

Servicestarke Schadendienstleister für die Assekuranz / 23 Unternehmen erhalten Auszeichnung für ihre Servicequalität

Servicequalität in der Schadenregulierung ist für Versicherungskunden ein entscheidendes Kriterium. Deshalb ist es für Schadenversicherer besonders wichtig, sich auf ihre Dienstleistungspartner verlassen zu können, die ihren Kunden im Leistungsfall schnell und zuverlässig helfen. Der Markt der Dienstleister ist allerdings vielfältig und unübersichtlich.

Um für mehr Transparenz zu sorgen, führten die Analysegesellschaft ServiceValue und Branchenexperte hnw consulting auch 2016 – im vierten Jahr in Folge – wieder ein Service-Rating für Schadendienstleister durch. Ziel des Ratings ist es, die Schadendienstleister zu identifizieren, die sich durch einen professionellen Service sowie eine hohe Qualität in den kunden- und auftragsbezogenen Prozessen auszeichnen. 23 Unternehmen haben in diesem Jahr die Auszeichnung als „Servicestarker Schadendienstleister 2016“ erhalten.

Service auf dem Prüfstand

In einem umfassenden Katalog wurden die teilnehmenden Unternehmen gebeten, Fragen zu ihrer Servicequalität zu beantworten. Fragen nach dem Level der Servicedienstleistungen für die Versicherer, aber auch zu den Instrumenten der Qualitätssicherung, den Zertifizierungen und Erfolgskontrollen sowie der Erfassung von Reklamationen und Beschwerden spielen eine Rolle.

Zusätzlich wurden in diesem Jahr erstmals Fragen zur Compliance sowie zur Innovation und Rolle im Rahmen der Digitalisierung in den Fragenkatalog aufgenommen – drei Themen, denen die Versicherer eine immer größer werdende Bedeutung beimessen. So wurden die teilnehmenden Unternehmen beispielsweise gebeten, ihre Compliance-Richtlinien sowie ihr internes Controlling zur Sicherstellung der Einhaltung des Code-of-Conduct zu beschreiben. Im Fragenkomplex zum Innovationsmanagement waren die Initiativen und Unterstützungswerkzeuge von Interesse, mit denen die Schadendienstleister die Versicherer in der Entwicklung ihrer Serviceleistungen unabhängig von ihrer Kern-Schadendienstleistung unterstützen. Da Versicherungsgesellschaften in großem Umfang auch in das Thema der Digitalisierung investieren, wurden die teilnehmenden Unternehmen zusätzlich befragt, inwieweit ihre Dienstleistung diese Bemühungen unterstützt bzw. inwieweit ihre Leistung Teil dieser Thematik ist.

Auch in 2016 wird das Rating wieder durch einen Branchen-Beirat unterstützt, der sich in diesem Jahr aus drei schadenverantwortlichen Führungskräften namhafter Versicherungsunternehmen zusammensetzt.

Den diesjährig ausgezeichneten Unternehmen ist es gelungen, die Kriterien für eine außergewöhnliche Servicequalität zu erfüllen und sich somit als servicestarke Schadendienstleister zu positionieren. Dabei repräsentieren sie nahezu alle Dienstleistungskategorien, die für die einzelnen Versicherungssparten heute am Markt angeboten werden.

Die 23 Anbieter, die sich im diesjährigen Service-Rating durch besondere Servicequalität ausgezeichnet haben, sind:

- ACTINEO GmbH
- APRIL Deutschland AG
- AXA Assistance Deutschland GmbH
- BS CarCare GmbH

- carexpert KFZ-Sachverständigen GmbH
- CARGLASS® GmbH
- DEKRA Claims Services
- Deutsche Assistance GmbH
- Eucon GmbH
- E.via GmbH
- faircheck Schadenservice Deutschland GmbH
- FTS Preischel GmbH
- Innovation Group Holdings GmbH
- junited® AUTOGLAS Deutschland GmbH & Co. KG
- KS Autoglas GmbH
- Malteser Hilfsdienst GmbH
- PKConcept GmbH
- ReKon GmbH
- Repair Concepts Becker & Anft GmbH
- ROLAND Assistance GmbH
- Schadenmanagement expira GmbH
- Schweitzer Gruppe GmbH
- Technology Content Services GmbH

Die Versicherer können sich darauf verlassen, dass sie bei den ausgezeichneten Anbietern einen starken Partner an der Seite haben, bei dem Servicequalität Priorität hat.

„Dass wir in diesem Jahr die Themen Compliance, Innovation und Digitalisierung neu in den Fragenkatalog aufgenommen haben, entspricht unseren Anforderungen an Aktualität“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt „denn diese Aspekte spielen zunehmend eine größere Rolle für die Versicherer und heben das Rating auf einen höheren Stand.“

Pressekontakt:

Ena Sipkar

Telefon: +49.(0)221.67 78 67 -51

E-Mail: e.sipkar@servicevalue.de

Unternehmen

ServiceValue GmbH

Gesetzlich vorgeschriebene Angaben

50935 Köln

Internet: www.ServiceValue.de