

Neu-Isenburg, 13.01.2023  
2.674 Zeichen (inkl. Leerzeichen)

## Statement zur IT-Modernisierung der Proxalto Lebensversicherung

Wir haben im Interesse der Proxalto-Kunden viel Geld in die dauerhafte finanzielle und operative Stabilität der Lebensversicherung investiert. Die Vorteile für die Kunden zeigen sich deutlich in Form verbesserter Überschüsse, mehr Sicherheit durch hohe Kapitalstärke und eine vollständig modernisierte IT-Plattform. Aufgrund der bereits umgesetzten Verbesserungen wurde Proxalto 2022 im unabhängigen Branchenvergleich „Lebensversicherer im Härte-test“ als „Outperformer“ ausgezeichnet.

Wir haben in den letzten dreieinhalb Jahren insgesamt 2,2 Millionen Lebensversicherungen und mehr als 900 verschiedene Tarife auf eine moderne Service-Plattform überführt. Das ist die größte und technisch anspruchsvollste IT-Modernisierung, die es jemals in der deutschen Lebensversicherung gegeben hat. Wir stellen damit langfristig und nachhaltig die stabile Verwaltung des Versicherungsbestands sicher.

Unsere IT-Modernisierung ist jetzt praktisch abgeschlossen. Wir befinden uns nun in der Phase der Nacharbeiten und Qualitätssicherung. Leider können wir nicht ganz ausschließen, dass es im Nachlauf dieser IT-Modernisierung für einzelne Kundengruppen doch noch zu Einschränkungen kommt, mit denen wir unserem Anspruch an einen guten Kundenservice vorübergehend nicht gerecht werden. Als vorbeugende Maßnahme hat Proxalto die Zahl der Mitarbeiter im Kundenservice um ca. 200 auf fast 400 verdoppelt.

Wir sichern allen unseren Kundinnen und Kunden zu, dass wir alles dafür tun, entstehende Unannehmlichkeiten schnellstmöglich zu lösen. Selbstverständlich erhalten alle Kunden ihre Zahlungen.

Wir möchten uns an dieser Stelle auch nochmals für jede von Kunden erlebte Einschränkung entschuldigen. Alle unsere Mitarbeiter im Kundenservice bemühen sich stets um gute Lösungen für die Kundinnen und Kunden.

Die Modernisierungskosten in Höhe von rund 250 Millionen Euro trägt übrigens allein Viridium. Die Kunden werden an diesen Kosten nicht beteiligt, was für die Branche unüblich ist. Üblich ist in der deutschen Lebensversicherung, die Kunden zur Hälfte an den Kosten zu beteiligen. In unserem Fall ist die IT-Modernisierung somit in mehrfacher Hinsicht ein sehr vorteilhaftes Projekt für die Kunden.

Die Modernisierung der IT ist eine sinnvolle und notwendige Maßnahme, die vielen anderen Lebensversicherungen noch bevorsteht. Wir haben bei Viridium schon mehrere IT-

Modernisierungen erfolgreich umgesetzt und lernen mit jedem IT-Projekt hinzu. Wir werden weiter daran arbeiten, temporär spürbare Auswirkungen zu minimieren und es in der Kunden-Kommunikation noch besser zu machen. Wir wollen, dass alle Kunden zufrieden sind.

Ansprechpartner für die Medien:

Heiner Reiners  
Bereichsleiter Kommunikation  
Telefon: +49 6102 5995 4444  
E-Mail: [presse@viridium-gruppe.com](mailto:presse@viridium-gruppe.com)

Bildmaterial: <https://www.viridium-gruppe.com/presse/downloads/>

Mit mehr als 3,8 Millionen betreuten Verträgen und einem verwalteten Vermögen von mehr als 70 Milliarden Euro (Stand Ende 2021) ist die Viridium Gruppe führender Spezialist für das effiziente Management von Lebensversicherungsbeständen und eine der größten Lebensversicherungsgruppen in Deutschland. Mit ihrem Modell des effizienten Bestandsmanagements leistet sie einen wichtigen Beitrag, dass die private Altersvorsorge mit Lebensversicherungen verlässlich und attraktiv bleibt. Dafür konzentriert Viridium sich zu 100 Prozent auf die Belange der bestehenden Kunden und ihrer Verträge. Grundlage des Viridium Modells sind reibungslose Integrationsprozesse, moderne Bestandsverwaltungssysteme, kundenorientierte Serviceeinheiten und ein leistungsfähiges Kapitalmanagement.

Portfoliogesellschaften der Viridium Gruppe sind die Entis Lebensversicherung, die Heidelberger Lebensversicherung, die Proxalto Lebensversicherung und die Skandia Lebensversicherung. Insgesamt setzen sich bei Viridium rund 900 Mitarbeiter für die Belange der Kunden ein. Gesellschafter der Gruppe sind mit Cinven eine führende internationale Beteiligungsgesellschaft, mit der Hannover Rück der drittgrößte Rückversicherer der Welt und mit der Generali eine der führenden Erstversicherungsgruppen in Deutschland.