



uniVersa führt neues Case Management ein

Die uniVersa möchte den Schadenfall zu einem positiven Serviceerlebnis werden lassen, indem sie im Schadenbereich als zusätzlichen Service ein neues Case Management einführt.

Der Case-Manager (Fallmanager) versucht sich ganzheitlich in die Lage des Kunden hineinzusetzen und ihm nützliche Tipps zu geben, die über eine normale Schadenregulierung hinausgehen. Zum Beispiel werden in der Kfz-Versicherung im ersten Gespräch nicht nur Fragen zum Schadenereignis gestellt, sondern auch Hinweise zu möglichen Abschleppkosten und Abrechnungsoptionen gegeben.

Liegt ein wirtschaftlicher Totalschaden vor, gibt es weitere hilfreiche Informationen zu Standgebühren und Restwertaufkäufen. Für den Fallmanager ist der Vorgang damit aber noch nicht abgeschlossen. Er begleitet den Kunden aktiv während der gesamten Schadendauer und erkundigt sich bis zum Abschluss, ob noch weitere Hilfen benötigt werden.

Angeboten wird der neue Schadenservice für die Kfz-, Haftpflicht- und Sachversicherung.

Bild: © Sergey Nivens / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944732/universa-fuehrt-neues-case-management-ein/>