

Schadentrends im Fokus: Kundenorientierung, Betrugsabwehr und Schadensteuerung

[Leipzig, 30. April 2015] Bereits zum achten Mal fand am 28. und 29. April 2015 in Leipzig der Messekongress „Schadenmanagement und Assistance“ statt.

[Leipzig, 30. April 2015] Bereits zum achten Mal fand am 28. und 29. April 2015 in Leipzig der Messekongress „Schadenmanagement und Assistance“ statt. Unter der fachlichen Leitung von Christian Dierks, Leiter des Kompetenzteams „Antrag, Vertrag & Schadenmanagement“ der Versicherungsforen Leipzig diskutierten erstmals über 1000 Teilnehmer über aktuelle Entwicklungen im Schadenmanagement.

Die neue Agendastruktur des Fachprogramms in spezialisierte Themenpfade ermöglichte den Teilnehmern erstmals eine individuelle Planung ihres Messtages anhand thematischer Interessen. Die acht Pfade Steuerung, Mobilität, Sachversicherung, Betrugsabwehr, Klima & Kumul, Spezialsparten, Personenschaden sowie IT & Prozesse boten ein umfassendes Themenspektrum. Als weitere Neuerung des Messekongresses konnte sich die Speakers' Corner behaupten. Zwölf Kurzpräsentationen wurden an den zwei Veranstaltungstagen auf dieser offenen Bühne mitten in der Ausstellermesse gehalten.

Die Keynotevorträge des diesjährigen Messekongresses kamen aus den Häusern ERGO, VGH Versicherungen und HUK-Coburg. Klaus-Jürgen Heitmann (HUK-Coburg) und Peter Fuck (ERGO) setzten das Schadenmanagement in Bezug zum Kundenservice. Die HUK-Coburg hat durch ihren KaskoSelect-Tarif mittlerweile eine große Menge an Kunden, die sich für eine Kfz-Versicherung mit Werkstattbindung entschieden haben. Herr Heitmann führt dies auf die konsequente Orientierung der HUK-Coburg am Kundenbedürfnis zurück. Gerade im Kfz-Bereich stehen die Versicherer jedoch vor der Herausforderung, den Kontakt zu den Kunden nicht zu verlieren. Immer öfter wird der branchenfremde Wettbewerb, vorrangig Autohersteller, dabei zum Problem für die Versicherer – nämlich immer dann, wenn Kunden ihre Versicherung gemeinsam mit dem Neuwagen kaufen und keinen direkten Kontakt mehr zum Versicherer haben. Doch auch internetbasierte Angebote entkoppeln den Kunden von den gewohnten Anbietern; der herkömmliche Vertrieb entfällt hierbei, Informationen und Abschlüsse werden stattdessen online getätigt. Gutes Schadenmanagement kann helfen, diesen beiden strategischen Herausforderungen zu begegnen. Herr Heitmann empfiehlt, den Schadenfall zu nutzen, um dem Kunden ein positives Erlebnis zu bieten und seine Bindung an das Versicherungsunternehmen zu stärken.

Auch die ERGO sieht im Schadenmanagement diese Chance. Peter Fuck betonte, dass die ERGO im Schadenfall jedoch nicht nur die Erwartungen der Kunden erfüllen, sondern noch übertreffen will. Gerade im Schadenfall möchte der Kunde im Mittelpunkt stehen, betonte daher Herr Fuck. Die ERGO versteht sich hier als Problemlöser und setzt auf individuelle Betreuung der Kunden mit festen Ansprechpartnern.

Einen speziellen Blick auf die Herausforderungen im Schadenmanagement lieferte in der dritten Keynote des Messekongresses von Thomas Vorholt (VGH Versicherungen). Als öffentlich-rechtlicher Versicherer setzt die VGH auch im Schadenmanagement auf Regionalität und hat in den letzten Jahren die Zusammenarbeit mit lokalen Handwerkernetzwerken (Glaser- sowie Dachdeckerinnung) aufgebaut. Als Vorteile kristallisierten sich unter anderem ein schlanker Prozessablauf für alle Beteiligten und die einfachere Schadenregulierung bei Kumulschadenereignissen ab. Perspektivisch plant die VGH daher die Zusammenarbeit mit weiteren Handwerkerinnungen, wie z.B. der Innung Sanitär Heizung Klempner.

Der Bereich Klima und Kumul regte auch in den Fachforen abermals zu Diskussionen an. Vor allem der Bereich Prävention für Elementarschadenfälle ist den Versicherern zufolge eine große Baustelle. An zwei Stellen lassen sich hier Stellschrauben ansetzen: Information und Bewusstsein

der Kunden. Hausbesitzer z.B. sollten das Hochwasserrisiko ihres Eigentums kennen, gleichzeitig sind aber auch die Versicherer in der Pflicht, ein Bewusstsein für die Absicherung dieser risikobehafteten Immobilien zu schaffen. „Wir sind den Gewalten der Natur nicht machtlos ausgeliefert – wir alle können uns erfolgreich und sinnvoll vor Hochwasserschäden schützen“, meint Michael Szoenyi, Flood Resilience Specialist der Zurich Insurance Group. „Bei der Prävention muss auch die Versicherungsindustrie ihre Rolle noch besser wahrnehmen und entsprechende Anreize schaffen. Denn nachweislich ist das Vorbeugen sinnvoller als das Nachsehen – jeder in die Prävention gesteckte Euro verhindert im Durchschnitt Schäden von 4 bis 10 Euro. Dennoch wird viel zu wenig investiert. Weltweit werden weniger als 1 % der Summe an Wiederaufbau in die Prävention eingebracht. Wir alle, Eigenheimbesitzer, Firmenchefs, Bauplaner, Gemeindepolitiker, müssen unsere Eigenverantwortung besser wahrnehmen, wenn wir verhindern möchten, dass die Zunahme an Schäden unter Einbezug des Klimawandels außer Kontrolle gerät und damit unbezahlbar wird.“

Ein weiteres Thema, das die Schadenabteilungen der Versicherer nach wie vor beschäftigt, ist die Betrugsabwehr. In Praxisberichten der Zurich Versicherung, der ERGO, der Versicherungskammer Bayern sowie der Württembergischen Versicherung wurde deutlich, dass die meisten Häuser auf eine zentrale, häufig sogar spartenübergreifende Einheit für die Betrugserkennung setzen. Obwohl auf die Unterstützung durch Software heute kaum mehr verzichtet werden kann, betonten alle Referenten die Wichtigkeit der spezialisierten Mitarbeiter. Vor allem Plausibilitätsprüfungen lassen sich nicht technisch abbilden, gut geschulte Mitarbeiter seien daher immer noch die beste Betrugsprävention. Zudem sehen die Versicherer in der Betrugsbekämpfung ein Mittel zur Imageverbesserung. Da Versicherungsbetrug letzten Endes dem Versichertenkollektiv schadet, begrüßen viele Kunden das Engagement der Branche, gegen Versicherungsbetrüger vorzugehen.

Einmal mehr zeigte sich, dass der Messekongress nicht nur eine jährlich stattfindende Plattform für den Austausch unter Branchenexperten ist, sondern auch ein Stimmungsbarometer für aktuelle Trends und Entwicklungen der Assekuranz darstellt. Auch im kommenden Jahr bieten die Versicherungsforen Leipzig daher Gelegenheit zum Austausch. Der 9. Messekongress „Schadenmanagement und Assistance“ findet am 20. und 21. April 2016 in Leipzig statt. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.assekuranz-messekongress.de/mks

Pressekontakt:

Katharina Thiemann

E-Mail: thiemann@versicherungsforen.net

Unternehmen:

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16

04109 Leipzig

Telefon: 0341-98988-224

E-Mail: thiemann@versicherungsforen.net

Internet: www.versicherungsforen.net/presse

Über Versicherungsforen Leipzig GmbH:

Über die Versicherungsforen Leipzig GmbH Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die

Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche. Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem ermöglicht die wissenschaftliche Interdisziplinarität und der hohe Praxisbezug einen aufschlussreichen »Blick über den Tellerrand«.