

Beschwerdemanagement in Versicherungen – ohne geht's nicht!

Das Beschwerdemanagement erlangt mit der fortschreitenden Kundenorientierung eine entscheidende Rolle: Die angemessene Bearbeitung und Auswertung einer Beschwerde festigt die Kundenbeziehung und die Umsetzung des Kundenfeedbacks ermöglicht dem Unternehmen gleichzeitig einen wertvollen Lernprozess.

Auf der 3. Fachkonferenz „Beschwerdemanagement: Von der Pflicht zur Kür – Mit Kundenfeedback Qualität steigern“ der Versicherungsforen Leipzig am 13. und 14. September 2016 diskutierten daher knapp 50 Experten der Branche darüber, wie sich das Beschwerdemanagement bestmöglich gestalten lässt.

Nicht zuletzt durch die Leitlinien zum Beschwerdemanagement der EIOPA von 2012 und die daraus resultierenden Mindestanforderungen an die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen der BaFin von 2013, haben Versicherer die Relevanz und die Potenziale eines guten Beschwerdemanagements erkannt. Kunden, die ein positives Beschwerdeerlebnis erfahren haben, sind nachweislich loyaler dem Unternehmen gegenüber und weisen sogar eine höhere Gesamtzufriedenheit auf, als Kunden, die nie einen Grund zur Beschwerde hatten.

„Die Chance, kostenlose und kundeninduzierte Anregungen für ein effektives Qualitätsmanagement zu nutzen, wird mittlerweile von vielen Versicherungsunternehmen wahrgenommen“, erklärt Kai Wedekind, Leiter Kompetenzteam „Vertrieb & Service“ bei den Versicherungsforen Leipzig. „Je mehr ein Unternehmen von seinen unzufriedenen Kunden erfährt, desto besser kann es sich am Kundenwunsch orientieren.“

Wie Beschwerdemanagement in den verschiedenen Häusern gehandhabt wird, stellten auf der Konferenz Vertreter der Sanitas Krankenversicherung, der uniVersa Lebensversicherung sowie von Barclaycard Barclays Bank vor. Bei der uniVersa wurde das Beschwerdemanagement als Reaktion auf die Mindestanforderungen der BaFin in den letzten Jahren weiter professionalisiert und ausgebaut. Durch die Schaffung einheitlicher Prozesse über die Sparten hinweg, ist das Beschwerdemanagement nun nicht nur für die Kunden angenehmer, sondern auch für Mitarbeiter effizienter. Unter anderem interne Leitlinien, eine Definition des Beschwerdebegriffs sowie der Aufbau von Qualitätssicherungsmaßnahmen haben dazu geführt, dass das Beschwerdemanagement der uniVersa in einer unabhängigen Studie ausgezeichnet wurde.

Bei der Sanitas Krankenversicherung ging es in den letzten zwei Jahren ebenfalls um Professionalisierung und Standardisierung des Beschwerdemanagements. Als schweizerische Versicherung nicht den BaFin-Mindestanforderungen unterlegen, war ein großer Treiber die Digitalisierung, die in allen Abteilungen umgesetzt werden soll. Ein großes Thema bei diesem Vorhaben war die Schulung der Mitarbeiter. Gerade im Kundenservice muss das Ohr des Mitarbeiters für Beschwerden sensibilisiert werden. Zudem ist es entscheidend, dass Beschwerden nicht als Kritik an der Leistung der Mitarbeiter wahrgenommen werden dürfen, damit diese die Beschwerdefälle korrekt aufnehmen.

Einen wissenschaftlichen Einblick in das Thema Beschwerdemanagement und einen psychologischen Blick in die Köpfe der Kunden gab Prof. Dr. Andreas Schöler (Hochschule für angewandtes Management). Er betonte vor allem die Veränderung des Beschwerdeverhaltens der Kunden im Laufe der Zeit. Da verärgerte Kunden früher einen gewissen Aufwand und Zeit in eine Beschwerde investieren mussten, konnte sich die akute, erste Wut bereits während dieses Prozesses legen. Heute kann Unmut in Echtzeit und öffentlich über soziale Kanäle geäußert werden. Für Unternehmen kommt hier auch der Gruppendynamikfaktor erschwerend hinzu. Einen

konkreten Fall einer solchen Beschwerde via Facebook-Videos mit viel „negativer Kommunikation von Mund zu Mund“ schilderte die KKH Kaufmännische Krankenkasse. Wichtig sei es hierbei, einen aktiven Umgang mit den Kunden im sozialen Netz zu pflegen und letztendlich einen Lösungsweg zu finden, bei dem sich keine handelnde Partei (Kunde, Versicherung und auch die den Fall bearbeitenden Mitarbeiter) zurückgesetzt fühle.

Am zweiten Veranstaltungstag der Konferenz ging es um das gemeinsame Arbeiten und Diskutieren. In Workshops in Form eines World Cafés beschäftigen sich die Teilnehmer mit den Themenbereichen „Aus Beschwerden lernen – Ursachen analysieren und reduzieren“, „Sensibilisierung für Beschwerdemanagement“ und „Ein Frühwarnsystem trifft Eskalation (Kundenbefragung vs. Beschwerdekunde)“.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.versicherungsforen.net/beschwerde

Pressekontakt:

Katharina Thiemann

Telefon: +49 341 98988-224

E-Mail: katharina.thiemann@versicherungsforen.net

Unternehmen

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16

04109 Leipzig

Internet: www.versicherungsforen.net

Über 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«.