

## **Beschwerdemanagement als Qualitätsindikator der Zukunft**

**[Leipzig, 18. September 2015] Beschwerden sind für viele Unternehmen Fluch und Segen zugleich. Denn erst durch negative Rückmeldung der Kunden werden oftmals Schwachstellen entdeckt und Prozesse verbessert. Auch in der Versicherungsbranche hat diese Thematik daher in den vergangenen Jahren weiter an Brisanz gewonnen. Auf der zweiten Fachkonferenz „Beschwerdemanagement: Von der Pflicht zur Kür“ der Versicherungsforen Leipzig am 17. und 18. September 2015 in Bonn wurden aus diesem Grund erneut unterschiedliche Aspekte des Themas Beschwerdemanagement beleuchtet.**

Insbesondere in der Versicherungsbranche sind die Gründe für mögliche Beschwerden vielfältig und reichen von der Art der Schadenbearbeitung über die Höhe der Versicherungsleistung bis hin zu Kündigungen oder Vertragsänderungen. Versicherungsnehmer haben zahlreiche Möglichkeiten, ihre Unzufriedenheit zum Ausdruck zu bringen. Unabhängig davon, ob eine Beschwerde direkt beim Versicherer, über die BaFin oder einen Versicherungsombudsmann eingeht, sind Beschwerden auf den ersten Blick Ausdruck mangelnder Leistung, sodass Versicherungen viel daran gelegen ist, ihre Beschwerdequote so gering wie möglich zu halten. Spätestens seit der Veröffentlichung der „Mindestanforderungen an die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen“ durch die BaFin im Jahr 2013, sind alle Versicherer gezwungen, dieser Thematik mehr Aufmerksamkeit zu schenken. Doch auch unabhängig von den regulatorischen Zwängen lohnt es sich für Versicherer, das eigene Beschwerdemanagement auszubauen.

„Wenn Versicherer die Kunden zufriedenstellen, die sich beschweren, erhalten sie nicht nur einen Schatz an Informationen, sondern binden die Kunden mit positivem Beschwerdeerlebnis auch nachweisbar an das Unternehmen“, betont Kai Wedekind, Leiter Kompetenzteam „Vertrieb & Service“ bei den Versicherungsforen Leipzig. „Das so genannte Beschwerde-Paradoxon zeigt, dass Kunden, die ihre Unzufriedenheit kundtun, nach einer erfolgreichen Beschwerdeabwicklung sogar eine höhere Gesamtzufriedenheit aufweisen können, als Kunden, die nie einen Grund zur Unzufriedenheit hatten.“

Auf der Fachkonferenz „Beschwerdemanagement“ hatten die knapp 50 Teilnehmer die Gelegenheit, sich über Möglichkeiten der Organisation von Beschwerdemanagement, unterschiedliche Werkzeuge sowie die Herausforderungen und Erfahrungen mit dem BaFin-Beschwerdebericht auszutauschen.

## **Referentenstimmen zum Thema**

„Proaktives Beschwerdemanagement sollte zum einen eng verknüpft sein mit dem Qualitätsmanagement und einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, zum anderen muss man es für den Kunden mehr Service für den Kunden nutzen.“

*Christian Jobst – Hauptabteilungsleiter 6KP Kunden- und Vertriebservice Komposit Privat, Versicherungskammer Bayern*

„Solange Versicherer selbst entscheiden, was eine Beschwerde ist, werden die Ergebnisse und der daraus gewonnene Nutzen subjektiv bleiben. Nur im steten Dialog mit unseren Kunden erfahren wir, was die Kunden wirklich wollen. Je mehr wir von unzufriedenen Kunden erfahren, desto besser können wir uns am Kundenwunsch orientieren. Wann der Kunde unzufrieden ist, entscheidet er aber selbst.“

*Claudia Lück – Referentin Qualitäts- und Beschwerdemanagement, Provinzial Rheinland Versicherung AG*

„Kunden, die sich beschweren, fühlen sich dem Unternehmen noch verbunden – sonst würden sie direkt abwandern. Ein gutes Beschwerdemanagement kann unschätzbare Einblicke in Kundenbedürfnisse geben und als eine Art Frühwarnsystem für ein Unternehmen funktionieren.“

*Prof. Dr. Anneke Neuhaus – Frankfurt University of Applied Sciences*

„Die aus Gründen der Qualitätssicherung anfallenden Daten (z. B. Gesprächsaufzeichnungen) haben ein bisher kaum genutztes und völlig unterschätztes Potenzial für das Beschwerdemanagement. Bisher fehlt es dem Beschwerdemanagement überwiegend an geeigneten Methoden implizites Feedback der Kunden systematisch zu erfassen und so für die Qualitätsentwicklung nutzbar zu machen. Auch der Fokus auf die direkte Interaktion zwischen Kundenberater und Kunden eröffnet bisher ungenutzte Wege, um Kundenzufriedenheit zu erfassen.“

*Judith Pietschmann – Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Slavistik, Sprechwissenschaft und Phonetik, Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg & Ingmar Rothe – Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut Medienforschung, Technische Universität Chemnitz*

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.versicherungsforen.net/beschwerde](http://www.versicherungsforen.net/beschwerde)

### **Ihre Ansprechpartnerin**

Katharina Thiemann

**T** +49 341 98988-224

**E** [katharina.thiemann@versicherungsforen.net](mailto:katharina.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](mailto:kontakt@versicherungsforen.net) | **I** [www.versicherungsforen.net](http://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