

Beschwerdemanagement: Regulierung ist Pflicht – Kundenbindung die Kür

[Leipzig, 25. September 2014] Dem Begriff Beschwerde haftet im Allgemeinen eine eher negative Konnotation an. Dass dies kein Selbstzweck sein muss, zeigen die Versicherungsforen Leipzig mit der Fachkonferenz „Beschwerdemanagement: Von der Pflicht zur Kür – Mit Kundenfeedback Qualität steigern“ am 25. und 26. September 2014 in Köln.

Die EIOPA hat im Mai 2012 Leitlinien zum Beschwerdemanagement herausgegeben, auf deren Basis die BaFin am 20. September 2013 in einem Rundschreiben Mindestanforderungen an die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen festgelegt hat. Somit hat das Thema „Beschwerdemanagement“ nicht nur im Sinne der Kundenorientierung, sondern vor allem auch durch den aufsichtsrechtlichen Druck im vergangenen Jahr neue Brisanz erhalten. Doch viele Versicherer haben erkannt, dass Beschwerdemanagement nicht als bloßer Zwang der Aufsicht aufzufassen ist, sondern wichtige Erkenntnisse zur Verbesserung der Servicequalität und des Verbraucherschutzes birgt. Nicht zuletzt kann ein gutes Beschwerdemanagement auch die Kundenzufriedenheit erheblich steigern.

Auf der zweitägigen Fachkonferenz „Beschwerdemanagement“ berichten Vertreter aus Versicherungs- und Dienstleistungsunternehmen vor rund 50 Teilnehmern von ihren Erfahrungen bei der Umsetzung der BaFin-Mindestanforderungen, diskutieren über die Herausforderungen des ersten jährlichen Beschwerdeberichts, den Versicherer am 1. März 2015 bei der Aufsicht einreichen müssen und erörtern die Chancen eines guten Beschwerdemanagements.

Referentenstimmen zum Thema:

„Durch die Analyse der erfassten Beschwerdegründe und die daraus auf den Weg gebrachte Prozessoptimierung, wird messbare Qualitäts- und Serviceverbesserung stattfinden. Circa 45 % der Kunden, die aufgrund einer Beschwerde eine Kündigung in Betracht zogen, konnten wir mit unserem Kundenservice wieder für das Unternehmen begeistern.“

Stefan Dinges – Leiter Qualitätsmanagement, Talanx Deutschland Bancassurance Kundenservice GmbH

„Der kundenorientierte Umgang mit Beschwerden ist für die KKH der entscheidende Erfolgsfaktor im Kundenservice. Beschwerden geben uns die Chance, den Kunden wieder für die KKH zu begeistern

und weiterhin an die Kasse zu binden. Und mindestens genauso wichtig: Jeder Hinweis unserer Kunden ermöglicht es uns Produkte, Service und die Versorgung unserer Versicherten zu optimieren.“
Uwe Schröder – Leiter Beschwerde- und Qualitätsmanagement, Kaufmännische Krankenkasse – KKH

„Jede Beschwerde ist eine gute Beschwerde, da sie uns die Möglichkeit gibt, den Grund für den Unmut des Kunden zu erfahren und den Kunden mit seinem Anliegen zufriedenzustellen. Ein Kunde, der seinen Unmut nicht äußert, wird am Ende die Geschäftsverbindung lösen. Ein Kunde, der seinen Unmut äußert, kann Service, Verständnis und Aufklärung erfahren. Beschwerdegründe werden bekannt und können im Qualitätsmanagement berücksichtigt werden. Ziel der Beschwerdebearbeitung ist, den Kunden zufriedenzustellen (nicht per se mit einer Leistung), nicht unser Recht durchzusetzen.“
Thomas Bednarek – Stabsbereich, ADVOCARD Rechtsschutzversicherung AG

„Nach einem Dienstleistungsfehler ist nicht alles verloren. Studien zeigen: Kunden, die nach einem Dienstleistungsfehler eine Wiedergutmachung erfahren, sind loyaler als Kunden, denen keine fehlerhafte Dienstleistung erbracht wurde. Effektive Service Recovery Maßnahmen sind für Unternehmen somit eine 2. Chance.“
Mirjam Velleuer – Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement, Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt

„Mit einem systematischen Beschwerdemanagement stellen wir sicher, dass Anliegen im Kundensinne bearbeitet werden. Wir als Organisation lernen aus Beschwerden und können eigene Angebote noch kundenorientierter weiterentwickeln. Hinzu kommt: Professionell bearbeitete Beschwerden schaffen mitunter die überzeugendsten Kunden.“
Klaus Ketterle – Bereichsleiter Kundenservice & Abteilungsleiter Beschwerdemanagement, MLP Finanzdienstleistungen AG

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.versicherungsforen.net/beschwerde

Ihre Ansprechpartnerin

Katharina Thiemann

T +49 341 98988-224

E thiemann@versicherungsforen.net

I <http://www.versicherungsforen.net/presse>

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | T +49 341 98988-0 | F +49 341 98988-9199 | E kontakt@versicherungsforen.net | I www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Winf. Jens Ringel, Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 9541 27 | SWIFT-BIC: WELA DE 8 L | IBAN: DE 41 8605 5592 1100 9541 27

Über die Versicherungsforen Leipzig GmbH

Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche.

Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem ermöglicht die wissenschaftliche Interdisziplinarität und der hohe Praxisbezug einen aufschlussreichen »Blick über den Tellerrand«.

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | T +49 341 98988-0 | F +49 341 98988-9199 | E kontakt@versicherungsforen.net | I www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Winf. Jens Ringel, Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 9541 27 | SWIFT-BIC: WELA DE 8 L | IBAN: DE 41 8605 5592 1100 9541 27