

Pressemitteilung

Servicestarke Schadendienstleister in der Assekuranz

28 Unternehmen erhalten Auszeichnung für ihre Servicequalität

Köln, 25. Juni 2018. Schaden-Aufwände stellen für Versicherungsunternehmen den größten Teil ihrer Ausgaben dar. Darum ist es für Versicherungen von entscheidender Bedeutung, dass sie sich im Schadenfall auf die Servicequalität der Schadenregulierer verlassen können. Die Schadenregulierung wirkt sich jedoch nicht nur erheblich auf die Kosten, sondern im hohen Maße auch auf die Kundenzufriedenheit aus.

Um mehr Transparenz in den vielfältigen und komplexen Markt der Schadendienstleister zu bringen, führten die Analysegesellschaft ServiceValue und der Branchenexperte hnw consulting auch 2018 – im sechsten Jahr in Folge – wieder ein Service-Rating für Schadendienstleister durch. Begleitet wird das Rating durch einen Branchen-Beirat, der sich aus sechs schaden-verantwortlichen Führungskräften namhafter Versicherungsunternehmen zusammensetzt.

Mit dem Service-Rating sollen die Schadendienstleister identifiziert und ausgezeichnet werden, die sich nicht nur zu einem professionellen Service bekennen, sondern auch durch eine hohe Qualität in ihren kunden- und auftragsbezogenen Prozessen überzeugen. 28 Unternehmen haben in diesem Jahr die Auszeichnung „Servicestarker Schadendienstleister 2018“ erhalten.

Service auf dem Prüfstand

Den teilnehmenden Unternehmen wird zunächst ein umfassender Fragenkatalog zur Servicequalität vorgelegt. Neben allgemeinen Unternehmensinformationen werden Auskünfte zur „Partnerorientierung“ und zum eigenen Service- und Qualitätsgrad sowie zum Dienstleistungsangebot in den Bereichen Wohngebäude, Hausrat, Haftpflicht, Kraftfahrt und Unfall eingeholt. Hierbei spielen beispielsweise das Level der Servicedienstleistungen, die Instrumente der Qualitätssicherung, mögliche Zertifizierungen und Erfolgskontrollen sowie die Erfassung von Reklamationen und Beschwerden eine Rolle. Von besonderem Interesse ist darüber hinaus, inwieweit sich die Anbieter in ihren Dienstleistungen vom Markt und ihren direkten Wettbewerbern abheben und einen Mehrwert bieten können.

Des Weiteren werden die Unternehmen auch zu den Themen Compliance, Innovationen und Digitalisierung befragt. So sollen die teilnehmenden Unternehmen beispielsweise ihre Compliance-Richtlinien sowie ihr internes Controlling zur Sicherstellung der Einhaltung des Code-of-Conduct beschreiben. Neben diesen Themen wird auch das Innovationsmanagement der Servicedienstleister intensiv beleuchtet. In diesem Fragenkomplex sind insbesondere die Initiativen und Unterstützungswerkzeuge der Dienstleister von Interesse, mit denen sie die Versicherer in ihrer Entwicklung der Servicedienstleistungen unterstützen.

Die diesjährig ausgezeichneten Unternehmen repräsentieren nahezu alle Dienstleistungen, die für die einzelnen Versicherungssparten im Markt angeboten werden. Sie können die Kriterien für eine hohe Servicequalität erfüllen und werden somit als servicestarker Schadendienstleister ausgezeichnet.

Die 28 Anbieter, die sich im diesjährigen Service-Rating durch besondere Servicequalität hervorgehoben haben, sind:

- Accidenta
- APRIL Deutschland
- A.T.U
- AXA Assistance
- Carexpert
- CARGLASS
- CiBomed
- Copart
- Deutsche Assistance

- DMS-Deutschland
- E.Via
- Eucon
- expira
- faircheck Schadensservice Deutschland
- faircheck Österreich
- FTS Preischel
- unitedAutoglas
- KS Autoglas
- Rekon
- Repair Concepts
- ROLAND Assistance
- Schweitzer Gruppe
- SSH Schaden-Schnell-Hilfe
- STP Sachverständigen
- UBIMET Gruppe (Deutschland und Österreich)
- Van Ameyde Gruppe
- Wintec

Die Versicherer können sich darauf verlassen, dass sie bei den ausgezeichneten Anbietern einen starken Partner an der Seite haben, bei dem höchste Servicequalität im Vordergrund steht.

„In diesem Jahr haben wir das Rating auch für Schadendienstleister aus Österreich ermöglicht“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt „mit faircheck und UBIMET konnten sich gleich zwei Kandidaten erfolgreich platzieren.“

Weitere Informationen zu den Servicestarken Schadendienstleistern 2018 über www.servicevalue.de.

Bildmaterial: Servicestarke Schadendienstleister 2018



Bildbeschreibung:

Die Verleihung der Auszeichnung „Servicestarker Schadendienstleister 2018“ erfolgte am 22. Juni 2018 im Rahmen einer Feierstunde in Düsseldorf.

Quellenangabe: ServiceValue GmbH

Link zum Download: [Gruppenbild Servicestarke Schadendienstleister 2018](#)

Pressekontakt

Ena Sipkar

Public Relations & Marketing

ServiceValue GmbH

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

E-Mail: E.Sipkar@ServiceValue.de