

Serviceverbesserung: uniVersa führt Schadentracking und Sofortregulierung bei Kleinschäden ein



© Markus Gann/Shotshop/uniVersa

Verbraucher erwarten heute nicht zuletzt aufgrund ihrer Erfahrungen beim Versandhandel eine lückenlose Sendungsverfolgung und kurze Bearbeitungszeiten. Die uniVersa führt zur Serviceverbesserung jetzt ein neues Schadentracking und eine Sofortregulierung bei Kleinschäden ein.

Per E-Mail werden Kunden künftig auf Wunsch über den aktuellen Stand ihrer Schadenmeldung in der Sach-, Haftpflicht-, Unfall- und Kraftfahrtversicherung informiert. Bei Kleinschäden kann zudem eine Sofortregulierung am Telefon erfolgen. „Damit wollen wir die Kundenbindung und Weiterempfehlungsbereitschaft erhöhen“, erklärte Marco Wimmer, Abteilungsleiter Schadenversicherung. Ergänzend setzt die uniVersa im Schadenfall ein Case-Management ein. Ein Schadenexperte übernimmt ab dem ersten Kontakt das Fallmanagement und die weitere Koordination. Er gibt nützliche Tipps – auch über die rein vertraglichen Fragen hinaus – und begleitet den Kunden während der gesamten Schadenregulierung. Dabei wird, wo immer es geht, auf Formulare verzichtet und eine unbürokratische Arbeitsweise per Telefon bevorzugt. „Ziel ist es, gerade auch im Schadenfall unseren Serviceanspruch für Kunden greifbar zu machen“, so Wimmer.

Pressekontakt:

Stefan Taschner
Telefon: 0911 / 5307-1698
Fax: 0911 / 5307-1676
E-Mail: presse@universa.de

Unternehmen

uniVersa
Sulzbacher Straße 1 - 7
90489 Nürnberg

Internet: www.universa.de

Über uniVersa

Die uniVersa Versicherungsunternehmen sind eine Unternehmensgruppe mit langer Tradition und großer Erfahrung, deren Ursprünge auf das Jahr 1843 – dem Gründungsjahr der uniVersa Krankenversicherung a.G. als älteste private Krankenversicherung Deutschlands und 1857, dem Gründungsjahr der uniVersa Lebensversicherung a.G. – zurückgehen. Als moderner Finanzdienstleister ist die uniVersa heute auf die Rundum-Lösung von Versorgungsproblemen vornehmlich der privaten Haushalte sowie kleinerer und mittlerer Betriebe spezialisiert. Rund 7.000 Mitarbeiter und Vertriebspartner stehen bundesweit als kompetente Ansprechpartner den Kunden zur Verfügung.