

Tausche defekte Waschmaschine gegen neues Smartphone: Zurich innoviert Schadenregulierung



Zurich und DA Direkt unter einem Dach

© Zurich Gruppe Deutschland

Eine neue Online-Plattform der Zurich Versicherung bietet Kunden zukünftig die Freiheit, Entschädigungsleistungen für ihre Sach- oder Haftpflichtschäden individuell zu wählen. Noch während der Schadensmeldung kann der Kunde so zum Beispiel den Schaden an der Waschmaschine regulieren lassen. Dabei kann er direkt ein Ersatzgerät online bestellen, oder - sollte sich sein Bedarf verändert haben - sich stattdessen für eines der zahlreichen Produkte aus dem Onlineshop entscheiden.

Schnelle Entschädigung, digital und individuell

Eine Kundenumfrage von YouGov im Auftrag von Zurich zeigt einmal mehr: Kunden wünschen individuelle Lösungen. Auch im Schadensfall möchten rund 70 Prozent eine flexible Erstattung ihres Schadens erhalten, die zu ihnen passt. Zusammen mit dem Plattform-Anbieter Scalepoint hat Zurich daher ein Online-Schadenportal geschaffen, das Kunden im Schadensfall schnellen Ersatz und individuelle Möglichkeiten der Entschädigung bietet.

3 - 2 - 1 - Shopping!

Mit dem neuen Service erfahren Zurich Kunden bereits während der telefonischen Schadensmeldung beim Versicherer die zu erwartende Entschädigungshöhe. Gleichzeitig wird diese Summe als Gutschrift ins persönliche Zurich Online-Schadenportal gestellt. Der geschädigte Kunde erhält anschließend einen Zugriffslink auf das Portal, wo er seine Entschädigungsleistung individuell auswählen kann. Hier lässt sich zum einen das beschädigte Produkt direkt neu bestellen, oder - hat sich sein Bedarf verändert und der Kunde wünscht kein Ersatzgerät - kann er auch aus einem breiten Portfolio anderer Produkte wählen. So kann beispielsweise die Entschädigungsleistung der defekten Waschmaschine eingelöst werden, um das neue Smartphone zu bestellen. Wird die Entschädigungsgutschrift dabei überschritten, lässt

sich die Differenz bequem mit Kreditkarte bezahlen. Wer sich noch nicht entscheiden möchte, kann die Entschädigungshöhe aber auch in einen höherwertigen Gutschein zahlreicher Online-Shoppingportale umwandeln oder sich klassisch den Betrag bar auf sein Konto auszahlen lassen.

Schadenbearbeitung leichtgemacht

Die neue Schadenplattform bietet Kunden nicht nur Freiheit in der Wahl ihrer Entschädigungsleistung, sie unterstützt auch Zurich Sachbearbeiter bei der Regulierung. Diese erhalten Hilfe bei der Wertermittlung der gemeldeten Schäden durch einen auf der Plattform integrierten Produkt-Katalog, der dem Versicherer technische Details und Geräteempfehlungen auflistet. So können die Schadenbearbeiter Kunden schnell und transparent ein entsprechendes Ersatzgerät vermitteln. Durch im Portal hinterlegte Abschläge unterstützt Scalepoint außerdem automatisch bei der Ermittlung des Zeitwerts von Haftpflichtschäden.

Neue Rolle der Versicherer

Zurich bietet Kunden damit ein selbstbestimmtes Kundenerlebnis, das digital und einfach von der Schadenmeldung bis hin zur Neubestellung des Ersatzgerätes führt. Schäden können so im Interesse des Kunden schneller bearbeitet werden. Die Regulierung durch den Versicherer ist innerhalb eines Tages abgeschlossen, da der Zeitwert der Geräte sofort und transparent ermittelt werden kann – alles in einem persönlichen Telefonat und mit wenigen Klicks. „Innovationen verändern die Ansprüche unserer Kunden. Wir möchten unsere Kunden in ihrem Alltag unterstützen und ihnen größtmögliche Freiheit und ein positives Erlebnis in einer unangenehmen Situation, wie einem Versicherungsschaden bieten“, so Horst Nussbaumer, Vorstand Operations & Claims der Zurich Gruppe Deutschland. „Das neue Online-Portal bildet die veränderte Rolle der Versicherer ab. Es geht nicht mehr nur um die Regulierung, sondern auch darum, den Kunden bei der Auswahl neuer Geräte oder Alternativen beratend zur Seite zu stehen. Gleichzeitig bieten wir ihnen mit unserem Service größtmögliche Freiheit indem sie die entsprechende Lösung wählen können, die am besten zu ihnen passt.“

KONTAKT

Bernd O. Engelen

Telefon +49 (0) 228 268 2725

Telefax +49 (0) 228 268 2809

bernd.engelen@zurich.com

<http://www.zurich-news.de>