



Schadenmanagement jetzt und in der Zukunft

Welche Herausforderungen sich durch Digitalisierung, künstliche Intelligenz und neue Mobilitätskonzepte für Versicherungsunternehmen ergeben und wie das Schadenmanagement davon profitieren kann wurde auf dem 12. Messekongress „Schadenmanagement & Assistance“ der Versicherungsforen Leipzig diskutiert.

Schadenfall als großer Kontaktpunkt

In ihrer Keynote sagt Prof. Elisabeth Stadler, dass der Schadenfall als einer der großen Kontaktpunkte der Versicherer mit ihren Kunden in Zukunft noch großes Potential biete. Die bekannten Schmerzpunkte der Kunden, wie lange Bearbeitungszeiten, Mangel an Transparenz oder Diskrepanz in der Deckungserwartung, seien hier die größten Ansatzpunkte.

Vor dem Hintergrund, dass Kunden die Versicherer nicht mehr nur untereinander, sondern deren Leistungen mit denen der Digitalunternehmen wie Amazon vergleichen, wird die Erfüllung der Kundenerwartungen immer anspruchsvoller. Die Relevanz einer guten Leistung im Schadenfall steige daher kontinuierlich. Die Digitalisierung und ihre Möglichkeiten böten den Versicherern heute jedoch eine Vielzahl an Hebeln, das Kundenerlebnis zu verbessern.

In der weiteren Entwicklung wird sich zudem das Geschäftsmodell der Versicherer vom Schadenregulierer hin zum Schadenvermeider wandeln, ist sich Prof. Elisabeth Stadler sicher. Erst Ansätze dazu gibt es beispielsweise mit Telematik, Ambient Assisted Living oder Gedanken zur

Plattform-Ökonomie, in der Dienste verschiedener Anbieter zusammengebracht werden.

Versicherungsombudsmann Prof. Dr. Günter Hirsch zieht Resümee

Prof. Dr. Günter Hirsch gestand in seinem Resümee ein, dass der Blick des Ombudsmanns geprägt sei durch „pathologische“ Fälle, bei denen in der Beziehung zwischen Versicherer und Kunde einiges im Argen liege. Diese Fälle seien jedoch prägend, da sie den Blick auf die wesentlichen Schwachstellen der Kundenbeziehungen beziehungsweise sogar der Branche im Allgemeinen lenken.

Rund 20.000 Beschwerden bearbeitet das Team des Versicherungsombudsmanns jährlich. Mitteilungen der Versicherer oder auch die Formulierungen der Policen seien oftmals so kompliziert, dass der Kunde sie nicht so versteht, wie sie eigentlich gemeint sind. Dadurch werde Vertrauen zerstört.

In der Sachversicherung sei es zudem so, dass rund ein Drittel der Beschwerden bei Vertragsabschluss auftreten, zwei Drittel sich jedoch auf die Schadenregulierung beziehen. Auch das zeigt den Stellenwert eines guten Schadenmanagements.

Vor dem Hintergrund, dass die Neukundengewinnung in der Regel immer teuer ist, als Bestandskunden zufrieden zu stellen, sei Kundenloyalität ein entscheidender Faktor für den Unternehmenserfolg. Beim Schadenmanagement gilt es daher, das wirtschaftliche Potenzial im Blick zu behalten, so Hirsch, sowohl bei der normalen Regulierung, als auch bei Kunden, die sich beim Ombudsmann beschweren.

Herausforderungen bei IoT und Smart

Home

Prof. Dr. Dr. Sahin Albayrak (TU Berlin & Innovationszentrum Connected Living e. V.) stellte die Potenziale und Chancen von Internet of Things (IoT) und Smart Home dar. Als eine der größten Herausforderungen bezeichnete er jedoch die technologische Vielfalt und die immensen Datenmengen, die neue Konzepte und Middlewareansätze erfordern. Als weitere Hürde für den Erfolg von IoT nannte er die Komplexität für den Verbraucher. Vor allem die (mangelnde) Interoperabilität hindere IoT-Systeme aktuell noch daran, sich in der breiten Masse durchzusetzen. Laut Prof. Dr. Dr. Sahin Albayrak wird keine Branche in Zukunft allein überleben, womit er an die Versicherer appellierte, sich dem Konzept der Plattform-Ökonomie anzunehmen.

Schon heute erforderten viele Problemstellungen Expertisen aus unterschiedlichen Bereichen und Branchen. Zukünftig werde dies noch weiter steigen.

Standardisierte Datenabfragen via Chatbot

Alexander Grimm von Getsafe stellte vor, wie junge Unternehmen das Schadenmanagement angehen. Dabei sieht das InsurTech Schadenmanagement von Beginn an als strategisches Thema und nicht als operatives. Auch wenn es bei Getsafe bisher erst rund 2.800 Schadenfälle gibt, versucht das Unternehmen ständig Rückschlüsse zu ziehen und die Prozesse zu verbessern. So konnte die Schadenbearbeitungszeit von 50 auf durchschnittlich drei Tage reduziert werden. Ermöglicht haben dies unter anderem standardisierte Datenabfragen via Chatbot im Schadenfall und straffe SLAs für externe Partner.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4916985/schadenmanagement-jetzt-und-in-der-zukunft/>