RISK EXPERTS

2012/13

Die Zivilisation als Spielball der Elemente?

Civilisation - at the mercy of the elements?

Lawinen	avalanches
Vermurung	debris flow
Erdbeben	earth quakes
Hochwasser	flood
Hagel	hail storms
Starkregen	heavy rainfalls
Überschwemmung	inundation
Rutschung	landslides
Fels- und Bergsturz	rockslides
Sturm	storms
Schneedruck	snow loads
Tsunamis	tsunamis
Vulkanismus	volcanic eruptions

Das verunsicherte Zeitalter? An age of insecurity?

Risikomanagement: Wie es sich rechnet
Risk Management: Making it pay off

Erst gefunkt, dann gebrannt
It only needs a spark to start a fire

Forschung & Entwicklung
Research & Development

Gesellschaftliche Verantwortung
Social Responsibility

© Bernd Ege – Fotolia.com

© Godany

DI Gerhart Ebner *Dr. Michael Buser*

Return on Risk Management statt **verlorener Schadenskosten**

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser!

Unsere Welt scheint wieder etwas unsicherer geworden zu sein: Naturkatastrophen mit zahlreichen Opfern und hohen Schäden, politische Umbrüche und wirtschaftliche Instabilität in einer immer stärker vernetzten Welt machen unsere Gesellschaft und unser Wirtschaftssystem verwundbarer. Werden wir sensibler für Bedrohungen aller Art, sind es die Medien, die uns mit den passenden Bildern, Tönen und Texten dafür versorgen, oder ist es wirklich ein Trend?

Wir beobachten für unsere Beratungsarbeit die Trends am Markt, bei Technologien, in der Umwelt – und insbesondere in der Gesellschaft. Was erleben wir dabei? Wir kommen immer mehr in der Risikogesellschaft an, und das global. Gerade im kulturell westlich geprägten Teil der Welt tut man sich schwer, die Dinge „einfach so hinzunehmen“. Das ist grundsätzlich erfreulich so, denn Leben, Gesundheit und auch viele Sachwerte sind nicht oder nur schwer zu ersetzen.

Ganzheitliches **„Enterprise Risk Management“,** das alle Bereiche eines Unternehmens bzw. einer Organisation einbezieht und mit dem man Risiken realistisch einschätzen und unter Kontrolle bringen kann, wird ein zentraler Unternehmenswert, längst nicht mehr auf große Industrieunternehmen beschränkt. Wo man hier insbesondere als kleineres bzw. mittelgroßes Unternehmen ansetzen kann, dazu möchten wir Ihnen mit diesem ersten Risk-Report einen Einblick geben.

Was passiert beispielsweise, wenn Sie Ihre Produkte morgen nicht mehr liefern können – etwa in Folge eines Brandschadens in Ihrem Unternehmen (Seite 14)? Ein Jahr nach dem Brand würde sich diese Frage wahrscheinlich nicht mehr stellen, insbesondere für SIE nicht. Denn zehn andere Unternehmen auf dem Globus würden die Chance nützen und einen beträchtlichen Teil Ihrer Kunden für sich gewinnen.

Was macht uns besonders? Wobei können wir Ihnen Unterstützung anbieten, diese Risiken zu managen?

Es ist die Kombination aus dem breiten interdisziplinären Know-how unseres Teams, der langjährigen Erfahrung und schließlich der räumlichen Ausdehnung: Nach Wien, Kufstein, Warschau, Bratislava, Bukarest und Sofia haben wir nun auch einen Standort in Istanbul. Damit sind wir in noch mehr Kulturen „daheim“ und in einem Zukunftsmarkt für die österreichische Wirtschaft vertreten.

Mit lokalen gut ausgebildeten Fachleuten, unserem Know-how-Pool in Österreich und einer webbasierten Experten-Software können wir Unternehmen ein schnelles, kompetentes Netzwerk anbieten, um Ihre Risikomanagement-Herausforderungen zu lösen.
Wenn Sie Fragen oder Projekte haben: Rufen Sie uns an. Im Büro unter +43-713 50 96, direkt bei unseren Standorten (siehe Seite 32) und in dringenden Fällen unter der **Hotline +43-676-57 11 218.**

Gaining a return on risk management
instead of incurring sunk claims costs

Dear readers!

It seems to that the world has become more insecure: natural disasters claiming numerous victims and causing considerable damage, political upheaval and economic instability in a world in which we are ever more closely interconnected make our society and our economic system more vulnerable. Are we becoming more sensitive to threats of all kinds, is it the media that are full of images, sounds and texts that feed our concerns, or is it really a trend?

For our consultancy, we closely observe trends on the market, in the fields of technology and the environment, and especially in society. So what are our conclusions? Our society is increasingly becoming a risk society - and this is true all over the world. People raised in the cultural tradition of the Western world, in particular, find it difficult to simply accept that losses and damage occur. They want a certain degree of security, which is basically a good thing – after all, life, health and also many material assets are difficult if not impossible to replace.

There is an increasing demand for a comprehensive form of **enterprise risk management**, covering all the areas which are of importance for an enterprise or corporation and allowing realistic assessment and control of risks. Enterprise risk management is no longer limited to large industrial enterprises. In this publication, our first Risk Report, we want to show smaller and medium-sized enterprises how they can benefit too.

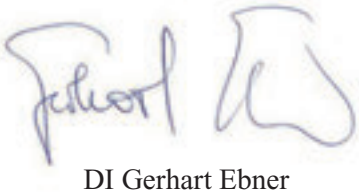
What would you do, for example, if fire damage to your premises meant you were no longer able to supply your products tomorrow (page 15)? One year after the fire this question would probably no longer be relevant - particularly not for YOU. In one year's time, ten other companies in the world with similar competences would probably have filled the gap you had left in the market, catering for the needs of a considerable share of your customers.

Having insurance cover is reassuring - but only in some respects and not in all cases.

So what is special about us? It is the combination of team members with a variety of expertise, long-term experience and the geographical reach of our offices. In addition to our offices in Vienna, Kufstein, Warsaw, Bratislava, Bucharest and Sofia, we have recently opened an office in Istanbul. This means that we are now "at home" in yet another culture, and Istanbul is also an important centre for production and service providers and a future market for Austrian businesses.

We can rely on our strong and competent network of well-trained experts in our offices, our know-how pool in Austria and a web-based expert software to provide companies with tailor-made risk management solutions.

Whatever your query or project, do not hesitate to give us a call, either at our main office on +43-713 50 96 or via one of our subsidiaries (see page 32). In urgent cases, you can also reach us via our **hotline +43-676-57 11 218.**



DI Gerhart Ebner

Dr. Michael Buser

Impressum
Herausgeber, Medieninhaber und Verleger: Risk Experts Risiko Engineering GmbH, Engelsberggasse 4, A-1030 Wien; Für den Inhalt verantwortlich: DI Gerhart Ebner, Geschäftsführender Gesellschafter; Projektleitung und Redaktion: DI (FH) Mag. Thomas Goiser, Risk Experts; Grafik: creativedirector.cc lachmair gmbh; Erstellt unter Mitarbeit und aufgrund von Inputs des gesamten Risk Experts-Teams; Die Beiträge wurden sorgfältig ausgearbeitet, dennoch können wir keine Haftung für Richtigkeit der Angaben übernehmen; Kontakt für Feedback: t.goiser@riskexperts.at

© storm – Fotolia.com

Das verunsicherte Zeitalter?

Globale Risiken treffen auf individuelle Betroffenheiten. Schäden werden seltener, aber von der Summe her größer

Das World Economic Forum Davos hat auch 2012 wieder einen Bericht zu den „Global Risks" herausgebracht. Für die Zukunft werden darin drei große Risikobereiche für die Welt aufgezeigt: Einerseits eine so genannte „Dystopie" (als vergleichbar hoffnungslose Gegen-Utopie) für viele Menschen, in der eine Kombination von gesellschaftlichen, demographischen und (staats-)finanziellen Risiken schlagend wird; andererseits die Gefahr des Versagens von Sicherheitssystemen, Normen und Institutionen in einer immer stärker vernetzten Welt und drittens die Verwundbarkeit der globalen Kommunikationsnetzwerke (und der dadurch gesteuerten Infrastrukturen etc.).[1]

Das Ressourcen-Thema und die Vernetzung

Unter den fünf Risiken mit den größten Auswirkungen haben die Experten heuer drei mit Ressourcenbezug identifiziert (Wasserversorgung, Nahrungsmittelknappheit, stark schwankende Preise für Energie und Agrarerzeugnisse), dazu kommen noch die Finanzrisiken der Ungleichgewichte sowie überhaupt das Risiko eines möglichen systemischen Crashs des Finanzsystems. Am wahrscheinlichsten dagegen schätzen die Befragten höhere Einkommensunterschiede, mehr Treibhausgas-Ausstoß, Cyber-Attacken und – auch hier – eine Krise der Wasserversorgung und dauerhafte Ungleichgewichte der Staatsfinanzen ein.

Die Länder, die Wirtschaft, wir alle persönlich – sind „connected"; jede Irritation an einer Stelle kann sich im System fortpflanzen. Ein Klimawandel, der zu Veränderungen bei Naturgefahren führt, die starke internationale Vernetzung und Verflechtung im Handel und über Datennetzwerke, Schwan-

kungen bei den Preisen wie auch der Verfügbarkeit von Rohstoffen – damit haben Unternehmen und Gesellschaft im vergangenen Jahrzehnt verstärkt zu leben gelernt.

Die neue Verwundbarkeit

Auch auf Unternehmensebene verändern sich die unmittelbaren Bedrohungen: Immer öfter fällt in Unternehmen die Entscheidung, bestimmte Risiken an Versicherungen (die diese immer besser einschätzen können müssen) zu transferieren. Haftungsfragen werden für Führungskräfte (auch persönlich) immer wichtiger. Im Vergleich zu früheren Jahrzehnten kommt es heute zu weniger Schäden, die dafür zu deutlich höheren Schadensummen führen. Dies liegt unter anderem an der höheren Konzentration der Werte an einem Ort, der Urbanisierung, der internationalen Vernetzung, der Automatisierung vieler Prozesse und dem Einsatz speziell entwickelter Anlagen dafür.

Wen es heute trifft, den „trifft es wirklich“. Fast immer ist die Verkettung mehrerer Umstände der ›

An age of insecurity?

Global risks are hitting individuals. The number of damage events is going down, yet the losses incurred are increasing

In 2012, a new edition of the Global Risks report was published by the World Economic Forum Davos. The report points out three major global risk cases. The first consists in a so-called “dystopia” (the opposite of utopia, describing a place which does not offer any hope) - a scenario in which a combination of social, demographic and (state) financial risks materialises. A further risk involves the failure of safeguards, standards and institutions in an increasingly interdependent and complex world. The third risk relates to the vulnerability of global communication networks (and the infrastructure controlled via them, etc.).[1]

Resources and interconnectedness

In this report, experts have identified three risks related to natural resources (water supply crises, ›

© Tomohiro Ohsumi / EPA / picturedesk.com

Grund für den Schadeneintritt. Nach Schadensfällen zeigt sich oft ein besonders gewichtiger Grund bei den Verantwortlichen: Unwissenheit in Bezug auf ihre Risiken – oder deren erfolgreiche Verdrängung trotz hartnäckiger Vorahnungen und zahlreicher Warnhinweise.

Bei der Schadensabwicklung – unabhängig von Grund und Verschulden – zählt jede Stunde: Durch rasche und richtige Reaktion lassen sich in Produktionsanlagen (aber auch in Handelsbetrieben und Lägern) 10–25%, in manchen Fällen weit über 50% des möglichen Schadens verhindern. Hier helfen „Emergency Setups“, bei denen Teams von erfahrenen Fachexperten an den Standort kommen und die Abwicklung übernehmen.
Mindestens so gefährlich wie die Betriebsunterbrechung ist in der Folge die Betroffenheit durch Reputationsschäden aufgrund des Medienechos. Über soziale Netzwerke kann sich diese Wirkung weiter verstärken. ◆

Risk Experts' Opinion:

Einige Spezialthemen, mit denen wir uns verstärkt beschäftigen müssen:

- Durch die extreme Beschleunigung der Produktionsprozesse kommt dem Change Risk Management eine immer höhere Bedeutung zu.
- Durch die Steigerung der (globalen) Vernetzung in den Produktionsprozessen bekommt die Analyse und anschließende, unter dem Begriff „erweiterte Produkthaftpflicht“ zu versichernde Komponente des „Verarbeitens, Einbauens, Vermischens, Vermengens“ einen neuen Stellenwert.
- Analyse, Vermeidung und Abdeckung eventueller Umweltsanierungskosten
- Starkregen („flash flood“) scheint unbeherrschbar; Schäden treten dort auf, wo sie noch nie aufgetreten sind. Das erfordert neue Analyse- und Maßnahmenkonzepte!
- Compliance Management ist zur Vermeidung von Haftpflichtschäden, insbesondere der Directors & Officers, unverzichtbar.
- Bei der Anwendung des Baustellenkoordinationsgesetzes (das auf den Arbeitnehmerschutz abzielt) zeigt sich, dass bei Erfüllung und umfassender Verankerung in den Prozessen auch viele Sachschäden verhindert werden können. Ohne finanziellen Mehraufwand wird – bei gut gelebten Systemen – auch auf Großbaustellen eine nahezu personen- und sachschadenfreie Abwicklung möglich.

[1] Der Report ist über folgenden Link online abrufbar: http://www3.weforum.org/docs/WEF_Global-Risks_Report_2012.pdf

food shortage crises, extreme volatility in energy and agricultural prices) among the top five risks in terms of impact, the other two being chronic fiscal disparities and major systemic financial failure. In terms of probability, severe income disparities, rising greenhouse gas emissions, cyber attacks and, again, chronic fiscal imbalances and water supply crises were ranked among the top five by the respondents.

States, the economy, every one of us - the whole world is "connected"; any irritation at any single point may propagate throughout the system. In the last ten years, enterprises and society have increasingly learnt to live with the fact that climate change is leading to a changed incidence of natural hazards; with the high degree of international interconnectedness in trade and via data networks; and with volatile prices and the fluctuating availability of natural resources.

A new degree of vulnerability

Another change concerns those who are immediately affected by the impact of risks in enterprises: ever more often, enterprises are deciding to transfer certain risks to insurance companies (which are having to get better at assessing these risks). Liability issues (including personal liability) are growing in importance for executives and managers. Compared to previous decades, the number of damage events has gone down, yet the amounts of loss have significantly increased. Among other things, this is due to the following factors: a higher concentration of assets in individual locations, the degree of urbanisation, international interconnectedness, the automation of many processes and the use of specialised facilities for these processes.

Those who are affected by the impact of risks today are often hit hard. In almost all cases, it is a concatenation of events which leads to damage being incurred. After damage events, it often becomes clear that a lack of knowledge concerning possible risks on the part of those in charge, or the latter turning a blind eye to these risks despite persistent premonitions and numerous warnings, is a major reason why such damage events are able to occur in the first place.

In claims settlement every hour counts - no matter why and through whose fault the damage occurred. If the right things are done quickly, 10 to 25%, and in some cases even far more than 50%, of the potential damage to production plants (but also to trading enterprises and warehouses) can be prevented. In such cases, so-called "Emergency Setups" provide support - they involve teams of experienced experts coming to the respective business location and taking over the claims settlement.

Damage to reputation as a consequence of media reports constitutes a further risk which is as important as the interruption of business. The dissemination of such news via social networks may further aggravate this risk. ◆

[1] You can find the report online at http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalRisks_Report_2012.pdf

Risk Experts' Opinion:

Some specific topics to be dealt with:

- Highly accelerated production processes make change risk management increasingly important.
- As production processes are increasingly taking place in the framework of (global) production networks, thorough analyses and the process steps of 'processing, assembling, mixing and combining', which are to be covered by an 'extended product liability insurance', are starting to play a new role.
- Analysis and prevention of and insurance cover for environmental remediation costs.
- Heavy rainfalls ('flash floods') seem incontrollable; damage occurs in places which have never been affected by damage before. New analysis methods and measures are required!
- Compliance management is essential for the prevention of liability claims ('directors & officers')
- If the provisions of the Austrian Act governing the coordination of construction sites (Baustellenkoordinationsgesetz, which focuses on the protection of workers) are complied with and integrated into the operational processes, damage to property can be prevented to a large extent. Even on larger construction sites, a well implemented system can almost entirely prevent personal injuries and damage to property.

© STR/AFP/picturedesk.com

Die Zivilisation als Spielball der Elemente

Der Begriff „Naturgefahren" reicht von Hochwasser, Überschwemmung, Starkregen, Vermurung, Rutschung, Fels- und Bergsturz über Sturm, Hagel, Schneedruck, Lawinen bis hin zu Erdbeben, Vulkanismus und Tsunamis. Oft kann man sich dagegen schützen – oder zumindest die Auswirkungen (das Risiko) minimieren

Der Klimawandel wird auch in Österreich vermehrt für einen Anstieg von Naturkatastrophen verantwortlich gemacht (mehr auf Seite 22–25). Vorab zum Wetter, den Naturgefahren und den daraus resultierenden Schäden. Wie stark der Zusammenhang zwischen Klimawandel und Extremwerten in Mitteleuropa ist, wird intensiv diskutiert. So zeigen sich bei der Häufigkeit von Stürmen immer wieder „Ausschläge", aber kein genereller Anstieg. Die wichtigsten Treiber für die tatsächlich höheren Schäden sind nach unserer Erfahrung: stärkere Exponierung der Objekte, stärkere wirtschaftliche Vernetzung, höhere Wertekonzentrationen, die gesteigerte Komplexität der Prozesse und „empfindlichere" Technologie.

Global vernetzt ...

Und die weltweite Vernetzung macht uns verwundbarer: Der Vulkanausbruch in Island 2010 (Aschewolke) und der Tsunami mit der folgenden Fukushima-Atomkatastrophe, aber auch die Überschwemmungen ›

Civilisation - at the mercy of the elements

The term "natural hazards" covers flood, inundation, heavy rainfalls, debris flow, landslides, rockslides, storms, hail storms, snow loads, avalanches, earthquakes, volcanic eruptions and tsunamis. It is often possible to protect oneself from being hit by natural hazards - or, at least, to curb their impact

Climate change is ever more often blamed for an increase in the number of natural disasters – also in Austria. It is also triggering changes in society and the business community (see the chapter on "Responsibility" on pages 23–25). In this chapter, we want to address the weather, natural hazards and the resulting damage. The correlation between climate change and extreme weather conditions in Central Europe is the subject of intense debate. Again and again, peaks in the frequency of storms can be observed, yet the number of storms is not actually increasing. According to our experience, the major reasons for higher losses are the construction of buildings and facilities in increasingly exposed positions, the growing dependency of the economy, higher concentrations of assets, greater complexity of processes and more sensitive technology.

Global interconnectedness...

The global interconnectedness makes us more vulnerable. The volcanic eruption in Iceland in 2010 ›

© TOSHIAKI SHIMIZU/EPA/picturedesk.com

The Risk Experts' Opinion:
Mitwirkung geht vor Schadenwirkung

Neben der optimierten Versicherungslösung braucht es bauliche, technische und organisatorische Maßnahmen. Die Antwort ist vielfältig – sie umfasst besseres Risikomanagement, umfangreicheren Hochwasserschutz, die Anpassung der Bauvorschriften und Raumplanung an die konkrete Situation und eine Änderung der Bedingungen (etwa von Definitionen). Ebenso wird künftig Mitarbeit von Versicherten stärker gefordert sein – so sind etwa die Erfahrungen mit SMS-Warnungen vor Unwettern durchwegs gut.

Gerade Unternehmen können ihre Risiko-Situation vielfach beeinflussen: Gezielte Analysen und angemessene Schutzmaßnahmen lassen sich bereits in der Projektphase verwirklichen; auch im Regelbetrieb darf auf Business Continuity Planning und Lagerhaltung nicht vergessen werden. So kann etwa die Segmentierung von Anlagen in getrennte Abschnitte sehr nützlich sein.

In unseren Surveys legen wir einen besonderen Schwerpunkt auf die wirklich gefährdeten Bereiche. Sehr oft werden Risiken übersehen, die durch Änderungen an Objekten entstehen – die Gefahrensituation sollte daher regelmäßig neu evaluiert und die Maßnahmen an die geänderten Gegebenheiten angepasst werden. Gerade die Instandhaltung von Sicherungsmaßnahmen zahlt sich aus, da dies das Risiko einer Betriebsunterbrechung mindert.

Risk Experts' opinion:
Active prevention helps reduce risk

In addition to a specifically tailored insurance solution, preventive measures of a structural, technical and/or organisational nature may be required. These measures include risk management, improved flood protection, adapting building regulations and spatial planning (land use) to specific situations and changes to conditions (including definitions). In future, policy holders may also be required to play a more active part - experience with sending out warnings to policy holders via SMS has been consistently positive.

Enterprises in particular are able to greatly influence their risk situation: targeted analyses and suitable mitigation measures can be carried out early on, during the project phase; attention should be given to business continuity planning and warehousing during normal operation. For instance, it may be a good idea to divide plant and equipment into separate sections.

Our surveys focus on those areas which are really at risk. Risks which only arise due to changes to property are often not taken into account - for this reason, we recommend that the risk situation is regularly re-evaluated and the mitigation measures adapted to the changed conditions. Keeping protective measures up to date really pays off, as the risk of an interruption of operations can be reduced.

in Thailand haben durch den Ausfall von Verkehrsverbindungen und Lieferketten unsere Wirtschaft beeinträchtigt. Versorgungsengpässe bei manchen Bauteilen oder der Ausfall bestimmter Kunden machten sich in der Folge auch bei uns in Mitteleuropa bemerkbar. Das Jahr 2011 war so das bisher „teuerste" Jahr für die Gesellschaft, was Naturkatastrophen und von Menschen verursachte Schäden betrifft (siehe Kasten auf Seite 12).

... und lokal gefährdet

Bevölkerungswachstum, höherer Wohlstand und neue Produktionsweisen führen auch zu einem höheren Flächenbedarf – mit entsprechenden Folgen: Ein Großteil Österreichs befindet sich in Gebirgsregionen über 1.000 Meter Seehöhe (rund 36% der Fläche, circa 19% sogar höher als 1.500 Meter).
Somit ist unser Lebens- und Wirtschaftsraum entscheidend eingeschränkt. Insgesamt sind nur etwa 37,2% des Landes dauerhaft besiedelbar (und für entsprechende wirtschaftliche Nutzung geeignet); in ›

(ash cloud) and the tsunami triggering the nuclear disaster at Fukushima, as well as the flooding in Thailand, affected our economy due to the disruption of transport routes. Repercussions were also felt in Central Europe due to bottlenecks in the supply chain for some components and the loss of some customers. As a consequence, 2011 turned out to be the "most expensive" year in terms of losses caused by natural disasters and human error (see box on page 13).

...and local threats

Population growth, greater prosperity and new ways of production have led to an increased need for space - and this has, of course, consequences. A major part of Austria's area is covered by mountainous regions located at altitudes of over 1,000 metres above sea level (corresponding to approximately 36% of the overall area; about 19% lie above 1,500 metres). The high share of mountainous regions significantly restricts the habitable and exploitable area in Austria. Only about 37.2% of Austria's surface area are suitable ›

Wetterbericht:
Österreichweit heiß

Für Klimatologen war 2011 ein ungewöhnliches Jahr[2]: In den österreichischen Gipfelregionen war es im Jahresmittel seit Beginn der alpinen Temperaturaufzeichnungen 1851 noch nie so warm (+ 1,6 Grad Celsius). In Gesamtösterreich war es das sechstwärmste Jahr seit Messbeginn 1767 und um 1,2 Grad wärmer als im Mittel von 1971-2000.

Besonders überdurchschnittlich warm waren April, August, September, November und Dezember maßgeblich. Außerdem gab es in den Bergen 430, in den Niederungen 350 Stunden mehr Sonnenschein als im klimatologischen Mittel, dafür gab es rund ein Sechstel weniger Niederschlag.

Den geringsten Jahresniederschlag verzeichnete Krems mit nur 286 mm, das entspricht nur 56% der hier sonst üblichen Niederschlagsmenge. Die längste Trockenperiode im Jahr 2011 wurde in Innsbruck registriert und dauerte vom 20. Oktober bis zum 2. Dezember an. Die Auswirkungen sind vielfältig und reichen vom Rückgang bei Gletschern bis hin zu Trockenheit und Bodenerosion.

Katastrophenbericht:
Weltweit teuer

Mit 350 Mrd. USD erreichten die aus Naturkatastrophen resultierenden wirtschaftlichen Schäden im Jahr 2011 eine neue Höchstmarke[3]. Gleichzeitig verloren im Vorjahr mehr als 30.000 Menschen bei Katastrophen ihr Leben, die meisten davon in Japan. Bei höherer Versicherungsdeckung in Japan wäre 2011 auch das teuerste Jahr für die Versicherungsbranche gewesen, so machten die Versicherungsschäden aus Katastrophen (inkl. der von Menschen verursachten) laut Swiss Re 108 Mrd. USD aus, was mehr als eine Verdoppelung gegenüber dem Vorjahr bedeutet.

Das Erdbeben in Japan war – in Bezug auf die Magnitude – das stärkste je dort gemessene, seine Folgen kosteten die Versicherungsbranche schätzungsweise 35 Mrd. USD. Die wirtschaftlichen Gesamtschäden daraus werden auf mindestens 210 Mrd. USD geschätzt (ohne Schäden an Kernkraftwerken und der Unterbrechungen der weltweiten Lieferketten).

Auch Erdbeben in Neuseeland, Überschwemmungen in Thailand und Australien sowie Stürme in den USA (Hurrikan Irene) führten zu hohen Kosten.

manchen Bundesländern liegt dieser Wert deutlich unter einem Drittel der Gesamtfläche. Das bringt besondere Gefährdungen durch Naturgefahren mit sich: 12% der Objekte sind in einer Gefahrenzone für 200-/100- oder 30-jährliches Hochwasser angesiedelt, von diesen wiederum befinden sich allein drei Viertel in der 30-jährlichen Hochwasserzone.

Versichern allein beruhigt nicht immer

Zur Absicherung gegen mögliche Schäden gibt es unterschiedliche angepasste Lösungen, etwa Versicherungen gegen Stürme, Naturgefahren, Betriebsunterbrechung, Feuer- und Extended Coverage- über KFZ-Kasko- oder Haushalts- sowie Maschinenbruch-, Elektronik-, Montage- und Bauwesenversicherungen. Da die Schäden nach lokalen Extremereignissen nach unserer Beobachtung zunehmen, ist damit zu rechnen, dass manche Versicherungen für Endkunden künftig teurer oder eingeschränkter angeboten werden. ◆

[2] http://media.swissre.com/documents/News_release_exp_pub_Lessons_from_earthquakes_Jan_2012.pdf
[3] Vgl.: http://www.zamg.at/klima/klima_monat/wetterrueckblick/?jahr=2011&monat=GJ www.zamg.ac.at/klima/Klimawandel/?ts=1315043281

Weather report:
heatwave in Austria

For climatologists, 2011 was a year of abnormities[2]: in the summit regions of the Austrian mountains, it was the warmest year since alpine temperature records began in 1851 (+ 1.6 °C). In Austria as a whole, 2011 was the sixth warmest year since records began in 1767 and 1.2 °C warmer than the average of the temperatures from 1971 to 2000.

Particularly in April, August, September and November temperatures were above average, in December indeed significantly so. In mountainous regions, there were 430 more hours of sunshine than on average, in the valleys 350 hours; precipitation, on the other hand, decreased by about one sixth.

The town of Krems had the lowest annual precipitation level (286 mm), corresponding to just 56% of usual levels. Innsbruck experienced the longest period of drought, lasting from October 20th until December 2nd 2011. These weather conditions have various consequences, ranging from the retreat of glaciers to drought and soil erosion.

Disaster report:
globally expensive

Amounting to USD 350 billion, the economic loss caused by natural disasters reached an all-time high in 2011[3]. At the same time, more than 30,000 people lost their lives in natural disasters, most of them in Japan. If insurance coverage had been higher in Japan, 2011 would also have become the most expensive year for insurance companies. As it was, insured losses caused by natural and man-made disasters amounted to USD 108 billion according to Swiss Re, which is more than twice as much as in 2010.

The earthquake in Japan was the greatest magnitude quake in Japan's history, the consequential costs for insurance companies amounting to USD 35 billion according to estimations. The overall economic loss is estimated to amount to at least USD 210 billion (without taking into account damages to nuclear power plants and the disruption of supply chains all over the world).

Further natural disasters in 2011 included the earthquake in New Zealand, floods in Thailand and Australia and storms in the United States (Hurricane Irene).

for permanent habitation (and related use); indeed, in some federal provinces, this proportion is significantly lower than one third. For this reason, the risk of natural hazards is high: 12% of all buildings and facilities in Austria are located in areas which are at risk of being affected by once-in-two-centuries, once-in-a-century or once-in-thirty-years floods, 75% of these 12% being situated in once-in-thirty-years flood zones.

Having insurance cover is not always reassuring

There are different, specifically tailored solutions for covering potential losses, including insurance against storms, natural hazards, business interruptions, fire, extended coverage insurance, comprehensive vehicle or home insurance, as well as insurance for machinery breakdown and for electronic equipment, erection all risks insurance and construction insurance. According to our observations, the amounts of loss after local extreme events are increasing, which means that some insurance types will probably become more expensive for end clients or their availability will be restricted. ◆

[2] See http://www.zamg.at/klima/klima_monat/wetterrueckblick/?jahr=2011&monat=GJ www.zamg.ac.at/klima/Klimawandel/?ts=1315043281 (German version only)
[3] http://media.swissre.com/documents/News_release_exp_pub_Lessons_from_earthquakes_Jan_2012.pdf

© Romsky – Fotolia.com

Erst gefunkt, dann gebrannt

Wie gefährlich Heißarbeiten sind, wie sie zu Baustellenbränden führen und was wir daraus lernen

Was haben eine Bäckerei in Tirol, eine Schlossanlage mit Seminarbetrieb in Salzburg, ein Kulturbetrieb in Wien und eine Druckerei im Burgenland gemeinsam? In allen Fällen führten Heißarbeiten zu Brandschäden – mit großen Schadensummen und spektakulären Folgen. Diese Heißarbeiten (Schweißen, Trennen, Flämmen etc.) bei Umbau-, Sanierungs- oder Ausbesserungsprojekten haben sich als ein besonderes Risikofeld herausgestellt. Weitere eindrucksvolle Beispiele aus der näheren Vergangenheit im Zusammenhang mit Heißarbeiten wären etwa der Großbrand einer Hotelbaustelle in der Wiener Innenstadt oder Gasflaschen, die auf einem Hausdach in einem Wiener Außenbezirk explodiert sind, wobei Metallteile noch hunderte Meter entfernt niedergingen.

Nach unserer Erfahrung können die Ursachen für Baustellenbrände vielfältig sein, wie etwa eine Kombination aus komplexen Aufgabenstellungen, Verkettung unglücklicher Umstände (Wetter), ›

It only takes a spark to start a fire

The risks involved in hot work procedures, how they can cause construction site fires and the lessons to be learned

What do a bakery in Tyrol, a castle complex in Salzburg where seminars are held, a venue for cultural events in Vienna and a printing company in Burgenland have in common? In each case, hot work procedures caused fire damage to the building, entailing high amounts of loss and tragic consequences. Hot work procedures (welding, cutting, flame scarfing, etc.) in the course of conversion, renovation and repair projects have proved to be associated with special risks. Other spectacular recent examples of fires caused by hot work procedures include the fire at a hotel construction site in Vienna city centre and the explosion of gas cylinders on a roof in one of Vienna's outer districts, after which metal fragments came raining down up to hundreds of metres away.

According to our experience, construction site fires may be caused by various factors, including a combination of complex tasks, an unfortunate combination of conditions (weather), lack of attention or careless behaviour, and, sometimes, time pressure. There is often a lack of knowledge and documentation concerning the materials and substances which were used for earlier repair works. This may have serious consequences: one or several sparks may cause damage which may easily run into the millions.

Our support - rapid, competent and comprehensive

Such large-scale damages in the field of construction constitute a special challenge with regard to the settling of claims, particularly if preservation orders have to be taken into account. Our work involves the coordination of different authorities, service providers and suppliers and the consultation of experts and restorers in different fields of expertise. Due to the high degree of specialisation, it is not easy to identify all the involved fields of expertise. If adequate measures are taken rapidly, losses resulting from delays and interruption of operations may be kept to a minimum, which, in turn, limits the costs. Particularly in cities, rapid measures may be required if the damage also causes traffic obstructions.

Measures for successful damage prevention

Our experience in this field constitutes a competitive edge, as it can ›

EXAMPLE: Rapid reconstruction after destruction by fire

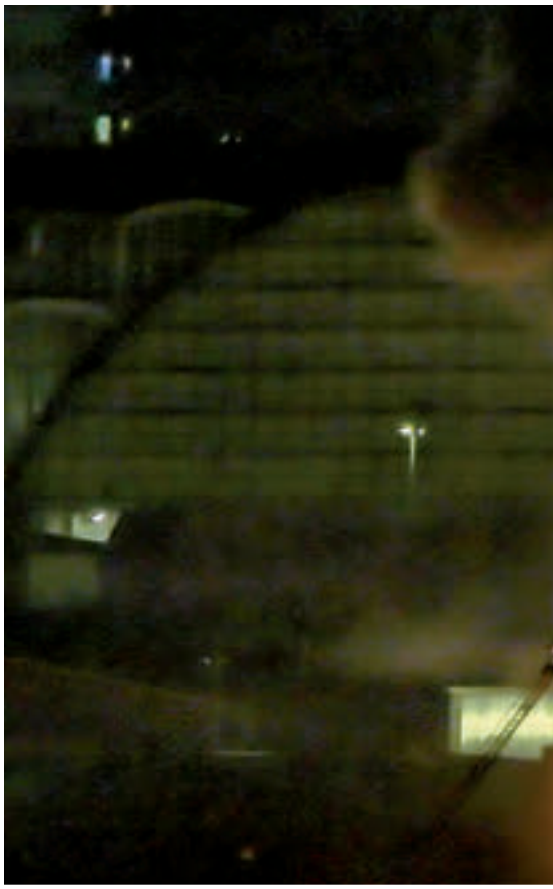
A few years ago, roof repair works caused a fire in a castle in Western Austria which is mainly used as a hotel and seminar centre. The roof, the roof truss and the attic floor were damaged. After 14 hours of fire-fighting operations, it was mainly the water used to extinguish the flames which had caused considerable damage. As a consequence, the attic floor had to be entirely demolished and a new roof truss and covering constructed. In addition, the apartments' stucco ceilings as well as lifts and balconies had been damaged.

The very day the fire-fighting operations were completed, the insurance company asked us to carry out the necessary surveys, take the decisions required to minimise the damage, and determine the amount of compensatory payments and possible recourse claims. On the same day, the first inspection with an expert was organised; a qualified restorer was also involved to assess damage to the art objects and antiques. Our team coordinated the claims settlement with the policy holder, the insurance broker and adviser, the insurance company, experts, authorities, etc.
In less than one year, the building could be used again (and fire prevention had been improved).

BEISPIEL: Rasche Sanierung nach Feuersbrunst

In einem Schlossgebäude in Westösterreich, das vor allem als Hotel- und Seminarbetrieb genutzt wurde, kam es vor wenigen Jahren zu einem Brandschaden in Folge von Ausbesserungsarbeiten am Dach. Vom Brand betroffen waren Dach, Dachstuhl und das Dachgeschoss, vor allem das Löschwasser führte nach 14-stündigen Löscharbeiten zu umfangreichen Schäden. In der Folge musste das Dachgeschoss ab der Decke zur Gänze abgetragen und die gesamte Dachstuhlkonstruktion einschließlich der Eindeckung neu hergestellt werden. Zusätzlich waren historische Stuckdecken in den Appartements, Lifte und Balkone beschädigt.

Bereits am Tag des Abschlusses der Löscharbeiten wurden wir vom Versicherer mit den notwendigen Erhebungen, etwaigen Entscheidungen zu Schadenminderung, Feststellung der Entschädigungsleistung und Prüfung einer eventuellen Regressmöglichkeit beauftragt. Am gleichen Tag folgte eine erste Besichtigung gemeinsam mit einem Sachverständigen; für die Kunstgegenstände und Antiquitäten wurde auch ein Diplomrestaurator eingebunden. In der Folge koordinierte das Team die Schadensabwicklung mit allen Beteiligten – nämlich Versicherungsnehmer, Makler und Berater, Versicherer, Sachverständige, Behörden etc.
Innerhalb von nicht einmal einem Jahr konnte das Gebäude wieder nutzbar gemacht werden, mit einigen Verbesserungen beim Brandschutz.



© fotos4people – Fotolia.com

Unaufmerksamkeit bis hin zu fahrlässigem Verhalten oder Zeitdruck bei den Arbeiten. Oft sind auch unter den bearbeiteten Materialien vorhandene Baustoffe bzw. Substanzen, die von früheren Ausbesserungsarbeiten stammen, nicht ausreichend bekannt bzw. dokumentiert. Der Ausgang ist klar: Ein oder mehrere Funken führen zu Schäden, die sich rasch in Millionenhöhe bewegen können.

Rasch, kompetent und umfassend

Für unsere Arbeit in der Schadenabwicklung bedeuten solche Großschäden im Baubereich eine besondere Herausforderung, insbesondere dann, wenn auch Aspekte des Denkmalschutzes berücksichtigt werden müssen. Dabei geht es um die Koordination einer Reihe von Behörden, Dienstleistern und Lieferanten sowie die Einbindung von Sachverständigen und Restauratoren für die unterschiedlichsten Fachgebiete, welche aufgrund der hohen Spezialisierung gar nicht leicht zu identifizieren sind. So können Schäden aufgrund von Verzögerungen bzw. Betriebsunterbrechung möglichst gering gehalten und die Kosten eingedämmt werden. Dazu kommt, dass gerade im innerstädtischen Bereich aufgrund der Verkehrssituation meist eine besonders zügige Abwicklung gefragt ist.

Vorbeugen und erfolgreich verhindern!

Diese Erfahrungen ergeben einen besonderen Wettbewerbsvorteil, denn sie können sofort auch in anderen Bereichen mit einfließen: Im Geschäftsbereich Surveying heißt das für die Zukunft, dass bei Heißarbeiten noch viel größere Vorsicht geboten ist – dies gilt für das eingesetzte Personal (Verhalten, Ausbildung) wie für die baulichen, organisatorischen und technischen Schutzmaßnahmen. Baustellen-Surveys sind im Normalbetrieb bereits gängige Praxis, um die üblichen Gefahren gemeinsam bewältigen zu können. Umbauarbeiten stellen eine Sondersituation dar, bei denen oft genug darauf verzichtet wird. Auch wenn verhinderte Schäden schwer zu messen sind: Wir können bereits auf viele hunderte Schadensmanagementfälle verweisen und haben dabei nachgewiesene Erfolge bei der Verhinderung von Bränden erzielt.

Übrigens: Entgegen einer Erhebung aus den USA führen Brandschäden dem ersten Anschein nach nicht zu größeren Folgen, in der Regel bleiben die betroffenen Unternehmen weiter am Markt – aber mit veränderter Eigentümerstruktur. Ein solches Unternehmerschicksal hat einen Spielwarenerzeuger in Deutschland getroffen. Durch einen Brandschaden war eine ganze Saison durch fehlende Lieferfähigkeit „verloren“. Fazit: Die Marke blieb erhalten, aber das Unternehmen wurde von einem Mitbewerber aufgekauft. ◆

also be applied in other areas: it means, for example, that when carrying out safety surveys, special attention will have to be paid to hot work procedures – both with regard to employees (behaviour, training) and to structural, organisational and technical protective measures. Surveys at construction sites have already become common practice, enabling joint management of common risks. Building alterations present special challenges, but they are often carried out without conducting any surveys. It is, of course, difficult to measure losses which were successfully prevented, but we have already carried out many hundrets of claims management cases which led to the implementation of successful fire prevention measures.

And just as an aside: Contrary to surveys from the United States, enterprises affected by fire damage often remain in business, but with different owners. E.g., this was the fate of a German toy manufacturer. The enterprise "lost" one season, as they were not able to supply toys after a fire – with the result that the trademark survived, but the company was taken over by a competitor. ◆

OUR INNOVATION:
TÜV-certification of a fire prevention management system for health care institutions, hotels and the leisure industry

According to our experience, small investments and organisational measures can significantly reduce the risk of fire. Last year, together with the fire prevention expert NORIS and in cooperation with the Austrian Certification Authority TÜV AUSTRIA, we therefore developed a certification method for fire prevention management systems. NORIS provided additional know-how concerning the positioning of fire extinguishers and fire hose reels and the location of warning signs and escape routes.

A certified fire prevention management system has various advantages for clients, including organisational, technical and structural measures for optimum fire prevention, improved assessment of the risk quality for negotiations with insurance companies and protection in cases of liability. The Seminarhotel Retter in Styria was the first hotel to receive certification for the implementation of the fire prevention management system in March 2011. The Haus der Barmherzigkeit, a charitable care facility, was the first health care institution to acquire certification at the end of November.

At the beginning of the certification process, experts examine the organisational, technical and structural fire prevention measures of a company within the framework of an audit. Based on the audit results, a team of experts draws up a comprehensive assessment catalogue. The certificate is valid for three years and can be renewed after a further audit procedure.

© Kzenon – Fotolia.com

Forschung & Entwicklung

Wissen teilen, den Markt erforschen

Die Frage nach Forschungsthemen in unserem Bereich wird oft gestellt. Die Antwort erstaunt und überrascht. Im Gegensatz zur technologischen Forschung zählt bei uns die Beschäftigung mit menschlichem Verhalten (financial behaviour) zu den wichtigsten Treibern unserer Weiterentwicklung, vor allem zum Thema Schadeneintritt.

In „Extrembereichen" – wie etwa bei der Beherrschung der Atomenergie oder der Steuerung von Flugzeugen – ist hier bereits viel geforscht worden. Die Erfahrungen daraus sind aber unserer Ansicht nach auf den industriellen und gewerblichen Alltag nur bedingt übertragbar, denn hier ist das detaillierte Abarbeiten einer Vielzahl von vordefinierten Checklisten durch höchst qualifiziertes und bestens trainiertes Personal in dieser Form nicht denkbar. Stattdessen setzen wir auf flexible Guidelines für Mitarbeiter, Kommunikation und eine entsprechende Risikokultur.

In unserer Entwicklungsarbeit zu Risikoanalysen können wir nun – nach monatelanger Vorarbeit – große Bereiche eines Unternehmens innerhalb von kürzester Zeit (wenigen Tagen) die wichtigsten Risiken identifizieren und Empfehlungen zur Risikominimierung liefern. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis beträgt hier im Durchschnitt 1:5.

Durch Verhaltensforschung und Beobachtungen im Bereich Einbruch/Diebstahl – etwa Außenhautschutz, Tätergruppen und konkreter Gefährdung – können wir die Risikosituation für eine Anlage individuell abklären.

Das Thema Risikomanagement steht – im Vergleich zu anderen Fachthemen der Unternehmensführung – eher am Anfang seiner Entwicklung. Inhalte und Methoden wandeln sich ständig und sind Teil dieses Wandels und gestalten ihn mit. Daher sind der Wissenstransfer und die Innovation besonders wichtig – einerseits durch Ausbildung und Schulung, andererseits in der Entwicklung spezieller Software-Tools für den Einsatz im Unternehmen.

Wissensvermittlung

Unser aktuelles Expertenwissen zu diversen Fachthemen des Risiko- ›

Research & Development

Sharing knowledge, surveying the market

The question concerning a research topic for our organisation was raised many times. The Answer is surprising: For us, it is not technological research, but research concerning the behaviour of human beings (and specifically their financial behaviour), particularly when damage occurs, that is one of the key driving forces behind further developments.

A lot of research has already been carried out in rather extreme areas – concerning, for example, the control of nuclear energy or the operation of airplanes. We do not think that the knowledge gained in these fields can be applied to the daily routine in trade and industry, where there are no highly qualified, well-trained staff whose job is to make sure that all the details of numerous predefined checklists are complied with. Instead, we rely on flexible guidelines for employees, communication and an appropriate risk culture.

Based on the risk analyses which we have developed in months of preparatory work, we are now able to identify the most important risks in different areas of a company and provide recommendations for risk reduction within a very short time (a few days), the average cost-benefit ratio amounting to 1:5.

Based on the findings of behavioural research and assessments concerning the risks of burglary and theft, e.g. with regard to the protection of windows, entrances and exits, potential perpetrators and concrete hazards, we can draw up an individual assessment of a facility's risk profile.

Unlike other specialist subjects which are part of management, risk management is still in its infancy. The issues and methods are constantly changing, informing and influencing the overall change taking place in this field. This makes the transfer of knowledge through education and training and innovation through the development of special software tools for companies particularly important.

Knowledge sharing

We are happy to share our state-of-the-art expert knowledge in va- ›

managements geben wir regelmäßig gerne weiter. Die Bandbreite reicht von Naturkatastrophen, Brand- und Explosionsschutz, Schadenverhütung in bestimmten Branchen, Risikoanalyse und Risikobewertung bis hin zu Leitungswassergefahren, Risk Engineering, Schutz von Kunstgegenständen und Ländervergleichen der Risikokulturen.

Im Vorjahr traten unsere Experten unter anderem bei der Tagung der Versicherungsmakler im Rahmen der Alpbacher Wirtschaftsgespräche, der ASMET - Austrian Society for Metallurgy and Materials, bei TÜV Austria Symposien und renommierten Seminarveranstaltern wie ARS oder IIR auf. Außerdem unterrichteten unsere Mitarbeiter an der Deutschen Versicherungsakademie, der Akademie für Sicherheit, der Swiss Re Academy sowie an österreichischen Fachhochschulen (z.B. FH Campus Wien im Studiengang Risk Management & Corporate Security) und Universitäten.

Spezialausbildung für Underwriter

Für Underwriter existiert seit Jahren ein spezielles Ausbildungsprogramm: Trainer mit technischer Ausbildung und Erfahrung aus der Versicherungsbranche erarbeiten mit den Teilnehmern die wesentlichen Kriterien zur Erfüllung der Aufgaben im Rahmen des Bestandsmanagements.

UNSERE INNOVATION: TÜV-zertifiziertes Brandschutz-Managementsystem für Hotellerie, Gesundheits- und Freizeitwirtschaft

Unsere Erfahrung zeigt: Schon mit geringen Investitionen und vor allem mit organisatorischen Maßnahmen lässt sich die Brandgefahr deutlich eindämmen. Daher entwickelten wir im Vorjahr gemeinsam mit dem Brandschutzexperten NORIS in Kooperation mit der Zertifizierungsstelle des TÜV AUSTRIA eine Zertifizierung für Brandschutz-Managementsysteme. NORIS brachte zusätzlich sein Know-how zur Positionierung von Feuerlöschern und Wandhydranten bis hin zur Platzierung von Warnhinweisen und der Anlage von Fluchtwegen ein.

Für die Kunden sind die Vorteile einer Zertifizierung des Brandschutz-Managementsystems vielfältig: Angefangen von organisatorischen, technischen und baulichen Maßnahmen zur Optimierung des Brandschutzes über eine verbesserte Darstellung der Risikosituation für Gespräche mit Versicherungen bis hin zum Schutz in Haftpflichtfragen profitieren Unternehmen mehrfach. Als erster Tourismusbetrieb erhielt Ende März 2011 das Seminarhotel Retter in der Steiermark sein Zertifikat für die Umsetzung des Brandschutz-Managementsystems. Mit Ende November konnte das gemeinnützige Haus der Barmherzigkeit als erster Gesundheitsbetrieb seine Zertifizierung abschließen.

Am Beginn einer solchen Zertifizierung überprüfen die Sachverständigen im Rahmen eines so genannten Audits den organisatorischen, technischen und baulichen Brandschutz eines Betriebes. Auf dessen Basis erstellt das Experten-Team einen umfassenden Bewertungskatalog. Die Zertifizierung hat eine Gültigkeit von drei Jahren und kann nach einem erneuten Audit weiter verlängert werden. ◆

Bewährte Spezial-Software

Als einziger Beratungsanbieter in diesem Segment komplettieren wir unsere Beratungsleistung um eigens entwickelte Spezial-Software. Unsere Entwicklungen kombinieren seit einigen Jahren in einem Top-down-Ansatz die Erfassung von Risiken entlang von Risikobäumen nach Hard-Facts- und Soft-Facts-Kriterien mit Fuzzy-logic-Ansätzen.

Underwriting Guidelines (UGLs) ermöglichen
- Realistische Einschätzung der Risiken,
- die Verwendung korrekter Werte und
- eine nachvollziehbare Prämienberechnung.

RACE – Risk and Chance Expert bietet
- Abbildung und aktive Gestaltung des Risikomanagement-Kreislaufs im Unternehmen (Risiko-Identifikation, Bewertung, Steuerung und Überwachung), sowie
- automatisierte Reports für Vergleich zwischen verschiedenen Standorten bzw. Abteilungen und Aggregation auf unterschiedlichen Hierarchieebenen.

„Claims Manager Pro 2.0“ für Schadenmanagement
- wurde entwickelt auf Basis der Erfahrung mit tausenden Schäden,
- ist ausgerichtet auch auf komplexe Fälle mit vielen involvierten Personen bei allen Beteiligten,
- bringt deutliche Zeitersparnis und umfassende Transparenz.

Die Software-Tools verfügen über vergleichbare Funktionalitäten, sind aber auf die Bedürfnisse der jeweiligen Benutzergruppe maßgeschneidert. Die Software steht in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung und kann bei Bedarf in weitere Sprachen übersetzt werden.

rious specialist fields of risk management in seminars and training sessions. Our fields of expertise include natural disasters, fire and explosion prevention, damage prevention in specific sectors, risk analysis and risk assessment, water damage risks, risk engineering, the protection of art objects and comparison of the risk cultures of different countries.
Last year, experts from our team shared their knowledge at the annual meeting of insurance brokers within the framework of the Alpbach Economic Symposium, at the ASMET (Austrian Society for Metallurgy and Materials), at TÜV AUSTRIA symposia and at seminars held by renowned organisers such as ARS and IIR. Some members of our team also teach at the German Insurance Academy, the German Akademie für Sicherheit (offering training in security and safety matters), the Swiss Re Academy and at Austrian Universities of Applied Sciences (for example at the FH Campus in Vienna as part of the study course Risk Management & Corporate Security) and universities.

Special training for underwriters

For years now we have been offering a special training programme for underwriters: trainers from a technical background with experience in the insurance sector support the participants in establishing the key criteria for fulfilling inventory management requirements.

Product development: proven specialised software

We are the only provider of consulting services to complement our consultancy activities with specifically developed specialised software. For some years, our software tools have combined a top-down approach for the assessment of risks using risk tree analysis methods based on hard facts and soft facts criteria with fuzzy logic approaches.

Underwriting Guidelines (UGLs) enable
- a realistic assessment of risks,
- the use of correct values and
- transparent calculation of premiums.

RACE – Risk and Chance Expert enables
- illustration and active structuring of the risk management cycle in enterprises (identification, assessment, control and monitoring of risks) and
- automatic preparation of reports to compare different locations or departments and aggregate different hierarchical levels.

"Claims Manager Pro 2.0" for claims management
- was developed on the basis of our experience gained in thousands of damage events,
- is suited for complex cases involving all relevant persons and all involved stakeholder groups,
- saves time and offers all-round transparency.

All the software tools have comparable functionalities, but are tailored to the specific needs of the respective group of users. The software is available in a German and an English version and can be translated into further languages if necessary.

Risk management: obligation or a strategic tool? Study in cooperation with a University of Applied Sciences in Graz

The University of Applied Sciences Campus 02 in Graz has developed a special focus on risk management. In spring 2011, a study on key indicators in risk management and the management of foreign exchange risks was published[4]. According to this study, 85% of the surveyed companies actively hedge their foreign exchange risks. While 39% of these companies hedge the risks involved in all foreign currency transactions, 44% only hedge some of them and 14% only those exceeding a predetermined risk value.

Since autumn 2011, we have been cooperating with Campus 02 to carry out a follow-up project in which the state of risk management is analysed, particularly in medium-sized companies. This empirical study focuses on manufacturing and trading enterprises which have 25 to 500 employees and are located in different parts of Austria. Research topics span the spectrum from organisational matters and topical issues to personal assessments of special requirements vis-à-vis external service providers and consultants.
We want to use this study, carried out in cooperation with a respected academic partner, to raise general awareness of the importance of risk management and to strengthen our own position. ◆

[4] („Corporate Riskmanagement in der Unternehmenspraxis. Die Quantifizierung von Währungsrisiken: Entwicklungsstand und Herausforderungen in den Top-Unternehmungen in Österreich"; Mario Palli, Christian Theuermann, Richard Wenger. Download at: http://www.campus02.at/uploads/2011_03_Studie_Riskmanagement_CTMcPWenger_3826_DE.pdf (German version only))

© Torbz – Fotolia.com

Verantwortung in Umwelt, Gesellschaft und im Wirtschaftsleben

Das Bekenntnis für die gute und richtige Sache aktiv leben

Das Bewusstsein für die Verwundbarkeit unserer Zivilisation durch die globale Vernetzung der Zulieferwege und die Knappheit der Ressourcen steigt laufend. Der Trend zu Nachhaltigkeit und gesellschaftlicher Verantwortung gewinnt an Bedeutung. Die Forschung zum Thema „Resilienz" – also: welche organisatorischen Rahmenbedingungen Unternehmen auch in schwierigen Situationen widerstands- und lebensfähiger machen – erlebt weltweit einen Boom.

Unternehmensprinzip Nachhaltigkeit

Die Verknüpfung von ökologischer, sozialer und wirtschaftlicher Nachhaltigkeit, die in anderen Unternehmen noch eine „Hilfsfunktion" darstellt, ist bei uns und unserem Netzwerk in Zentral- und Osteuropa Managementprinzip und Unternehmenszweck zugleich. Das Thema betrifft uns zweifach: Einerseits bei der Ursache – also der Förderung von Produktionsmethoden und Organisationsformen, die Schäden verhindern und damit ressourcenschonender sind.[4] Andererseits ist die Verhinderung (bzw. Eindämmung) von Schäden auch ein Beitrag zur Stabilisierung einer Volkswirtschaft, etwa durch geringere Schadenssummen für Kunden sowie Versicherer, niedrigere Behandlungskosten im Gesundheitssystem und die möglichst rasche Wiederaufnahme des Regelbetriebs, was Unternehmensstandorte und Arbeitsplätze absichert.

Für unser Netzwerk ist somit nachhaltige Entwicklung das „unausgesprochene Unternehmensprinzip", denn durch die Tätigkeit bei den Kunden schaffen wir positive Auswirkungen auf Mensch/Gesellschaft, Wirtschaft und Umwelt gleichermaßen.
Unser Ziel ist es, Schäden für Unternehmen, Versicherer und damit auch für die Gesellschaft zu minimieren, um Vermögenswerte, Unternehmensdaten sowie die Gesundheit und Privatsphäre von Personen zu schützen.

Risikomanagement als unternehmerische Verantwortung

Risk Experts ist daher mit Oktober 2011 Mitglied bei der öster- ›

Environmental, social and economic responsibility

Active commitment - for a right and good cause

In spite of (or more likely because of) the good economic situation in 2011, the trend towards sustainability and social responsibility was further reinforced. And although numerous activities in the fields of politics and business continue to be mainly marketing activities which do not really change anything, they still contribute to raising general awareness.
Members of the generation that is currently growing up are constantly confronted with these issues, as the conservation of resources and making our economic system more sustainable become increasingly urgent in the face of the growing world population. The economic framework, the state of the environment, the demographic situation (demographic changes relating to employees and customers) and the consequences of global disparities each have become more challenging in completely different ways. The urgency of these challenges varies from company to company.

People are increasingly aware of the fact that the global interconnectedness of supply chains and the scarcity of resources are making our civilisation vulnerable. Research dealing with "resilience", i.e. which organisational frameworks make companies more resistant and help them to survive in difficult situations, is currently experiencing a worldwide boom.

Sustainability as a fundamental principle for companies

In some companies, combined environmental, social and economic sustainability still has a mere "auxiliary function". In ours, however, it has become a management principle and a fundamental objective of our company and our network in Central and Eastern Europe. We actually deal with this topic at two levels: on the one hand, we try to eliminate the causes that lead to damages in the first place by promoting production methods and forms of organisation which prevent damages from occurring and thus save resources[5]. On the other hand, the prevention (or minimisation) of damages also contributes to stabilising national economies by ensuring lower amounts of loss for clients and insurance companies lower treatment costs for the health care system and, when damage does occur, a swift resumption of normal operations, which helps to secure local businesses and jobs.

For this reason, sustainable development is the "implicit principle" behind our network's business activities, as through our work with our clients we can achieve positive effects for mankind/society, the economy and the environment alike. Every single element of our range of services - valuation, enterprise risk management, surveying and claims settlement - makes an important contribution to achieving this goal. Our aim is to minimise the losses affecting our clients, insurance companies and, thus, society as a whole. In this context, we provide protection for assets, company data and the health and privacy of individuals.

Risk management - a corporate responsibility

In October 2011, the Risk Consult subsidiary Risk Experts joined the Austrian platform for corporate social responsibility and sustainable development "respACT" and will be committed to setting priorities for this platform in the future. This platform of top companies will provide us with opportunities for making our offers better known - particularly as one aspect which has not received enough attention so far is included in the current Austrian CSR mission statement[6]:
"Responsible companies […] regularly analyse internal and external risks and make sure that social and environmental risks are prevented, reduced and controlled. […]"
Active risk management is practically obligatory for responsible companies. As a specialised service provider and a member of respACT, we naturally want to contribute to making the practice of risk management more widespread. ›

Studie: Risikomanagement: Pflichtprogramm oder strategisches Instrument?

DI Dr. Christian Theuermann (Lektor und Fachbereichskoordinator für Transferkompetenz an der FH CAMPUS 02 in Graz, Studienrichtung Rechnungswesen & Controlling) und *DI Gerhart Ebner*

Die Fachhochschule Campus 02 in Graz präsentierte im Frühjahr 2012 gemeinsam mit Risk Experts eine Studie zu „Risikomanagement im österreichischen Mittelstand". Die wichtigsten Ergebnisse: *Was größere Unternehmen an Strukturen und Prozessen aufgrund gesetzlicher Verpflichtung oder Anforderungen ihrer Stakeholder (Anteilseigner, Versicherungen, Banken, Kunden) bereits erfolgreich etabliert haben, ist im Bereich der mittelständischen Unternehmen in Österreich zwar vorhanden, aber Systematik und Konsequenz fehlen. Statt mit einem Business Continuity Plan auch für unternehmensbedrohende Risiken gerüstet zu sein, würde es viele Unternehmen „kalt erwischen".*

Hohe Durchdringung, aber wenig Vorbereitung auf den Ernstfall

Mit dem Thema Risikomanagement beschäftigen sich bereits 75% der Befragten. Die Studienteilnehmer schätzen die zukünftige Bedeutung des Risikomanagements sowohl im Bereich der Gesamtwirtschaft, in ihrer eigenen Branche als auch im eigenen Unternehmen als immer wichtiger und somit leicht bis stark steigend ein. Andererseits ist die geringe Verbreitung von Business Continuity Planning erstaunlich: Nur 21% der Befragten gaben an, für Notfälle über einen Betriebsfortführungsplan zu verfügen. Die verbleibenden 79% haben keinen, was ein erhebliches Manko darstellt – gerade bei Unternehmen mit nur einem Standort.

Fokus auf die Unternehmensspitze

Risikomanagement wird aktuell vor allem in den Unternehmensbereichen Geschäftsführung (56%) und Rechnungswesen/Finanzen/Controlling (40%) angewandt. In 28% der Unternehmen ist das Finanzmanagement zuständig. Häufig werden Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit dem Risikomanagementthema bedarfsorientiert beauftragt.
Das Wissen externer Berater, wie z.B. Steuerberater oder Wirtschaftsprüfer oder besonders spezialisierter Dienstleister, wird sehr geschätzt und im Bedarfsfall abgerufen. In der Praxis zeigt sich, dass viele Unternehmen, die ohne externe Unterstützung mit

Risikomanagement-Aktivitäten beginnen, eine ähnliche sehr aufwendige Lernkurve durchlaufen, Redundanzen aufbauen und aufgrund des dadurch unnötig hohen Aufwands an Motivation verlieren.

Nachholbedarf in einigen Bereichen

Erst 6% der Studienteilnehmer greifen auf eine spezielle Risikomanagementsoftware zurück. Vielmehr werden zur Erfassung und Auswertung Methoden wie Schätzungen und Erfahrungen, Fragebögen und Checklisten oder bereits bestehende Managementsysteme (z.B. Balanced Scorecard) eingesetzt.
Regelungen und Richtlinien zum Thema Risikomanagement finden meist ihren Platz im Handbuch für Qualitätsmanagement (45%) oder im Organisationshandbuch (32%). Für Experten mag ernüchternd erscheinen, dass die Regeln für das Risikomanagement in 39% der befragten Unternehmen nirgends schriftlich dokumentiert sind.

© nicolas hansen – iStockphoto.com, gehringj – iStockphoto.com

reichischen Plattform für Corporate Social Responsibility und Nachhaltige Entwicklung „respACT“ geworden und wird sich dort in Zukunft sehr aktiv inhaltlich einbringen. Gerade hier sehen wir großes Potenzial, denn ein viel zu wenig beachteter Punkt ist im aktuellen österreichischen CSR-Leitbild nachzulesen[5]:

„Unternehmen mit Verantwortung […] analysieren interne und externe Risiken regelmäßig und sorgen für Prävention, Reduktion und Kontrolle von sozialen und ökologischen Risiken. […]“

Wie wir Compliance verstehen

In den vergangenen Jahren hat auch das Thema „Compliance“ verstärkt Einzug in die öffentliche Diskussion gehalten. Das Problem ist ein globales und akutes, es betrifft Staaten wie Unternehmen und ist unter den Top-10-Risiken des World Economic Forum Risk Report 2011 an der 8. Stelle gereiht. In Österreich wird es vorwiegend von Anwälten und Wirtschaftsprüfern/Steuerberatern und einigen zivilgesellschaftlichen Initiativen betrieben: Mit „Compliance Praxis“[6] existiert eine Plattform zur Vernetzung von Wissenschaftern, Unternehmen und weiteren Interessierten, bei dem sich seit Ende 2011 auch Risk Experts als erstes vergleichbares Beratungsunternehmen engagiert.

Seit Mitte 2012 ist Risk Experts auch Mitglied der Risk Management Association e.V. Der Branchenverband ist die Wissensplattform und unabhängige Interessenvertretung für unternehmensinterne Risikomanager, Wissenschafter und Beratungsunternehmer im gesamten deutschsprachigen Raum. ◆

[4] Man denke etwa an die Emissionen, die bei einem Brand entstehen, oder die Ressourcen, die für die Wiedererrichtung beschädigter Gebäude und Anlagen benötigt werden.

[5] Abrufbar unter http://www.respact.at/csrleitbild

[6] Die Initiative für Compliance Praxis geht in Österreich vom internationalen Fachverlag LexisNexis aus.

Our understanding and implementation of compliance

In recent years, compliance has increasingly become a subject of public debate. States and companies alike are faced with the problem of corruption, which ranks eighth among the top ten risks identified by the World Economic Forum Risk Report 2011. In Austria, it is mainly lawyers, auditors/tax consultants and some civil society initiatives who are trying to promote compliance. “Compliance Praxis”[7] is an Austrian platform which intends to establish a network of academics, entrepreneurs and other interested individuals. At the end of 2011, Risk Consult was the first consulting company of its kind to become part of this network.

We think that compliance is much more important than it might seem at first sight: complying with laws, actively fighting corruption and promoting a good business culture which prevents corruption are integral aspects of responsible management.

In order to pay off, risk management, of course, has to involve much more, because compliance on its own is a mere cost factor which does not help you to succeed in business. Laws usually protect the environment, consumers and competition, while the protection of companies and their economic potential is the task of those who are in charge in the companies themselves. And this is where we think there is room for a holistic form of enterprise risk management which also takes opportunities into account – an idea we want to propagate!

Since 2012 Risk Experts has been a member of the Risk Management Association. This registered association is a platform for the exchange of knowledge and independently represents the interests of in-house risk managers, the scientific community and consultants in German-speaking Europe. ◆

[5] Just think of the emissions caused by a fire or the resources required for rebuild damaged buildings and facilities.

[6] Find a summary at http://www.respact.at/leitbild/en/home

[7] The Austrian „Compliance Praxis“ was initiated by the international specialist publisher LexisNexis.

www.compliance-praxis.at (German version only)
www.respact.at/site/english
http://riskreport.weforum.org/
www.rma-ev.org

Wie es sich **rechnet**

© Godany

Risk Experts-Gründer Gerhart Ebner im Gespräch über Kosten, Nutzen und Möglichkeiten von Risikomanagement-Dienstleistungen

Externe Berater müssen immer wieder ihre Kosten rechtfertigen, das ist gerade in eher „exotischen" Beratungsfeldern der Fall. Wie rechnen sich Ihre Dienstleistungen – und für wen?

Wir möchten, dass es sich für alle rechnet: Für die Versicherungen, die Makler, die Versicherungsnehmer und schließlich auch für uns selbst. Bei Kunden Schäden zu verhindern oder zu vermindern, damit sie ihre Chancen wahrnehmen – das schaffen wir durch die Mischung aus Spezialwissen und Erfahrung. So können wir die internationalen Trends erkennen und oft auch mitgestalten. Unser Mehrwert ist die Kombination aus technischem, wirtschaftlichem, organisatorischem und juristischem Know-how, der Interdisziplinarität unseres Teams und der langjährigen Erfahrung aus nahezu 20.000 Projekten.

Wie verbreitet sind Risikosurveys und wie schätzen Sie deren Nutzen ein?

Auch wenn man meinen könnte, dass Surveys mittlerweile eine Selbstverständlichkeit sind, wird meist nur ein geringer Anteil der Risiken von Fachleuten begutachtet – und das unabhängig von der Risikosituation! Nach einem Survey setzen die Unternehmen innerhalb von sechs Monaten deutlich mehr als die Hälfte unserer Empfehlungen um und verbessern so ihre Risikosituation. Unsere Kosten machen bei Surveys durchschnittlich nur 1,5% der Versicherungskosten aus, während im internationalen Vergleich dagegen 2,5% bis hin zu rund 5% bei Portfolios im KMU-Segment üblich ist. Nach verschiedenen Erhebungen refinanzieren sich Surveykosten mehrfach. Betrachtet man auch die Verbesserungen durch umgesetzte Maßnahmen, ist die Rentabilität noch wesentlich höher. ›

Making it pay off

The founder of Risk Experts, Gerhart Ebner, talks about benefits, costs and opportunities of risk management services

Again and again external advisers have to justify their fees, particularly in more "exotic" consulting fields. How do your services pay off - and for whom?

Our aim is to make our services pay off for everyone - for insurance companies, insurance brokers, policy holders and, of course, also for us as a company. We use a combination of specialised knowledge and experience to prevent and reduce damage on the part of our clients. This combination also enables us to understand - and often also influence - international trends. We offer the added value of a combination of technical, economic, organisational and legal expertise, an interdisciplinary team and long-term experience gained in approximately 20,000 projects.

How common are risk surveys and what benefits do they offer?

Although one would probably think that surveys have already become a matter of course, only a small proportion of the risks in all risk categories are actually surveyed by experts. After a survey, companies, usually implement far more than half of our recommendations within six months and thus improve their risk quality. We charge only 1.5% of the insurance costs for our surveys. Internationally, charges commonly range from 2.5% to up to 5% for portfolios in the SME sector. According to different studies, the benefits gained from implementing the recommendations of such surveys are a number of times as high as the survey costs. If you take into account improvements in the client's portfolio resulting from the implementation of recommendations and improved customer retention, surveys are even more profitable. ›

© Gina Sanders – Fotolia.com

Wo sehen Sie aktuell die größte Herausforderung beim Risikomanagement in mittelständischen Unternehmen?

Bei der Minderung des Risikos einer Betriebsunterbrechung und die Minderung von deren möglicher Dauer. Hier sitzen Unternehmen und Versicherer in einem Boot. Heute sind Liefertreue von Partnern und Spezialisierung der eigenen Produktion sehr wichtige Faktoren. Jedes Unternehmen hat in seinem Bereich hohe Investitionen getätigt, und alles ist sehr knapp kalkuliert. Wenn der Betrieb einmal „steht", ist das ein Riesenproblem. Denn wenn jemand längere Zeit – z.B. mehrere Monate – nicht liefern kann, müssen die Kunden diesen Lieferanten substituieren. Nachher, wenn das betroffene Unternehmen wieder lieferfähig wäre, ist kaum ein Wille da, die neue eingespielte Konstellation wieder zu wechseln. Wir wissen aus unseren Untersuchungen, dass vier von fünf Unternehmen nicht ausreichend auf das Risiko einer Betriebsunterbrechung vorbereitet sind.

Warum unterscheiden Sie so genau zwischen Schadenmanagement und Schadenabwicklung?

Schadenmanagement bedeutet für mich die umfassende Beschäftigung mit dem Schaden und den Anspruch, ein Unternehmen unter Ausnützung aller zur Verfügung stehenden Möglichkeiten rasch wieder „back to business" zu bringen. Schadenabwicklung dagegen ist für mich im technischen Sinn eine reine „Behandlung" des Schadens ohne optimale Weiterführung des Unternehmens. Für uns als Schadenmanager heißt das: Wir verursachen keine Kosten, wir senken sie sogar.

Sie bieten auch die Überprüfung von Versicherungsportfolios an. Was bringt das und was kostet das?

Die Qualität im Underwriting wird aus unserer Sicht international noch unterschätzt und wird sich wahrscheinlich innerhalb der nächsten Jahre zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil entwickeln. Die Kosten dafür machen unter 1% des Gesamtportfolios aus, dafür identifizieren wir die so genannten möglichen „Portfolio-Killer", die etwa 3% des Portfolios ausmachen, und verbessern damit die Rentabilität unserer Kunden. Durch unsere Underwriting Guidelines wird eine realistische Risikoeinschätzung möglich, die korrekten Werte werden sichergestellt und die Prämienberechnung wird nachvollziehbarer. ◆

What do you consider the greatest risk management challenge in medium-sized enterprises today?

Reducing the risk of business interruptions and of their potential duration. In this context, the insured enterprises and insurance companies are in the same boat. Today the reliability of suppliers and partners and the specialisation of production processes play an important role. Every enterprise invests a lot; the margins in their calculations are small. If business operations are interrupted, this is a huge problem. If a company is unable to supply its products for a longer period of time, for example for several months, its customers will have to find a new supplier. If the company in question then resumes normal operation, customers are hardly willing to give up these newly established business relations again and go back to the old ones. Our studies have shown that four out of five companies do not make adequate provisions for business interruptions.

Why do you make such a precise distinction between claims management and claims settlement?

For me, claims management involves a comprehensive analysis of the damage and using all available means to bring a company back to business again as soon as possible. Claims settlement, on the other hand, just involves 'processing the damage', without trying to ensure a continuation of the company's business activities in the best possible way. This means that our work as claims managers does not only not entail any costs for companies, but even reduces their costs.

One of the services you offer is reviewing insurance portfolios. What are the costs and benefits of such a check?

We think that the importance of underwriting quality is still underestimated internationally, but that high-quality underwriting will offer a decisive competitive edge in the years to come. We only charge less than 1% of the overall portfolio for this service, by which we identify possible so-called "portfolio killers" amounting to about 3% of the portfolio and thus make the portfolio more profitable for our clients. Our software tool Underwriting Guidelines allows realistic risk assessment, correct assessment of values and transparent calculation of premiums. ◆

Unsere Leistungen

Als Risk Engineering Service Provider für integrierte Sicherheits- und Risikomanagement-Lösungen bieten wir ein breites Spektrum an Risk Management Services und technischen Dienstleistungen

1. Risk Engineering & Consulting

International erfahrene Risikoingenieure erstellen qualifizierte Risikoanalysen und -bewertungen:

- Desktop- oder Risikoanalyse vor Ort: Identifikation, Analyse, Bewertung und Dokumentation der Risikosituation (risk survey)
- Action-Monitoring: Maßnahmen zur Risikoverbesserung werden systematisch abgebildet und deren Umsetzung konsequent begleitet.
- Zertifizierung von Brandschutz-Managementsystemen (Kooperation mit TÜV Österreich)
- Sicherheitskonzepte gegen Naturgefahren und Einbruch/Diebstahl

2. Schadenmanagement

Interdisziplinäre Expertenteams helfen Ihnen in den entscheidenden ersten Stunden nach dem Schaden und bringen Sie rasch „back to business“:

- 365 Tage / 24 Stunden Notfallservice & Emergency Setup für die „Erste Hilfe“ nach einem Schaden
- Schadengutachten und Schadenregulierung

3. Risk Experts Academy

Erfahrene Trainer präsentieren fundiertes Expertenwissen in Schulungen und zertifizierten Ausbildungsprogrammen, Inhouse-Seminaren und Workshops sowie in Vorträgen bei Fachkonferenzen.

4. Sachverständigenleistungen

Gerichtlich beeidete Sachverständige erstellen unabhängige Gutachten (Gebäude, Maschinen, Kunstobjekte etc.):

- Wertermittlung von Gebäuden sowie technisch kaufmännischer Betriebseinrichtung
- Ermittlung von Deckungsbeiträgen für Betriebsunterbrechungsversicherung
- Beweissicherung bei Bau- und/oder Montagetätigkeiten

5. Enterprise Risk Management

Konzeption und Implementierung von ganzheitlichem Risikomanagement für Unternehmen:

- Risikomanagement Feasibility Study
- Betriebsunterbrechungs-Analyse
- Business Continuity Planning
- Optimierung der Risikokosten des Unternehmens

6. Expertensoftware

Maßgeschneiderte webbasierte Softwarelösungen, die individuell für Ihre Bedürfnisse und Anforderungen angepasst werden können:

- Enterprise Risk Management
- Operatives Risikomanagement
- Portfolio-Risikomanagement
- Schadenmanagement

Our services

© shoot4u – Fotolia.com

As a risk engineering service provider for integrated security and risk management solutions, we offer a wide range of risk management and technical services

1. Risk Engineering & Consulting

Internationally experienced risk engineers provide qualified risk analysis and assessments:

- Desktop or on-site risk analysis: Identification, analysis, evaluation and documentation of risk quality (risk survey)
- Action-monitoring: risk improvement measures are mapped systematically and their implementation is monitored consistently
- Certification and approval of fire prevention systems (in cooperation with TÜV Austria)
- Loss prevention concepts against natural hazards and burglary / theft

2. Claims Management

Interdisciplinary expert teams provide support in the crucial first hours after a loss event and help you to get "back to business" quickly:

- 365 days / 24 hour emergency service and emergency setup ("first aid" after a loss event)
- Damage assessment and claim settlement (loss adjusting)

3. Risk Experts Academy

Experienced trainers feature in-depth expertise:

- Technical education and certified training programs
- In-house seminars and workshops
- Presentations at conferences

4. Expert Services

Experts witness provide independent advice (buildings, machinery, art objects, etc.):

- Valuation of buildings and equipment
- Determination of the gross margins in respect of business interruption insurance
- Preservation of evidence for construction and / or assembly activities

5. Enterprise Risk Management

Design and implementation of holistic risk management in your company:

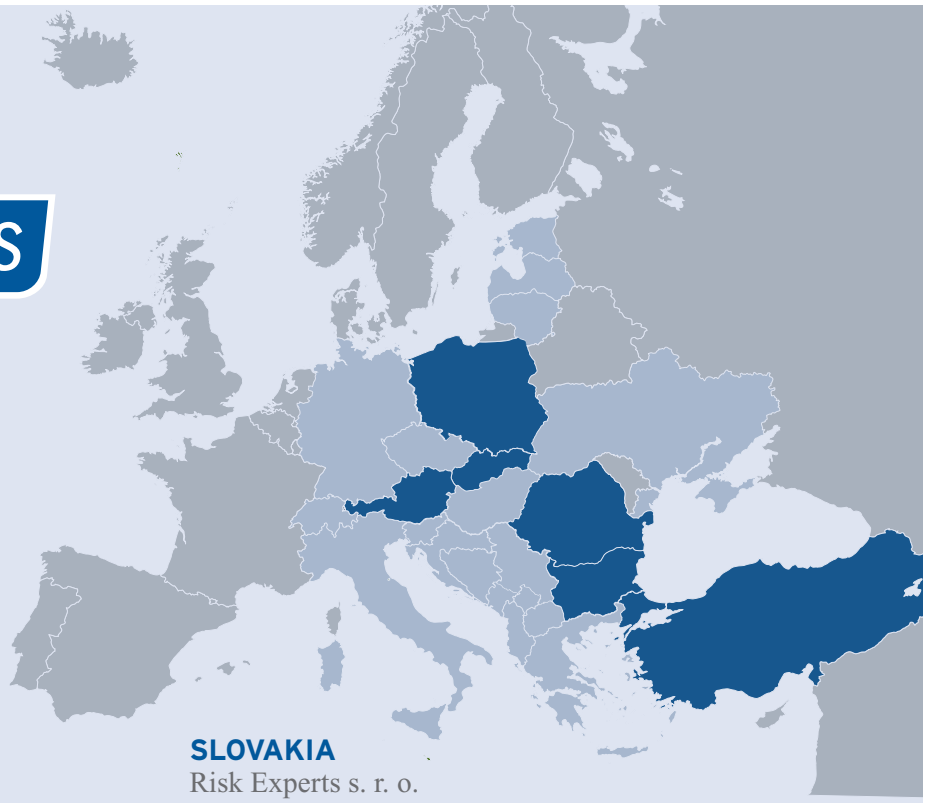
- Risk Management Feasibility Study
- Business Interruption Analysis
- Business Continuity Planning
- Optimization of the risk costs

6. Expert Software

Customized web-based software solutions can be tailored according to your individual needs and requirements:

- Enterprise Risk Management
- Operational Risk Management
- Portfolio Risk Management
- Claims Management

RISK EXPERTS



Where to find us

Our International Network

AUSTRIA
Risk Experts Risiko Engineering GmbH
Engelsberggasse 4
1030 Wien

Geschäftsführer/Management:
DI Gerhart Ebner and Dr. Michael Buser

Risk Management
Risk Survey
Consulting and Services
Enterprise Risk Management
Sachverständigenleistungen/Expert Services
Wertermittlung/Valuation
Schadenmanagement/International Claims Management
Academy
Software

Contact:
Mag. Uwe Trummer
office@riskexperts.at
+43 1 713 50 96

Office in Kufstein / Tyrol
Ing. Günther Mayr
g.mayr@riskexperts.at
+43 676 839 83-340

SLOVAKIA
Risk Experts s. r. o.
Pažítkova 5
Bratislava 821 01

Tibor Csáky
tibor.csaky@riskexperts.sk
+421 911 281 059

POLAND
Risk Consult Polska Sp. z o.o.
Al. Jerozolimskie 162
02-342 Warszawa

Tomasz Miśniakiewicz
tomasz.misniakiewicz@riskconsult.pl
+48 22 501 62 74

ROMANIA
S.C. Risk Consult & Engineering Romania S.R.L.
39, Washington St.
Sector 1, 011796 Bucharest

Tudor-Roger Teculescu
t.teculescu@riskconsult.at
+40 21 230 4761

BULGARIA
Risk Consult Bulgaria EOOD
3, Mizuhar Str.
1164 Sofia

Dr. Zhetcho Kalitchin
z.kalitchin@riskconsult.at
+359 2 962 88 00

TURKEY
Yeniköy Mah. Sait Halim Paşa Cad.
Sermet Sok No:3 34464
Sarıyer/Istanbul - TÜRKİYE
Onur Kacar
o.kacar@riskekspert.com.tr
www.riskekspert.com.tr
+90 212 223 20 32