehen Reorganisationsmassnahmen – wie zum Beispiel der Zusammenschluss der Stadtpolizei mit der Kantonspolizei. Dank Prozessoptimierungen und der Zusammenlegung von Aufgaben kann die Stadt Olten wesentliche Kosten einsparen.

## *Kann Olten diese Herausforderungen aus eigener Kraft bewältigen?*

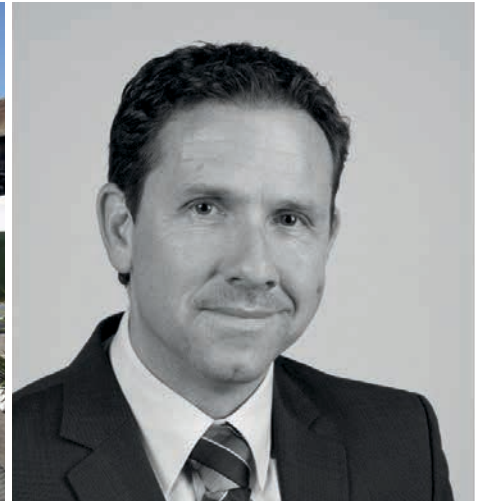
Bei den gesetzlich geregelten Aufgaben, zum Beispiel der Sozialhilfe, ist kein Spielraum vorhanden. Hingegen sind wir bei den Investitionen zurückhaltend. Werterhaltende Investitionen sind davon weniger betroffen, um die Unterhaltskosten nicht zu strapazieren. Erweiterungsinvestitionen werden soweit als möglich zurückgestellt.

## *Welche Veränderungen erwarten Sie in den nächsten Jahren?*

Starke Veränderungen werden sich durch die Einführung der Unternehmenssteuerreform III ergeben. Als Folge davon werden die Steuereinnahmen von juristischen Personen zurückgehen. Die steigenden Kosten bei der Fürsorge und den Ergänzungsleistungen werden uns weiter in Anspruch nehmen. Mit der Flüchtlingsthematik verschärft sich die Situation zusätzlich. Wir müssen damit rechnen, dass nicht alle Flüchtlinge in den Arbeitsprozess integriert werden können. Dies wird zusätzliche Sozialkosten verursachen.

## *Wie sieht die Zusammenarbeit mit anderen Gemeinden und Organisationen aus?*

Bedingt durch die dezentrale Organisation des Kantons Solothurn ist die Bündelung von Interessen innerhalb starker Verbände sehr wichtig, wie zum Beispiel dem Verband



Solothurner Einwohnergemeinden. Zudem pflegen wir eine Kooperation mit den Städten Solothurn und Grenchen. Olten arbeitet regional mit den umliegenden Gemeinden aktiv zusammen und engagiert sich im schweizerischen Städteverband.

## *Wenn Sie externe Spezialisten beiziehen, geschieht dies mehr aus Kapazitäts- oder aus Kompetenzgründen?*

Beide Bereiche sind für uns massgebend. Teilweise ist es eine Frage der Kapazitäten und wir benötigen eine Entlastung des Personals, auch wenn zum Beispiel das Know-how nur teilweise vorhanden ist. Manchmal braucht es die Kompetenz von aussen. Insbesondere dann, wenn wir dafür keine eigenen Fachleute haben.

## *Sie sprechen damit den Bereich Risiko- und Versicherungsmanagement an. Welchen Nutzen hat hier die Stadt Olten aus der Zusammenarbeit mit Funk?*

Unsere zuständigen Mitarbeiter in der Verwaltung sind keine Versicherungsspezialisten. Durch die Zusammenarbeit mit Funk erreichen wir eine optimale Abdeckung der definierten Risiken im Rahmen der finanzierbaren Möglichkeiten. Eine professionelle externe Betreuung ist für eine grosse Stadtverwaltung wie Olten unverzichtbarer Teil einer modernen Verwaltungsführung.

## Urs Tanner: «Olten setzt auf qualitatives Wachstum»

Es gibt kaum eine andere Stadt in der Schweiz, die so zentral gelegen ist wie Olten: Rund 80% aller Schweizerinnen und Schweizer können per Bahn oder mit dem Auto in weniger als einer Stunde in die grösste Stadt des Kantons Solothurn reisen. Dieser Vorteil macht die Stadt zum idealen Tagungsort, ist aber auch ein Grund, weshalb sich Olten zu einer eigentlichen Bildungsstadt entwickelt hat. Im Vordergrund steht hier die Fachhochschule Nordwestschweiz mit den Hochschulen für Wirtschaft, Soziale Arbeit und Angewandte Psychologie. Auch die Wirtschaft schätzt die zentrale Lage: Olten bietet heute rund 18500 Arbeitsplätze – ebenso viele wie Einwohnerinnen und Einwohner. Gegen 13000 Personen pendeln täglich hierher zur Arbeit. Die Stadtregierung bekennt sich trotz momentan angespannter Finanzlage zu einem qualitätsvollen Wachstum: In den nächsten Jahren will man Neuzuzüger mit einem Haushalteinkommen über dem heutigen Oltner Durchschnitt und steuerkräftige neue Unternehmen gewinnen. Für diese Entwicklung wollen Politik und Verwaltung über effektive, effiziente und qualitätssichernde Strukturen und Prozesse verfügen. Im Versicherungs- und Risikomanagement werden sie durch Funk unterstützt.

# Risikomanagement

## Mehr Aufwand oder mehr Wert?

Funk befragte Unternehmen in der deutschsprachigen Schweiz zum Aufbau und Mehrwert ihres Risikomanagements. Die Ergebnisse wurden in einer Studie veröffentlicht.

In der Theorie ist man sich einig, wie ein nutzbringendes und effizientes Risikomanagementsystem ausgestaltet werden sollte. Die Anwendungen und das Mehrwertempfinden sind jedoch in der Praxis sehr unterschiedlich. Dies zeigt eine Befragung von rund 200 Unternehmen. Nachfolgend eine Zusammenfassung der Ergebnisse.

### Risikomanagement stiftet Mehrwert

Zwei Drittel der Befragten erzielen einen Mehrwert für ihr Unternehmen. Im Gegensatz dazu betreibt der Rest ein Risikomanagement ohne spürbaren Nutzen. Dies weist auf einen ineffizienten bzw. inkonsistenten oder nicht auf das Unternehmen angepassten Risikomanagementprozess hin. Basierend auf den Aussagen der Unternehmen mit einem Mehrwert, wurden im Rahmen der Studie die Risikofaktoren für einen Best Practice Risikomanagementansatz identifiziert. Diese können nun als Richtlinie für die Einführung und Weiterentwicklung von Risikomanagementsystemen dienen.

### Risikomanagement benötigt keinen grossen Aufwand

Entgegen der weitverbreiteten Meinung zeigen die Studienresultate, dass sich die Ressourcen für ein Risikomanagementsystem in Grenzen halten. Nur etwa 20% der befragten Unternehmen sind der Ansicht, ihr Risikomanagement benötige zu viel Aufwand. Dieser kann zusätzlich durch eine effiziente Ausgestaltung des Risikomanagements nachhaltig gesenkt werden.

### Risikomanagement verstaubt

Die Erfahrung hat keine Auswirkungen auf den Mehrwert. Rund ein Drittel der Unternehmen, die über eine 10-jährige Erfahrung im Risikomanagement verfügen, kann dem Instrument keinen Mehrwert abgewinnen. Bei Unternehmen mit weniger Erfahrung ist der Anteil gleich hoch. Es ist zu vermuten, dass das Risikomanagement dem Wandel der Risikolage oftmals nicht angepasst wird und deshalb «verstaubt».



Bestellen Sie die  
kostenlose Funk Studie!



### Gesamtrisikoposition weitgehend unbekannt

88% der befragten Unternehmen ermitteln die Gesamtrisikoposition gar nicht oder mit unzureichenden Methoden. Dies ist dann problematisch und existenzgefährdend, wenn die tatsächliche Gesamtrisikoposition eines Unternehmens viel höher ist als die Risikotragfähigkeit (Risikokapital, Eigenkapital und Liquidität). Andererseits könnte ein Unternehmen zu viel Risikokapital vorhalten, anstatt dieses produktiv einzusetzen (hohe Opportunitätskosten). Ein Simulationsmodell liefert die besten und realitätsnahesten Ergebnisse bei der Ermittlung der Gesamtrisikoposition. Damit lässt sich die Risikotragfähigkeit an die tatsächliche Risikoposition anpassen (und umgekehrt).

### Intrinsisch eingeführte Risikomanagementsysteme sind erfolgreicher

Wird das Risikomanagement aus extrinsischen Gründen eingeführt – insbesondere aufgrund Kundenanforderungen – stiftet dieses nachweislich geringeren Mehrwert. Im Gegensatz dazu steht eine intrinsisch getriebene Einführung, welche den Mehrwert signifikant erhöht.

### Spezialisierte Software optimiert Prozesse

Eine spezialisierte Risikomanagementsoftware verbessert und automatisiert die Prozesse und steigert signifikant den Mehrwert. In der Praxis wird noch überwiegend Microsoft Excel eingesetzt (68%). Spezialisierte Softwarelösungen sind wenig verbreitet (18.8%).

### Risikobewältigung erhöht Risikobewusstsein

Risikobewältigung bedeutet, für die identifizierten und bewerteten Risiken geeignete Bewältigungsmassnahmen zu definieren, umzusetzen, deren Wirksamkeit regelmässig zu überprüfen und zu bewerten. Dies wird überraschenderweise von rund einem Drittel der befragten Unternehmen nicht umgesetzt. Risikobewältigung kann nicht nur die Risikoposition eines Unternehmens verbessern, sondern auch das Risikobewusstsein der Mitarbeitenden stärken, die als Risikoverantwortliche in den Prozess einbezogen werden.

Kontakt: Max Keller  
E-Mail: max.keller@funk-gruppe.ch  
Telefon: +41 58 311 05 51

# Schutz gegen digitale Risiken

Auch das beste IT-System ist nie hundertprozentig sicher. Mögliche Schäden aus Datenschutzverletzungen, Cyber-Attacken oder Systemausfällen lassen sich schwer abschätzen, jedoch absichern.

01000100011010010110010101110011011001010111001100100000010010100110111011010101110  
01001101110011000001011011000010000001100111011010010110001001110100001000000110010001  
101001011100100010000001101000011010010110110001100110011001001100101011010010110001  
1011010000110010100100000010010010110110011001100110111011001001101101011000010111  
010001101001011011101101100110010101101100010000011000011101110001100010011001010  
11100100010000001100100011010010110010101001000001101110011001010111010111001101101  
0001100101011011100010000001000101011100100110010110110110111001101001011  
100110111001100101001000000110100101101101101100000101011011010010111001001110100  
01110011011000110110100001100001011001100111010000110101001000001110101011011001100  
1000010000001010010011010010111001101100101101011011011101100010011001010111001001  
100101011010010110011011000010100001000000100000010000001000000100000010000001000000  
00100101001101110110101011100110111001100001011011000010000001100111011010010110  
001001110100001000000110010001101001011100100000011010000110100101101100011001100  
1011010000110010100100000010010010111001100110011011101110010011011011000010111  
010001101001011011101101100110010101110001000001100001101110001100010011001010  
11100100010000001100100011010011001000001101100101011010101100110111011011011  
0001100101011011100010000001001010111001100101101101100110011011011001101001011  
10011011100110110010100100000011010010110110010000011011011010010111001001110100  
01110011011000110110100001100010100110011000010110101011011011001100110011001100  
10000100000010100100110100101110011011001011011011011101100010011001010111001001  
0010011101000010000001100100011010010111001000100000011010000110100101101100011001100  
1011010000110010100100000010010010111001100110011001101101110010011011011000010111  
01000110100101101110110111001100101011011100010000011000011101110001100010011001010  
1110010001000000110010001101001011001010010000011011100110010101110101011001101101  
000110010101101110010000001000101011100100110010101100110110111001101001011  
1001101110011011001010010000001101001011011010010000001010110100101101101100110100  
011100110110001101101000011000101011100100110010000001010110100101101101100110100

«Passwörter von 6000 E-Mail-Konten im Umlauf», «TeslaCrypt: Angriffe, die Daten verschlüsseln und danach Lösegeld fordern, reissen nicht ab», «Lösegeldzahlungen finanzieren und stärken DDoS-Angriffsinfrastruktur», dies nur ein paar aktuelle Themen der Melde- und Analysestelle Informationssicherung MELANI der Schweizerischen Eidgenossenschaft. Wie real die Bedrohung ist, zeigen auch die jüngsten Attacken und Erpressungen von grossen Schweizer Online-Shops. Kleine und mittelständische Unternehmen mit einer digitalen Wertschöpfungskette sind ebenso gefährdet: Rund 75% aller Cyber-Attacken richteten sich gegen KMU.

## Massgeschneiderte Versicherungslösung

Jedes Unternehmen ist in Bezug auf Cyber-Attacken in einer individuellen Risikosituation. Eine Absicherung dieses Risikos muss daher ebenso individuell mit massgeschneiderten Versicherungsbausteinen erfolgen. Die Spezialisten von Funk haben dafür eine eigene Lösung entwickelt: Funk CyberSecure.

Das Versicherungsmodell ist modular aufgebaut und orientiert sich ausschliesslich am Bedarf des einzelnen Unternehmens. CyberSecure bietet einen umfassenden Versicherungsschutz: Es ist unerheblich, ob ein Schaden zum Beispiel durch Hacker, eine DoS-Attacke, unachtsame Mitarbeitende oder eine technische Störung entsteht. Funk CyberSecure schützt Vermögensschäden, die von Dritten oder dem Unternehmen

selbst verursacht werden. Im Bereich Drittschäden werden insbesondere Ansprüche versichert, die aus Datenschutz-, Vertraulichkeits- oder Netzwerksicherheitsverletzungen entstehen. Bei den Eigenschäden sind unter anderem Kosten versichert, die aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Informationspflichten auftreten. Auch Dienstleistungs- und Beratungskosten – beispielsweise für die Untersuchung verdächtiger Vorfälle oder die Wiederherstellung von Daten – lassen sich versichern, ebenso Ertragsausfälle aufgrund von Betriebsunterbrechungen und Cyber-Diebstählen oder Umsatzausfälle infolge eines Reputationsschadens.

## Funk CyberSecure

- **Ganzheitliche Betreuung:** von der individuellen Bedarfs- und Risikoanalyse zur massgeschneiderten Versicherungslösung
- **Entwicklung von Massnahmen zur Risikovermeidung- und Risikostreuung sowie Notfallplanung**
- **Exklusives Funk-Deckungskonzept – weit über dem Marktstandard**
- **Zugang zu Cyber-Expertenteams (IT-Infrastrukturexperten, Rechtsanwälte, Medien- und Versicherungsexperten)**

Kontakt: Philipp Pellizzaro  
E-Mail: philipp.pellizzaro@funk-gruppe.ch  
Telefon: +41 58 311 05 43

## Kundenportal schafft weiteren Mehrwert

Zusätzlich zur persönlichen Betreuung und Beratung erhalten Sie bei Funk einen weiteren Mehrwert. Über das Funk Portal ermöglichen wir unseren Kunden schon bald einen schnellen und sicheren Zugriff auf alle relevanten Versicherungsakten, die aktuelle Korrespondenz, Schadenanalysen und bald noch einiges mehr. Das Portal wird im zweiten Quartal dieses Jahres für erste Kunden freigeschaltet.

## Neue Funk Homepage im Sommer online

Der Internetauftritt der Funk Gruppe wird komplett überarbeitet. Er präsentiert sich nicht nur in einem neuen Design mit übersichtlicher Struktur, sondern bietet auch zusätzliche informative Inhalte. Im Fokus steht die neue grafische Benutzeroberfläche, über die Sie schnell und unkompliziert Einblicke in unser Unternehmen und unser Leistungsspektrum erhalten.

## Save the Date – Arbeitskreis Risikomanagement Automobilzulieferer in Friedrichshafen

Brexit, drohende Währungsrisiken, steigender Kostendruck der Hersteller, aber auch gute Chancen für Zulieferer sind aktuelle Herausforderungen in der Automobilindustrie. Zusammen mit Bayern Innovativ (Cluster Automotive) veranstaltet Funk einen Arbeitskreis für Unternehmen der Automobilzuliefererindustrie. Dieser findet am 7. Juni 2016 an der Zeppelin Universität Friedrichshafen am Bodensee statt. Zu den Referenten gehören u.a. Dr. Günther Schmid (Experte für internationale Sicherheitspolitik), Universität St.Gallen, DHL Innovations Campus und Hörbiger AG. Details zum Arbeitskreis finden Sie unter ([hier elektronische Version](#)) nachstehendem QR-Code. Eine persönliche Einladung senden wir Ihnen auf Wunsch gerne zu. Wir freuen uns, wenn Sie dabei sind!



Kontakt: Jennifer Rast  
E-Mail: jennifer.rast@funk-gruppe.ch

Folgen Sie uns auf:



# Kundenbefragung 2015: erneut Spitzenwerte

Die im August 2015 durchgeführte Befragung hat die hohe Kundenzufriedenheit aus dem Jahr 2013 bestätigt.

## Befragung durch unabhängige Spezialisten

Alle Funk-Kunden wurden im Sommer 2015 in einer Online-Befragung um ihre Meinung gebeten. Das Unternehmen Value-Quest, ein unabhängiges, auf Mitarbeiter- und Kundenbefragungen spezialisiertes Unternehmen, hat Funk dabei unterstützt und sichergestellt, dass die Daten vertraulich behandelt sowie objektiv ausgewertet wurden.



## Hohes Kundenengagement: Insgesamt 624 aktive Teilnehmer

## Hohe Kundenloyalität und Gesamtzufriedenheit

Der Rücklauf von 52% oder 624 aktiven Teilnehmenden hat die hohe Kundenloyalität und die Verbundenheit zur Funk Gruppe sowie das Interesse an der gemeinsamen Geschäftsbeziehung dokumentiert.

Die Ergebnisse im Bereich der Kundenloyalität haben Funk ausserordentlich gefreut. Die Kundenloyalität, ein Wert auf Basis der emotionalen Verbundenheit und der Zufriedenheit berechnet, liegt bei 88 von 100 möglichen Index-Punkten.

## 88 Kundenloyalität von 100 möglichen Punkten

Die Gesamtzufriedenheit der Leistungen resultiert bei 89 Punkten, was im Vergleich zu anderen Unternehmen in der Branche als Spitzenwert bezeichnet werden darf.

## Image-Wahrnehmung

An erster Stelle wird Funk als verlässlicher Partner wahrgenommen. Der persönliche Kontakt und die angenehme Zusammenarbeit mit den Mandatsleitenden und Fachspezialisten werden besonders geschätzt. Auch die Beratung und Betreuung wird als qualitativ hochstehend, zuverlässig und partnerschaftlich beurteilt. Die Betreuer nehmen sich den Kundenanliegen an, stehen unterstützend zur Seite und arbeiten lösungsorientiert. Ausgezeichnet wird erneut die Schadenabwicklung bewertet. Sehr geschätzt werden die Effizienz, die Einfachheit der Abwicklung sowie die Durchsetzung der Kundeninteressen gegenüber Dritten.

## Hohe Bereitschaft für Weiterempfehlung

Hoch war auch die Bereitschaft vieler Kunden, Funk als Dienstleister aktiv weiterzuempfehlen. Den Kunden die beste Empfehlung zu geben, diese aber auch für Kunden zu sein, spornt Funk nicht nur an, sondern ist ein wichtiges Element zum Unternehmenserfolg.

## Besonders wertvoll

Besonders wertvoll waren auch die persönlichen Kommentare und die konstruktive Kritik. Funk konnte bereits in einigen Fällen gemeinsam optimierte Lösungen umsetzen.

Funk bedankt sich bei allen Teilnehmenden und freut sich auf eine weiterhin partnerschaftliche Zusammenarbeit.

Kontakt: Rolf Jufer  
E-Mail: [rolf.jufer@funk-gruppe.ch](mailto:rolf.jufer@funk-gruppe.ch)  
Telefon: +41 58 311 05 74

Funk Insurance Brokers AG  
[info@funk-gruppe.ch](mailto:info@funk-gruppe.ch)  
[www.funk-gruppe.ch](http://www.funk-gruppe.ch)

Funk Basel  
Wartenbergstrasse 40  
CH-4052 Basel  
T +41 58 311 01 00  
F +41 58 311 01 10

Funk Bern  
Feldstrasse 42  
CH-3073 Bern-Gümligen  
T +41 58 311 02 00  
F +41 58 311 02 20

Funk Luzern  
Seidenhofstrasse 14  
CH-6002 Luzern  
T +41 58 311 03 00  
F +41 58 311 03 30

Funk St.Gallen  
Davidstrasse 38  
CH-9001 St.Gallen  
T +41 58 311 04 00  
F +41 58 311 04 40

Funk Zürich  
Hagenholzstrasse 56  
CH-8050 Zürich  
T +41 58 311 05 00  
F +41 58 311 05 50