

Schadenmanagement Best Practice: IT-Experten, Makler oder Versicherer: Wer koordiniert den Schadenfall?

ERGO

A Munich Re company



Vertraulich

Cyber Insurance Talk | TH Köln | 18. Juni 2025

Teresa Pandoulas, Sabrina Wassyl (Cyber Schadenmanagement)



Agenda

ERGO

A Munich Re company

1. Vorstellung ERGO & Cyber Claims Team
2. Schadenregulierungsprozess
3. Marktentwicklung und Beobachtung
4. Herausforderungen
5. Praxisbeispiele
6. Fazit

Organisation im Überblick

Struktur



Unter dem Dach der ERGO Group AG steuern mit der ERGO Deutschland AG, ERGO International AG und ERGO Technology & Services Management AG drei Einheiten die Geschäfte und Aktivitäten der ERGO Group. In diesen sind jeweils das deutsche und internationale Geschäft sowie die globale Steuerung von IT und Technologie-Dienstleistungen gebündelt.

Marken

| | |
|--|--|
| | Lebens-, Schaden-/Unfall, Direkt- und Onlineversicherung, Rechtsschutz |
| | Gesundheit und Reise |

Unsere ERGO - a Munich Re company

Erst- und Rückversicherer unter einem Dach

ERGO gehört zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger.

Munich Re steht für ausgeprägte Lösungs-Expertise, konsequentes Risikomanagement, finanzielle Stabilität und große Kundennähe.

Munich Re hat weit über ein Jahrhundert internationale Erfahrung und ist Mitglied des DAX 40 und EURO STOXX 50.

Rückversicherung

Munich RE 

Erstversicherung

ERGO

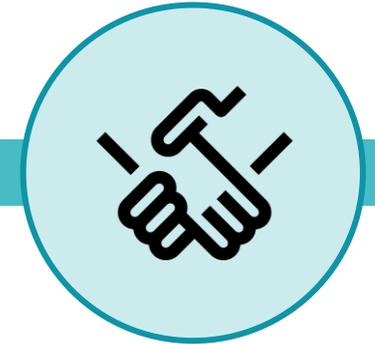
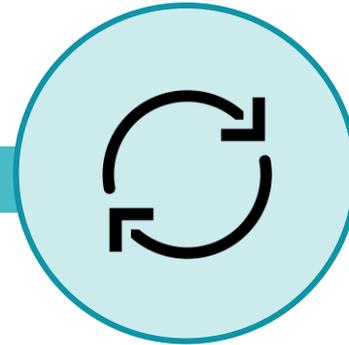
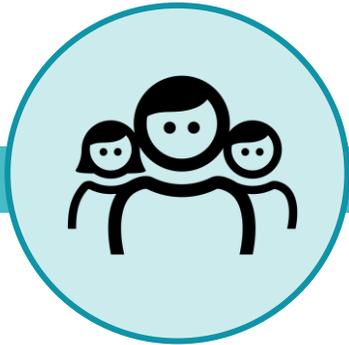
Asset Management

MEAG

(Manager der Kapitalanlagen von Munich Re und ERGO, Anbieter von Fonds für private und institutionelle Anleger)



Unsere Stärken beziehen sich auf die komplette Wertschöpfungskette



Starkes UW- und Produkt-Team

- Spezialisierte Underwriter
- Individuelle Betreuung & enge Zusammenarbeit mit unseren Kooperationspartnern
- In-house Aktuar für alle Pricingmodelle
- In-house Risikoingenieur

In-house Cyber-schadenteam

- 24/7 Erreichbarkeit: Schadenannahme direkt beim ERGO Cyber Claims Team
- Claims Manager kennen die individuell vereinbarten Bedingungen unserer Kooperationspartner
- Enge Zusammenarbeit mit den Dienstleistern im Schadenfall

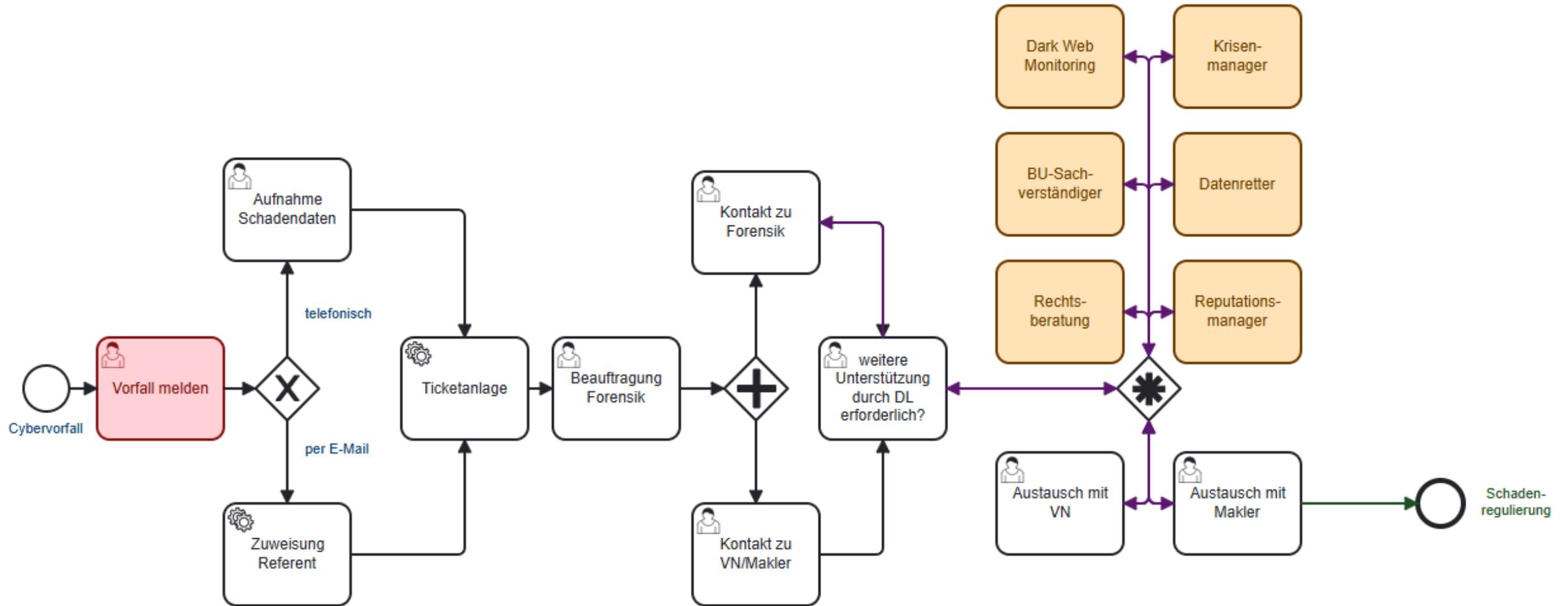
Enge Zusammenarbeit mit Munich Re

- Nutzung des Kalkulationstools der MR
- Zugriff auf große Erfahrungswerte und Know-how durch die Zusammenarbeit
- Offene Kommunikation und Transparenz bei allen Vorgängen

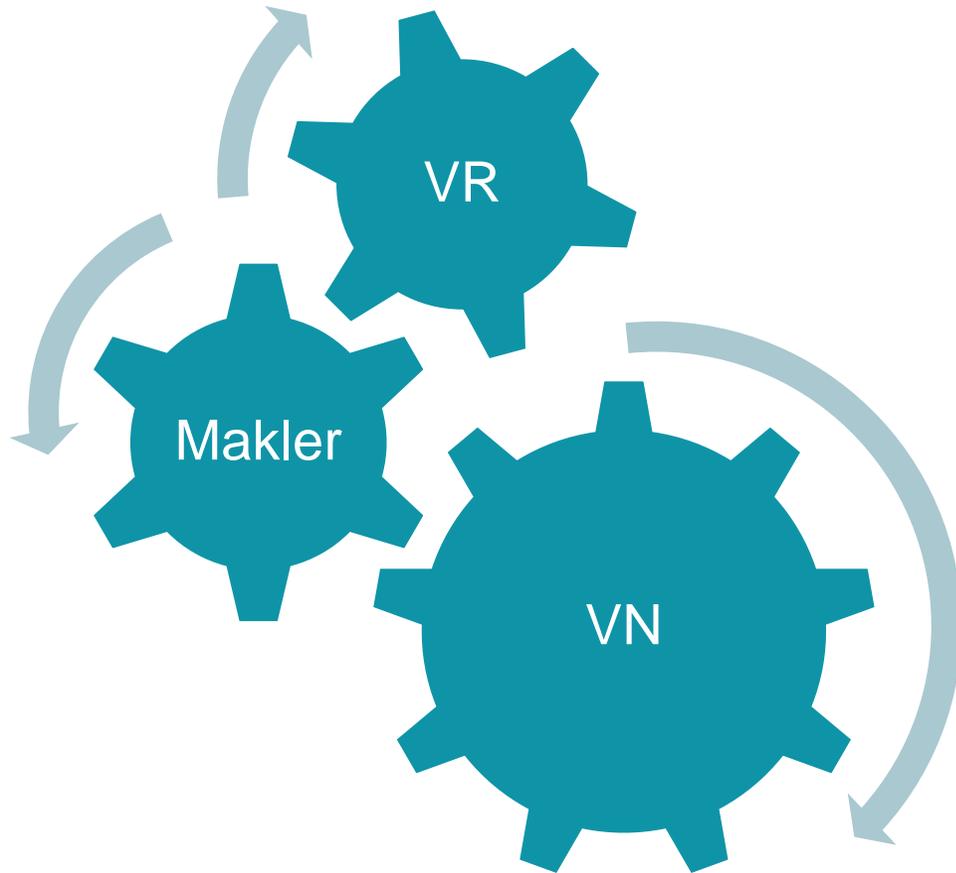
Jahrelange Partnerschaften mit zuverlässigen DL

- Großer Dienstleisterpool
- Unterstützung der Kunden mit **Präventions-**maßnahmen
- Schnelle Reaktionszeiten im Schadenfall

Unser USP: ERGO koordiniert den gesamten Schadenprozess – und das ab der Schadenannahme



Schadenfall: Jedes Setting ist anders



- Auskunft
- Ansprechpartner
- Empfehlungen / DL-Pools
- Beauftragung Forensiker / IT-Dienstleister
- Abstimmung mit DL
- Kommunikation mit VN

Exkurs: Viele unterschiedliche Player am Markt gilt es im Incident zu managen

MGA (Managing General Agent) / Assekuradeur

- MGA: i.d.R. Versicherungsvertreter nach § 59 Abs. 2 VVG
- verschiedene Arten von MGAs liegen vor (Mehrfachagent, Vertriebspartner und/oder Dienstleister)
- Vollmachten differieren von Zeichnungs-, In/Exkasso-, Regulierungs- oder Schadenvollmacht, je nach Assekuradeurvertrag
- agiert im Namen des Versicherungsunternehmens
- Tritt in der Außenwirkung teilweise als Risikoträger auf

Plattform

- Bieten Marktvergleiche bis hin zum Vertragsabschluss an
- Somit viele Versicherer und Produkte angebunden
- Vertragspartner zwischen Makler und Versicherer
- Haben i.d.R. keine Zeichnungs- bzw. Regulierungsvollmacht
- Aber: ggf. Schadenvollmacht (Ansprechpartner im Schadenfall)

Sonstige

- Makler
- Mehrfachagent
- Makler beauftragt den M.agenten; handelt im Auftrag des Maklers
- Ausschließlichkeits-Vermittler § 84 HGB (Handelsvertreter)

Dienstleister: Wen gilt es im Schadenfall zu managen?



IT-Forensik

IRM

Präventions-Dienstleister

IT-Dienstleister

Krisenmanager

Verhandlungsführer

Reputationsmanager

BU-Sachverständiger

Rechtsanwälte

Die Markttrends spiegeln die Dynamik der Branche wider – Anpassung aller Beteiligten erforderlich

Aktuelle Marktbeobachtung

Geschäft

- Cyber ist immer noch ein wachsender Markt
- Bereits viele etablierte Makler, Dienstleister und Versicherer auf dem Markt
- Cyber ist oft noch „Anhang“ von Financial Lines oder Technische Versicherungen; ABER: Aufbau der Kapazitäten erkennbar

Dienstleister

- hohe Expertise und Erfahrungsschatz
- zielgerichtete Unterstützung
- eigener Dienstleister-Pool, sodass Informationsaustausch gewährleistet wird
- Kosten kalkulierbar, aber steigende Kosten
- Thema AVV ist abgestimmt

Tendenz Marktentwicklung

Geschäft

- Markt immer umkämpfter, da mehr Player vorhanden sind
- Wunsch nach Sonderwordings mit immer offenerer Deckung seitens der Makler
- Prävention/Risikobewertung- und management: Awareness, Scans und Monitorings gewinnen immer mehr an Bedeutung

Dienstleister

- Immer mehr Dienstleister auf dem Markt
- Portfolioerweiterung: Dienstleister bieten eine Vielzahl an Dienstleistungen an („alles aus einer Hand“)
- Rechtliche Entwicklungen beachten (siehe Lösegeldzahlungen/Strafbarkeit von DL)

Aktuell sehr präsentenes Thema: KI

Challenge accepted: Herausforderung annehmen und gemeinsam bewältigen



**Kommunikation/
Interessenkonflikt?**



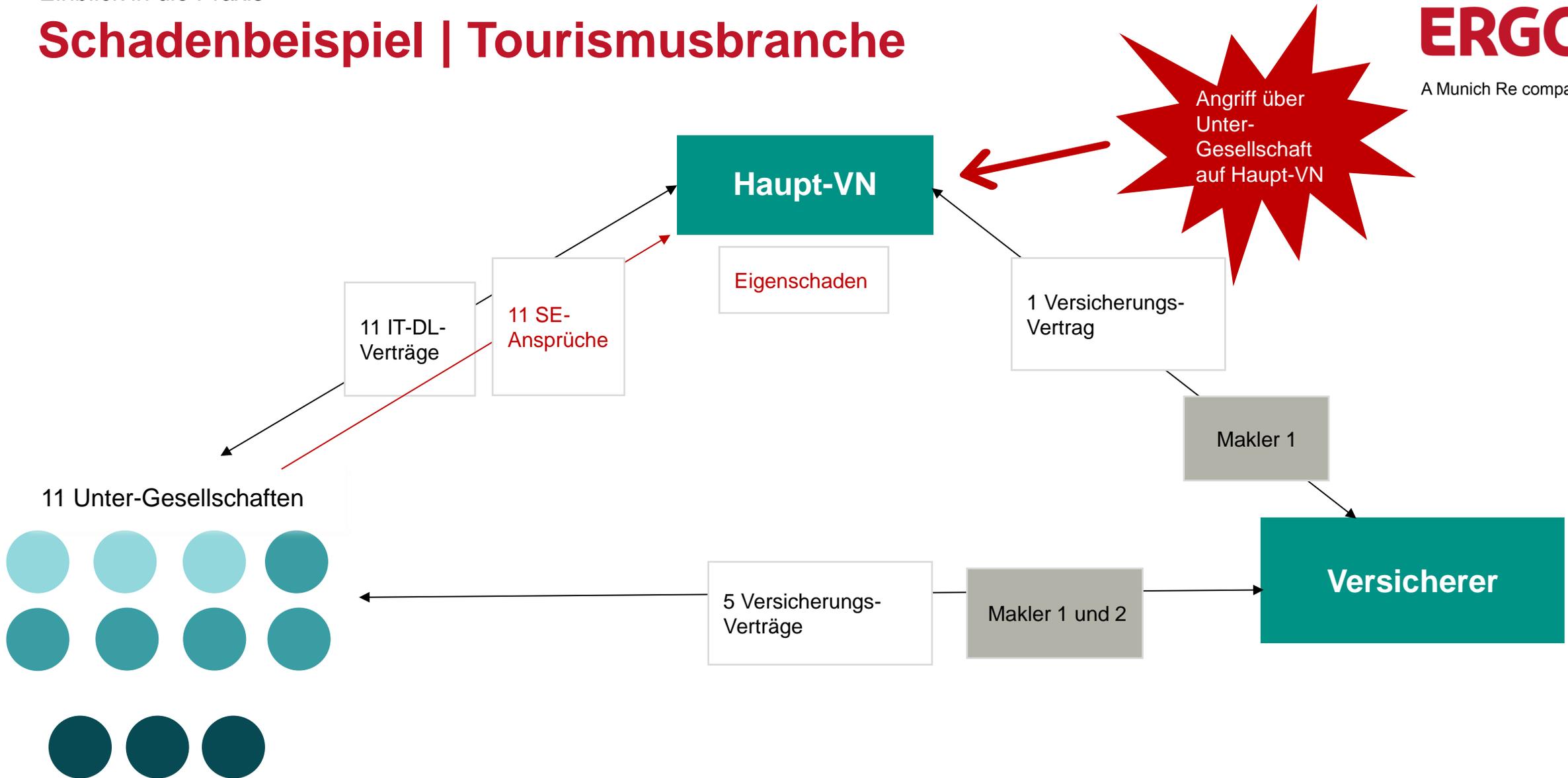
**Wahl des Dienstleisters
(v.a. Forensik/IRM)**



**Masse an
Informationen**



Schadenbeispiel | Tourismusbranche



Das gemeinsame Verständnis und die Unterstützung unserer Kunden steht im Fokus



Gemeinsames Ziel/Verständnis

Das Leistungsversprechen gegenüber unseren Kunden einhalten und im Cyber-Incident optimal unterstützen.

Miteinander stärken

Eine offene und transparente Kommunikation sowie abgestimmte Abläufe zwischen allen Beteiligten fördern.

Teamgedanke

Jeder Beteiligte trägt einen wichtigen Teil zum „Ganzen“ bei.

Fokus: lösungsorientiertes Handeln

Gewährleistung einer Regulierung ohne „Hindernisse“ – aus dem Krisenfall einen beherrschbaren Prozess machen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

ERGO

A Munich Re company



Teresa Pandoulas
Teresa.Pandoulas@ergo.de
0211/477-2674



Sabrina Wassyl
Sabrina.Wassyl@ergo.de
0211/477-2892