

10 Jahre Schadenmanagement - Kunden von der aktiven Schadensteuerung der HUK-COBURG überzeugt

Vor 10 Jahren begann die HUK-COBURG mit der flächendeckenden aktiven Schadensteuerung in Deutschland und hat sich seitdem zum Marktführer im Schadenmanagement entwickelt. Das Werkstattnetz des Versicherers umfasst mittlerweile 1.300 Partnerbetriebe. Damit ist das Netz größer als das der meisten Automobilhersteller.

14.11.2012 - Vor 10 Jahren begann die HUK-COBURG mit der flächendeckenden aktiven Schadensteuerung in Deutschland und hat sich seitdem zum Marktführer im Schadenmanagement entwickelt. Das Werkstattnetz des Versicherers umfasst mittlerweile 1.300 Partnerbetriebe. Damit ist das Netz größer als das der meisten Automobilhersteller. Es setzt sich aus herstellergebundenen und freien, auf Unfallinstandsetzung spezialisierten Fachbetrieben zusammen. Neben den Kunden der HUK-COBURG nutzen auch über sieben Millionen Versicherte der Generali Deutschland, der VHV Versicherungen, der Gothaer Versicherungen sowie der Concordia Versicherung und der Debeka den Partnerwerkstatt-Service.

Erfahrungen aus über 1,3 Millionen im Werkstattnetz abgewickelten Schadenfällen der HUK-COBURG geben einen genauen Aufschluss über die Kundenbedürfnisse und -erwartungen. Ein Großteil der Schadenfälle resultiert aus der besonders preisgünstigen Produktvariante Kasko SELECT, die die HUK-COBURG seit 2006 anbietet. Die im Werkstattnetz erreichten Kostenvorteile werden dabei konsequent an die Kunden weiter gegeben. Mittlerweile befinden sich rund 3 Millionen dieser Verträge mit Werkstattbindung im Bestand der HUK-COBURG. Dabei steigt die Verbraucherakzeptanz für das Produkt ständig. Mittlerweile entscheiden sich über die Hälfte der Kunden für Kasko SELECT; im Online-Geschäft der HUK24 liegt dieser Wert bei über 65%.

Das hohe Vertrauen der Kunden verpflichtend die HUK-COBURG ihren Service permanent auf einem hohen Niveau zu halten bzw. weiter zu verbessern. Dass dies gelingt, belegen seit jeher die positiven Ergebnisse aus der eigenen Kundenzufriedenheitsbefragung. Diese Ergebnisse wurden jetzt durch das unabhängige Marktforschungsinstitut GfK bestätigt: 92 Prozent der Kunden der HUK-COBURG sind mit dem Schadenservice des Versicherers vollkommen zufrieden oder zufrieden. Zu diesem Ergebnis kommt die GfK im Rahmen einer telefonischen Befragung von 600 Personen, die in jüngster Vergangenheit einen Kaskoschaden hatten und ihr Fahrzeug im Partnerwerkstattnetz der HUK-COBURG repariert haben. Damit liegen die Zufriedenheitswerte für die Gesamtzufriedenheit mit dem Schadenservice der HUK-COBURG 10 Prozent über vergleichbaren Ergebnissen im Markt. Auch mit der Qualität der Reparatur in den Partnerwerkstätten der HUK-COBURG waren rund 90 Prozent der Kunden vollkommen zufrieden oder zufrieden. Wesentlich auf die Zufriedenheit der Kunden wirkte sich neben einer überzeugenden Reparaturqualität auch die umfassende Information über die durchgeführten Reparaturarbeiten und die Einhaltung der vereinbarten Reparaturdauer aus.

Qualität ist im Schadenservice der HUK-COBURG ein zentraler Erfolgsfaktor. Neben der ausschließlichen Verwendung von Kfz-Originalersatzteilen werden die Reparaturarbeiten nach den aktuellen Vorgaben der Automobilhersteller durchgeführt. Zusätzlich gibt die HUK-COBURG 5 Jahre Garantie auf die durchgeführten Reparaturarbeiten.

Kontakt:

Holger Brendel
- Pressestelle -

Telefon: 09561 / 96 - 2082

Telefax: 09561 / 96 - 3680

E-Mail: holger.brendel@huk-coburg.de

HUK-COBURG

Bahnhofsplatz

96444 Coburg

Webseite: www.huk.de

Über die HUK-COBURG Versicherungsgruppe

Mit weit über neun Millionen Kunden versteht sich die HUK-COBURG Versicherungsgruppe als der große Versicherer für den privaten Haushalt. Beitragseinnahmen sowie Sparbeiträge der HUK-COBURG-Bausparkasse summierten sich 2011 auf 5,3 Mrd. Euro. Traditioneller Schwerpunkt des Geschäfts ist die Kfz-Versicherung, auf die knapp die Hälfte der Beitragseinnahmen entfallen. Mit rund neun Millionen versicherten Kraftfahrzeugen ist die Unternehmensgruppe der größte deutsche Autoversicherer; in der privaten Haftpflicht- sowie in der Hausratversicherung hat sie Platz zwei inne. Besondere Bedeutung haben für die HUK-COBURG Versicherungsgruppe traditionell die Angehörigen des öffentlichen Dienstes. Vier Millionen ihrer Kunden zählen zu ihm; damit ist die HUK-COBURG Versicherungsgruppe auch der größte deutsche Beamtenversicherer.

