

## Beschwerdemanagement: Pflicht oder Chance für die Assekuranz?

**[Leipzig, 29. September 2017] Dem Beschwerdemanagement kommt im Rahmen des Kundenmanagements eine zentrale Bedeutung zu, denn die geäußerte Unzufriedenheit bietet dem Versicherer Hinweise für Verbesserungspotentiale und ist für den Lernprozess des Unternehmens sehr wertvoll. Aus diesem Grund fand am 28. und 29. September 2017 die bereits vierte Fachkonferenz „Beschwerdemanagement: Von der Pflicht zur Kür“ der Versicherungsforen Leipzig statt.**

Den Auftakt der zweitägigen Veranstaltung machte Versicherungsombudsmann Prof. Dr. Günter Hirsch. Vor den rund 50 Teilnehmern erläuterte er die Frage, ob eine außergerichtliche Streitbeilegung über die Schiedsstelle Ombudsmann für die Assekuranz Pflicht oder Chance sei. Nicht erst seit dem Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes im April vergangenen Jahres haben Kunden in der Assekuranz eine gesetzliche Garantie für den Zugang zu außergerichtlicher Streitbeilegung. Der Versicherungsombudsmann habe viel mehr als Vorbild für die Initialisierung von Schlichtungsstellen anderer Branchen gestanden. Dass das System in der Assekuranz funktioniert, zeigte Prof. Hirsch an einigen Beispielen. Er berichtete von seinen Erfahrungen und stellte heraus, dass der Großteil der beim Ombudsmann eingehenden Fälle den Bereichen Vermittler/Vertragsabschluss, Schadenregulierung und Vertragsbetreuung zuzurechnen ist. Seiner Erfahrung zufolge sei der Hauptgrund, aus dem Kunden das Versicherungsunternehmen wechseln, dass sie sich nicht gut behandelt fühlen. Produktgestaltung sei eher zweitrangig. Prof. Hirsch rief die anwesenden Versicherer daher auf, im Umgang mit Kunden besonders sensibel zu sein.

Neben der institutionalisierten Beschwerdestelle Ombudsmann bekamen die Teilnehmer einen Einblick in die Beschwerdeabteilungen einiger Unternehmen. Einen Blick über die nationalen Grenzen gab Sacha Truffer (Basler Versicherung AG Schweiz). Bei der Basler Versicherung AG in der Schweiz ist das Beschwerdemanagement gemeinsam mit einem Team Touchpointmanagement im Bereich Kundenzufriedenheit gebündelt. Ausschlaggebend für die Einstufung als wirkliche Beschwerde ist bei der Basler die Emotion des Kunden. Erst wenn spürbare Verärgerung im Spiel ist und der Kunde mit sachlichen Argumenten nicht zufrieden gestellt werden kann, wird der Beschwerdeprozess ausgelöst. Das Team Beschwerdemanagement sieht sich innerhalb des Hauses auch in einer Pufferfunktion. Die Fachbereiche bekommen die Beschwerdepunkte der Kunden sachlich aufbereitet, müssen nicht etwaige negative Emotionen der Kunden abfangen und können mit den Beschwerdeberichten lösungsorientiert arbeiten.

Für etwas andere Einblicke in das Thema Beschwerdemanagement sorgte Kai Wedekind, fachlicher Leiter der Veranstaltung und Leiter des Kompetenzteams Vertrieb & Service bei den Versicherungsforen Leipzig. Er stellte erste Ergebnisse des „Beschwerdebarometers Assekuranz“ vor, dass die Versicherungsforen Leipzig gemeinsam mit der Hochschule für angewandtes Management in Ismaning durchgeführt haben. Die wichtigste Erkenntnis der Studie war die Tatsache, dass Versicherer zwar gute Vorsätze im Bereich Beschwerdemanagement haben, es in einigen Teilen aber schwierig ist, diesen auch Taten folgen zu lassen. Dies zeigt sich beispielsweise an der Aussage, dass die meisten befragten Versicherungsunternehmen finden, dass das Beschwerdemanagement einen hohen Stellenwert bezogen auf Veränderungsprozesse im Unternehmen hat. Nur wenige bestätigen jedoch, im Unternehmen aus den Beschwerden zu lernen. Auch zeigte sich in der Umfrage, dass nur wenige Versicherer auswerten, welche Beschwerden in welchen Kundengruppen auftreten. Hier und an vielen weiteren Stellen liegt noch Optimierungspotential, das Versicherer nutzen können.

Einmal mehr zeigte sich auf der Fachkonferenz „Beschwerdemanagement“ die Relevanz des Themas. Die Teilnehmer waren sich einig, dass Unternehmen in jeder Beschwerde eine Chance zur Verbesserung sehen können und den Kunden durch ein positives Erlebnis im Beschwerdemanagement von einem einfachen zu einem begeisterten Kunden transformieren können.

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.versicherungsforen.net/beschwerde](http://www.versicherungsforen.net/beschwerde)

#### **Pressekontakt:**

Katharina Thiemann

Telefon: +49 341 98988-224

E-Mail: [katharina.thiemann@versicherungsforen.net](mailto:katharina.thiemann@versicherungsforen.net)

#### **Unternehmen**

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16

04109 Leipzig

Internet: [www.versicherungsforen.net](http://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«.