

# Der Problem- löser

**ANTONIO PALUMBO** Mit 36 Jahren hat der Berner bereits eine beachtliche Karriere in der Versicherungswirtschaft hingelegt. Und das, obwohl der gelernte Hochbauzeichner als Quereinsteiger in die Branche kam.

VON SANDRA ESCHER CLAUSS, FOTO: PETER FROMMENWILER

---

«Die Arbeit im Schadencenter hat mir vom ersten Augenblick an den Ärmel reingezogen»:  
Antonio Palumbo,  
Quereinsteiger.



**A**bwechslungsreich, bunt, vielfältig, variantenreiche Ausbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten. Mit diesen Worten charakterisiert Antonio Palumbo, Teamleiter Auslandschaden bei der Xpertcenter AG, einer Tochtergesellschaft der Mobiliar, die Versicherungsbranche, in der er seit 16 Jahren tätig ist. «Hätten Sie mich allerdings vor 18 Jahren gefragt, dann hätte ich geantwortet: langweilig, grau und uninteressant», blickt der heute 36-Jährige zurück. Damals war er in der Endphase seiner Lehre zum Hochbauzeichner bei einem Berner Architekturbüro. «Meinem absoluten Traumberuf», betont Palumbo. «Ich war fasziniert davon, etwas zu gestalten und danach ein konkretes Produkt zu sehen». 1998, als er die Lehrabschlussprüfung erfolgreich bestanden hatte, erlitt die Baubranche aber einen empfindlichen Einbruch. «Mein damaliger Arbeitgeber hätte mich zwar weiterbeschäftigt, doch dies zu einem sehr tiefen Lohn».

Da er die Lehre mit Berufsmittelschule abgeschlossen hatte, überlegte der damals 20-Jäh-

rige, ob er ein Architektur- oder Ingenieurstudium an einer Fachhochschule beginnen sollte. Doch verschiedene Gespräche mit Kollegen und Bekannten führten ihn dorthin, wo er als Schulabgänger nie landen wollte: in die kaufmännische Branche. «Kollegen erzählten mir, dass Leute mit Baukenntnissen immer wieder von Versicherungsgesellschaften gesucht werden». Einige Telefonate später erhielt Antonio Palumbo die Möglichkeit, beim Berner Regionalsitz der Zurich eine dreijährige KV-Lehre Versicherung mit Berufsmatura im Schadencenter zu absolvieren. Und so drückte er also noch einmal die Schulbank, was wie er betont «brutal hart gewesen ist». Denn währenddem die Kollegen genug Geld verdienten, um auf eigenen Füßen zu stehen, musste er noch einmal mit einem Lehrlingslohn kutschieren und an den Wochenenden Schulbücher durchackern.

### Vom Lehrling zum Teamleiter

Es dauerte allerdings nicht lange und die Wehmut über den geringen Lohn war vergangen. «Die Arbeit im Schadencenter hat mir vom ersten Augenblick an den Ärmel reingezogen», schwärmt Palumbo. Kunden in schwierigen Situationen zu helfen sei eine herausfordernde, aber auch ungemein dankbare Auf-

gabe. Die Frage, ob es nicht zermürbend sei, immer ein Blitzableiter oder Feuerlöscher für andere Leute zu sein, beantwortet Palumbo mit einem dezidierten «Nein, im Gegenteil: Weil ich ja immer als Problemlöser auftrat, ging es meistens nicht lange und ich konnte die zuvor noch aufgeregten oder gestressten Personen beruhigen».

Nach Abschluss der Lehre arbeitete er ein Jahr lang als Sachbearbeiter Underwriting und Schaden. Im Rahmen einer Reorganisation wurde die Abteilung 2002 aufgeteilt und das Underwriting nach Luzern verlegt. Eine Riesenchance für Palumbo, der im Schadenteam zum Teamleiter befördert wurde. «Die Herausforderung war gross», sagt Palumbo, «denn ich war nun Vorgesetzter des Teams, bei dem ich die Lehre absolviert hatte». Aufgrund seiner unkomplizierten und pragmatischen Art gelang es ihm aber innert kurzer Zeit, sich

auch bei gestandenen Teammitgliedern Respekt zu verschaffen.

Ab 2005 war er für die Zurich als Schadeninspektor Haftpflicht-/Sachversicherungen unterwegs und festigte sein Know-how 2005 bis 2007 mit dem Lehrgang

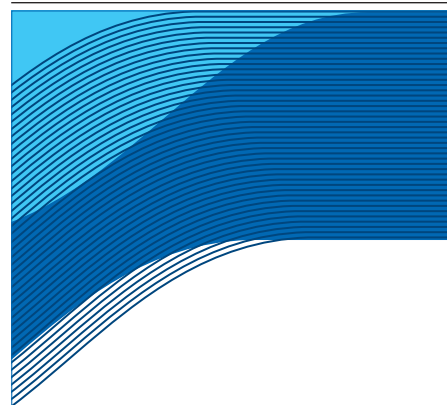
zum Versicherungsfachmann mit eidgenössischem Fachausweis. Jährlich fuhr er damals rund 12 000 Kilometer mit dem Auto zu von Schäden betroffenen Kunden. Für den motivierten jungen Fachexperten war dies trotz Zeitdruck und Staus eine tolle Zeit. «Ich erhielt Einblicke in Unternehmen und menschliche Schicksale, die ich sonst nie gehabt hätte».

### Mit einem Lachen zur Arbeit

Die Zentralisierung bei der Zurich schritt immer weiter voran und die Aufstiegsmöglichkeiten in Bern wurden immer kleiner. Für Palumbo als Berner kam es aber durch und durch nicht in Frage, in Zürich zu arbeiten. 2008 packte er deshalb die Chance und nahm ein Jobangebot der Xpertcenter AG an. Ein Entscheid, den er auch fünfeinhalb Jahre später keine Sekunde bereut. Seine Tätigkeit als Teamleiter Auslandschaden sei bis heute nie langweilig gewesen. «Solange ich jeden Morgen mit einem Lachen zur Arbeit gehe, sehe ich keinen Grund, etwas zu ändern», schmunzelt er.

Als Outsourcingpartner bietet Xpertcenter ein umfassendes Schaden- und Leistungsmanagement für Nichtlebens- und Lebensversicherer. Die Kompetenzen in den Nichtlebensbranchen umfassen sämtliche →

**Jährlich fuhr er rund  
12 000 Kilometer mit  
dem Auto zu von Schäden  
betroffenen Kunden.  
Für Palumbo eine  
lehrreiche Zeit.**



# Bildung macht glücklich

[www.vbv.ch](http://www.vbv.ch)

Berufsbildungsverband  
der Versicherungswirtschaft  
Laupenstrasse 10  
Postfach 8625  
3001 Bern

Telefon 031 328 26 26  
[info@vbv.ch](mailto:info@vbv.ch)



MEILENSTEINE

## Antonio Palumbo

### AUS- UND WEITERBILDUNG

1994 – 1998

Lehre als Hochbauzeichner mit Abschluss (eidg. Dipl. Hochbauzeichner), Architekturbüro Moritz Jenni, Bern

1998 – 2001

KV-Lehre Versicherung mit Berufsmaturität, Zurich, Bern

2005 – 2007

Versicherungsfachmann mit eidg. Fachausweis

2009 – 2011

Dipl. Versicherungswirtschaftler HF

### WIRKUNGSORTE

2008 – dato

Teamleiter Auslandschaden und Verantwortlicher Schadenerledigung A-Z für Dritte, XpertCenter AG (Mobiliar)

2005 – dato

Überbetriebliche Kurse (ÜK) für Lernende im 2. und 3. Lehrjahr (Sach-/Vermögensversicherungen)

2008 – dato

Dozent Sachversicherung (Grundmodul) und Schadens- und Dienstleistungsmanagement (Prozessmodul), WKS Bern

2013 – dato

Senior-Prüfungsexperte für eidg. Abschlussprüfungen für Versicherungsfachleute

QUELLE: ZVG

### AUS- UND WEITERBILDUNG

## Fachwissen für Nachwuchskräfte

Die modulare, stark praxisbezogene Weiterbildung zur «Versicherungsfachfrau/ zum Versicherungsfachmann mit eidg. Fachausweis» richtet sich an Nachwuchskräfte oder Quereinsteigerinnen in der Versicherungswirtschaft, die sich vertieft für die Versicherungsmaterie interessieren und/oder ihr Fachwissen vertiefen wollen. Versicherungsfachleute sind gesuchte Leistungsträger. Voraussetzung: abgeschlossene Sekundarstufe II, gutes Grundwissen im Versicherungsbereich oder einschlägige Berufserfahrungen. Dauer: mind. 1.5 Jahre. Angebot in D/F/I schweizweit. Informationen: [www.vbv.ch/Hoehere-Berufsbildung/Fachausweis](http://www.vbv.ch/Hoehere-Berufsbildung/Fachausweis)

→ Leistungsprozesse von der Aufnahme des Ereignisses, über die proaktive Steuerung und Leistungsvermittlung bis hin zur Auszahlung. In Einzelfällen arbeitet das Unternehmen mit ausgewählten ausländischen Partnerfirmen zusammen. «Die Bearbeitung von Schadenfällen mit internationalem Bezug erfordert neben Mehrsprachigkeit auch langjährige Erfahrung im nationalen und internationalen Markt», erklärt der 36-Jährige die Faszination seines Geschäftsfeldes. «Und über genau dieses Wissen verfügen die Mitglieder unserer Teams».

Das Wissen seines achtköpfigen Teams zu koordinieren stellt eine der Hauptaufgaben von Teamleiter Antonio Palumbo dar. Das Rüstzeug für den Kaderjob holte er sich während der ein- und einhalb Jahre dauernden Ausbildung zum diplomierten Versicherungswirtschaftler HF, die er 2011 abgeschlossen hat. «Der Mix aus betriebswirtschaftlichen Themen wie Personal- oder Prozessmanagement, Führung, Kommunikation, Volks- und Betriebswirtschaft sowie allgemeinem Branchenwissen bildet die perfekte Ergänzung zum Daily Business», beschreibt er die Ausbildung.

Seinen Führungsstil umschreibt Palumbo als kollegial und auf Zahlen basierend. «Letzteres ist für mich zentral, um einerseits meinen Bereich im Griff zu haben, andererseits aber auch Fairness gegenüber meinen Mitarbeitenden walten zu lassen». Sein primäres Ziel als Vorgesetzter sei es, so Palumbo, die Mitarbeitenden für die gesetzten Unternehmensziele zu begeistern, sie beruflich weiterzubringen und sie fair und nachvollziehbar zu behandeln, gleichzeitig aber auch einiges von ihnen zu fordern.

Das einzige, was ihm als Teamleiter mitunter fehlt, ist das Unterwegssein und die damit verbundenen Freiheiten, die er als Schadeninspektor genoss. Sein Wissen aus dieser Zeit, seine übersprudelnde Lust nach Neuem und seine Problemlösungskompetenz kann der Berner seit 2011 zum Glück als Hauptverantwortlicher der Schadenerledigung A-Z sowie im dazugehörigen IT-Projekt einbringen. Zusammen mit zwei Mitarbeitenden ist er für die Entwicklung einer vollintegrierten und serviceorientierten Schadensplattform für Drittkunden zuständig. Eine Aufgabe, die ihn

ungemein fasziniert. «Unsere Branche kann IT-mässig noch gewaltig aufholen» meint er, «insofern stecke ich mitten in der Zukunftsentwicklung drin». Auch den laufenden gesetzlichen Veränderungen kann

Palumbo fast nur Gutes abgewinnen. «Das macht unsere Branche doch so lebendig und wir sind immer wieder gefordert, unseren Kunden sowie Drittkunden auch unter neuen Bedingungen die besten Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen.

### Engagement als Ausbilder

Zukunftsentwicklung stellt auch sein Engagement als Ausbilder dar. Seit 2005 gibt er überbetriebliche Kurse im Bereich Sach- und Vermögensversicherungen für Lernende im 2. und 3. Lehrjahr. Seit 2008 doziert er zudem am WKS Bern im Grundmodul Sachversicherung sowie im Prozessmodul Schadens-/ Dienstleistungsmanagement für angehende Versicherungsfachleute und amtiert als Seniorexperte für die eidgenössische Abschlussprüfungen für Versicherungsfachleute im Bereich Schadens- und Dienstleistungsmanagement. ■

**Das Rüstzeug für den Kaderjob holte er sich während der Ausbildung zum diplomierten Versicherungswirtschaftler HF.**

### STAPA

## Bildung sichtbar machen und Kompetenzen fördern

Die diesjährige Stapa (Schweiz. Tagung der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen der Assekuranz) vom 14. Mai 2014 in Bern dreht sich um Bildung: Josef Widmer, Leiter Berufsbildung des SBFI (Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation), steht Rede und Antwort zur Berufsbildungspolitik. Die Forschung in der Berufsbildung beschäftigt sich mit künftigen Lernformen – Frau Prof. Dr. Katrin Kraus führt durch den Dschungel und zeigt auf, wie informelles oder implizites Lernen mit formaler Bildung zusammenspielen und wie daraus konkrete Handlungsansätze für die Unternehmen entstehen. Eine bunt zusammengestellte Diskussionsrunde beleuchtet das Thema «Wie lernen Erwachsene in Zukunft» von verschiedenen Seiten. **Weitere Infos: [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch)**