

# Expertin mit Herzblut

**SILVANA CAMMARANO** Seit 27 Jahren arbeitet die Sachversicherungs-Spezialistin bei der Zurich Versicherungs AG. Und fast gleich lang ist sie auch ihrem Fachgebiet treu. Einer der Gründe dafür ist, dass die 43-Jährige die Dinge, die sie versichert, auch sieht.

VON SANDRA ESCHER CLAUSS,

FOTO: MARTIN HEIMANN

Sieht sich in erster Linie als  
Koordinatorin und Motivatorin:  
Die quirlige Fachfrau  
Silvana Cammarano.



**K**ann man bei Ihnen eine Leiche versichern?» Diese Frage wurde Silvana Cammarano von einem potenziellen Kunden nicht etwa aus Jux gestellt, sondern er meinte es tatsächlich todernst. «Da wir in der Schweiz keine emotiven Werte versichern, musste ich ihm aber eine abschlägige Antwort geben», schmunzelt die Sachversicherungs-Spezialistin.

Ganz so abstrus geht es in ihrem Arbeitsalltag natürlich nur sehr selten zu und her, trotzdem fehlt es nie an spannenden Momenten. Die schweizerisch-italienische Doppelbürgerin hat ihre gesamte Laufbahn bei der Zurich Versicherungs AG im Bereich Sachversicherungen verbracht. Seit Beginn der kaufmännischen Lehre mit Berufsmaturität sind das immerhin schon 27 Jahre. Sie ist damit ein lebender Beweis dafür, wie vielfältig die Tätigkeit in der Schweizer Assekuranz ist. «Schon während der Lehre bei der Direktion in Bern konnte ich mich in verschiedene Gebiete vertiefen», blickt die heute 43-Jährige zurück. Zudem seien sie damals 18 Lernende verteilt auf drei Jahrgängen gewesen und dadurch neben der Berufsschule auch in den Genuss von internen Weiterbildungen gekommen.

### Lehrreiche Zeit in der Westschweiz

Als gute Schülerin wollte sie ursprünglich aufs Gymnasium und danach Wirtschaft studieren, weil sie sich von wirtschaftlichen Zusammenhängen und Zahlen schon immer angezogen fühlte. «Dies wäre aber mit meinem finanziellen Unabhängigkeitsstreben nicht vereinbar gewesen», hält Cammarano fest. So plante sie, eine Banklehre zu absolvieren. Als sie jedoch die Zusage für einen Ausbildungsplatz erhalten hatte, realisierte sie, dass sie als Italienerin nach der Lehre nicht mehr hätte in einer Bank arbeiten dürfen. So fiel die Wahl schliesslich auf das KV bei der Zurich Versicherungs AG in Bern, denn «auch in dieser Branche geht es ja um Zahlen».

Dem Berner Standort blieb sie nach Abschluss der Lehre als Mitarbeiterin im Underwriting Sachversicherungen noch ein Jahr treu. Danach wechselte Silvana Cammarano für einen Sprachaufenthalt in die Agentur nach Neuchâtel. Eine sehr lehrreiche Zeit sei dies gewesen, erinnert sie sich. «Nicht nur für meine Französisch-, sondern auch für meine Menschenkenntnis. Die Mentalität der Westschweizer ist komplett anders als diejenige der Deutschschweizer.» Zudem sass sie zusammen mit einem Risk Engineer, der im Bereich Geschäftskunden tätig war, im selben Büro und konnte so erste Erfahrungen im Risk Management sammeln.

**«Ich brauche täglich nicht nur Versicherungswissen, sondern bekomme immer wieder Einblicke in neue Gebiete, was ich enorm bereichernd finde.»**

Nach sechs Monaten kehrte die junge Frau nach Bern zurück und blieb dem Sachversicherungs-Underwriting bis 1995 treu. Dank einem Senior Underwriter, der sie als Mentor begleitete, wurde sie in dieser Zeit in die «Geheimnisse» der Sachversicherung für Unternehmenskunden eingeweiht. Parallel dazu vertiefte Cammarano ihr Wissen im Lehrgang zum eidgenössischen Fachausweis der privaten Versicherungswirtschaft im Bereich Sach- und Vermögensversicherungen.

### Dem Aufgabengebiet treu

Der Liebe wegen zog sie 1996 über den Gotthard. Obwohl sie verschiedene Alternativen zur Zurich auf dem Tisch hatte, entschied sie sich für einen internen Job am Regionalsitz

Lugano. «Eigentlich», sagt Silvana Cammarano, «war vorgesehen, dass ich das Aufgabengebiet wechseln würde, aber daraus wurde nichts.» Dies sagt die quirlige Fachfrau ohne eine Spur von Zynismus, denn bis heute findet sie ihr Fachgebiet hochspannend. «Am besten gefällt mir, dass ich die Dinge, die ich versichere, auch sehe», betont sie. «Zudem brauche ich täglich nicht nur Versicherungswissen, sondern kriege immer wieder Einblicke in neue Gebiete; das finde ich enorm bereichernd.» Dazu gehöre das Verstehen von technischen, chemischen, meteorologischen oder physikalischen Zusammenhängen. «Wenn es um das Versichern von hohen Werten geht, müssen wir natürlich schon unsere internen Experten beiziehen», erklärt Cammarano, «doch ansonsten analysieren und beurteilen wir die Projekte selber in unserem Team.» Das bedeute, dass sie mit jedem Fall sehr viel Neues lerne. Eine Grundvoraussetzung, die man neben der Neugierde für die Tätigkeit als Sachversicherer mitbringen müsse, sei deshalb Offenheit sowie die Fähigkeit, mit den unterschiedlichsten Charakteren umzugehen und kreative Lösungen für diese auszutüfteln. «Als Frau bin ich im Property-Bereich noch immer eine Exotin», schmunzelt sie, «allerdings macht das höchstens anderen Frauen Probleme, Männer können damit gut umgehen.»

Der Kundenvielfalt im Bereich Unternehmen sind kaum Grenzen gesetzt. Auch dies kommt dem Naturell von Silvana Cammarano sehr entgegen. Unterschiedlichste Gewerbebetriebe und Bauunternehmen gehören genauso in ihr Dossier wie Industriefirmen, Läden, Finanzdienstleister oder Pharma- und Medizinaltechnik-Firmen. Favorisieren könne sie keine Branche, meint sie nach längerem Überlegen, «aber das faszinierendste Produkt, das ich je versichert habe, waren Metallteile, die im Tunnelbau verwendet werden. Diese werden als Stützen eingesetzt, sind relativ filigran und halten unglaublichen →

### MEILENSTEINE

## Silvana Cammarano

### AUS- UND WEITERBILDUNG

#### 1987 - 1990

Ausbildung als kaufm. Angestellte mit Berufsmaturität bei der Zurich Versicherung, Bern

#### 1992 - 1994

Weiterbildung mit eidg. Fachausweis der privaten Vers.-Wirtschaft

### WIRKUNGSORTE

#### 1996 - dato

Prüfungsexpertin für eidg. Fachausweis, Sachversicherungen

#### 1997 - dato

Fachexpertin für Vorbereitung zum eidg. Fachausweis, Sachversicherungen, Istituto Bancario Vezia-Lugano

#### 2008 - dato

Mitglied der Qualitätsprüfungskommission VBV

### MILIZSYSTEM

## Mit gutem Beispiel voran

Die überbetriebliche Aus- und Weiterbildung der Versicherungswirtschaft wird von einem Miliz-Netzwerk von über 600 aktiven Fachleuten getragen und beim VBV koordiniert. Als Prüfungsexperten, Referenten oder Lehrmittelautoren garantieren sie für konsequenten Praxisbezug und verhelfen der Branche zum Ruf als «best practice» unter Bildungsorganisationen.

QUELLE: ZVG

→ Kräften von oben stand. Erhalten sie allerdings einen Schlag von der Seite, zerbrechen sie im Nu in zig Einzelteile.»

### Sprachrohr für ihren Bereich

Cammaranos Vorgesetzten entgingen die Passion und das verkäuferische Talent ihrer Mitarbeiterin nicht und so erhielt sie sukzessive mehr Verantwortung. Im Jahr 2000 wurde sie zur Teamleiterin Sach- und Technische Versicherungen Region Tessin und zum Mitglied des Kaders ernannt und 2003 zum Teamleiter Sach- und Vermögensversicherungen sowie Account Manager Senior Sach- und Technische Versicherungen. 2012 wurde ihr zudem der Bereich Transportversicherungen übergeben und seit verganginem Jahr amtet sie auch noch als «PIP» Sachversicherungen für die Schweiz. Die Abkürzung steht intern für Primus inter Pares. «Das bedeutet, dass ich als Sprachrohr meines Bereichs für die ganze Schweiz zuständig bin. Ich informiere über mein Fachgebiet, übernehme repräsentative Funktionen, beantworte Fragen und tausche mich mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Versicherungsunternehmen aus.»

## «Ich habe zwar modulare interne Führungskurse besucht, doch am meisten lerne ich im gelebten Alltag.»

An dieser Rolle gefällt ihr vor allem die Tatsache, dass sie über ihre Leidenschaft berichten und in der ganzen Schweiz herumreisen kann. Letzteres entschädigt sie ein wenig dafür, dass sie in ihrer beruflichen Laufbahn bis anhin noch nie im Ausland gearbeitet hat. «Das vermisse und bereue ich ein wenig», gesteht Silvana Cammarano. Umso mehr genießt es die 43-Jährige, wenn sie zwischen durch für eine Sitzung nach London und alle zwei Wochen nach Zürich reisen kann. Ihrer Reise- und Unternehmungslust frönt sie, wenn immer möglich auch am Wochenende oder in den Ferien. «Zum Glück machen mein Mann und meine Tochter ebenfalls begeistert mit.»

Grundsätzlich fühlt sie sich im Tessin sehr wohl. «Wir sind ein Team von rund 250 Mitarbeitenden und aufgrund unseres Standortes auch ein wenig eine Firma in der Firma», meint sie schelmisch. Klar sei Zürich manchmal sehr weit weg und teilweise dauere es auch etwas länger, bis gewisse Informationen ihren Weg über den Gotthard finden. Das habe aber nicht nur Nachteile, sondern auch viele Vorteile: «Wir sind unabhängig und können sehr selbständig agieren.» Selbständigkeit wird auch in ihrem fünfköpfigen Team gross geschrieben. «Meine Mitarbeitenden müssen in der Sachschadenbearbeitung von A bis Z alles können», betont Cammarano. «Sie müssen viel Wissen haben, mitdenken und interaktiv agieren.» Ihr Team beschreibt sie als ausgewogen. Alle Mitarbeitenden sind mittleren Alters und bis auf eine Junior Underwriter, die sie neu angestellt hat, gehen auch alle Teammitglieder zu den Kunden.

### Lernen im Alltag

Ihre Rolle als Führungskraft sieht sie seit ihrem ersten Führungsjob im Alter von 28 Jahren sehr pragmatisch: «In erster Linie bin ich Ko-

Anzeige



expert@insurance

## Versicherungsfachmann/-frau mit eidg. Fachausweis

Die Wahlmodule für den Lehrgang starten ab **September 2014**. Diese sind **auch individuell** als Weiterbildung in einem bestimmten Fachbereich **buchbar**.

Sachversicherung	Transportversicherung	Banking und Finance	Einzellebensversicherung
Vermögensversicherung	Krankenversicherung	Technische Versicherungen	Kollektivlebensversicherung
Unfallversicherung	Versicherungsmedizin	AHV/IV und übrige Sozialversicherungen	

Anmeldung über die Plattform [education@insurance](mailto:education@insurance) (Login via [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch)) unter der Rubrik «Kurskatalog VBV / Höhere Berufsbildung / Versicherungsfachmann/-frau mit eidg. Fachausweis».

## Höhere Fachschule Versicherung HFV

**Start des neuen Studiengangs 2014–2017 im September 2014 (im Modell Höhereintritt: Start im März 2015)** an den Standorten unseres Bildungspartners AKAD Business in Bern und Zürich. Neu können auch Inhaber von artverwandten Fachausweisen (Sozial-, Krankenversicherung, Finanzplaner) die HFV in nur 1,5 Jahren absolvieren! Anmeldungen unter: [www.hfvesa.ch](http://www.hfvesa.ch) / Höhere Fachschule Versicherung

ordinatorin und Motivatorin.» Mittlerweile stellt die Fachfrau aber fest, dass sie auch eine Art HR-Funktion sowie eine Mutterrolle innehat. «Es braucht immer ein offenes Ohr für die Mitarbeitenden. Und zwar nicht nur für fachliche oder prozessuale Fragen und Inputs, sondern auch für Emotionales und Zwischenmenschliches.» Führung sei für sie daher auch nicht primär etwas, das man in Kursen lernen könne, sondern im Leben. «Ich habe zwar modulare interne Führungskurse besucht, doch am meisten lerne ich im gelebten Alltag», gibt sich Silvana Cammarano überzeugt.

Diese Erkenntnis gibt sie jeweils auch den Lernenden weiter. Schule sei wichtig, «doch ebenso wichtig ist die Arbeitspraxis mit internen und externen Kunden». Aufgeweckte, neugierige Lernende nimmt sie daher immer sehr gerne zu Kunden mit. «Schliesslich durfte ich diese Erfahrung in meinen Anfängen ja auch machen und habe davon unglaublich viel profitiert.» Erfahrungen gibt die zielstrebige Spezialistin auch als Prüfungsexpertin für den eidgenössischen Fachausweis Sachversicherungen sowie als Fachexpertin für die Vor-

### «Als Frau bin ich im Property-Bereich noch immer eine Exotin.»

bereitung zum Fachausweis Sachversicherungen am Istituto Bancario Vezia-Lugano weiter. Und weil ihr das Wohl und die Reputation der Branche am Herzen liegen, ist sie seit kurzem zudem Mitglied der Qualitätsprüfungskommission des VBV.

Ihr Eindruck nach 27 Jahren Sachversicherungs-Erfahrung fasst Silvana Cammarano wie folgt zusammen: «Im Gegensatz zu früher werden wir von den Kunden heute mehr als Partner wahrgenommen. Ausserdem sind wir mittlerweile der wichtigste Finanzträger im Risk Management». Dadurch habe sich auch ihr Jobprofil etwas verändert: «Ich berate meine Kunden immer öfter auch in wirtschaftlichen Fragen.» Vor allem Kunden, die ihren Standort aus Italien in die Schweiz verlegten, schätzten dies sehr. Auf ihre Zukunftspläne angesprochen meint Cammarano sybillinisch: «Aufgrund ihrer Grösse bietet die Zurich als Arbeitgeberin noch so viele Möglichkeiten ...» Vorerst stehe im Sommer jedoch die Einschulung ihrer Tochter an und damit auch wieder eine Neuorganisation der Betreuung. Eines ist für Silvana Cammarano aber klar: Langeweile empfindet sie in ihrem Job an keinem einzigen Tag. ■

# Ran an den Kunden

**KUNDENPFLEGE** Kundennähe gilt als entscheidender Wettbewerbsfaktor bei Banken und Versicherungen.

VON PETER MARTI

**V**ersicherungen und Banken sehen sich mit einem signifikanten Wandel der Kundenanforderungen konfrontiert. Bankkunden sind zunehmend emanzipiert und wollen sich über Produkte selber informieren. Versicherungskunden sind unabhängiger, haben ein grösseres Interesse am Dialog und agieren zunehmend preissensitiver.

Die Kundennähe wird vor diesem Hintergrund zu einem strategischen Erfolgsfaktor, der die Wettbewerbsfähigkeit sichert: Je stärker sich ein Kunde aufgehoben und verstanden fühlt, desto höher ist seine emotionale Bindung an das Unternehmen. Heute wählen Konsumenten zunehmend den Weg über digitale Kanäle – Web oder mobil, um mit Banken und Versicherungen in Kontakt zu treten. Daher ist es für die Player der FSI-Branche entscheidend, insbesondere bei diesen Touchpoints Kundennähe wirklich zu leben. Das ist das Ergebnis einer jüngst durchgeführten Benchmark Studie des E-Business-Spezialisten Unic, der die Kundennähe in der digitalen Welt der 18 grössten Schweizer Banken und 25 grössten Versicherungen bewertet hat. Zudem zeigt die Benchmark auf, in welchen Bereichen die grössten Potenziale für die Branchen liegen.

### Raum für Verbesserung

Grundsätzlich ist zu erkennen, dass die Schweizer Banken und Versicherungen in den letzten Jahren pflichtbewusst ihre Hausaufgaben für den digitalen Auftritt erledigt haben. Der überwiegende Anteil der untersuchten Unternehmen stellt ihren Kunden relevante Informationen zu ihren Dienstleistungen und Kernprodukten gut strukturiert im Web zur Verfügung und haben bereits einige intuitive, anwendbare Online-Tools im Einsatz. Auch in puncto Web-Usability zeigten sich die bewerteten Unternehmen passabel aufgestellt.



Emotionale Kundenbindung bringt Vorteile.

Jede Menge Raum für Optimierungen gibt es aber sowohl bei Banken als auch bei den Versicherungen. Viele Versicherer legen noch zu wenig Wert auf emotionale Ansprache, Kundenorientierung, Interaktionsmöglichkeiten und Kundenportale. Ein hohes Potenzial bergen insbesondere Kundenportale, indem sie Transparenz über bestehende Verträge, Transaktionen und Stammdaten schaffen und Kunden enger in die Geschäftsprozesse einbinden. Auch in puncto Channel Management scheinen einige Versicherer den Trend zur mobilen Nutzung komplett verschlafen zu haben. ■