



28.04.2014
PRESSEMITTEILUNG

Unbürokratische Schadenregulierung für hohe Kundenzufriedenheit

Umfrage Unternehmer der Generali Versicherungen

München – Die Umfrage Unternehmer der Generali Versicherungen hat ergeben: Leistungen und Schnelligkeit bei der Schadenregulierung sind für Selbstständige die wichtigsten Aspekte bei der Auswahl von Gewerbeversicherungen. Auf die Frage, worauf sie bei einer Firmenversicherung am meisten Wert legen, gaben jeweils 45 Prozent der Befragten Leistungen sowie Schnelligkeit bei der Schadenregulierung an. Die Generali Versicherungen kommen diesem Wunsch mit ihrer unbürokratischen Schadenregulierung nach.

Für Medienanfragen:
Christian Krause
Telefon: 089 5121-2283
Fax: 089 5121-1045
E-mail: christian.krause@generali.de

Generali Versicherung AG
Adenauerring 7
81737 München
Telefon: 089/5121-0
Telefax: 089/5121-1000

service@generali.de
www.generali.de

„Nahezu alle Unternehmer sind auf eine schnelle Schadenregulierung angewiesen, um zerstörte Maschinen bzw. Einrichtungen zu ersetzen, damit der Betrieb wieder zum Laufen gebracht wird. Gleichzeitig haben Unternehmer in der Regel wenig Zeit und wünschen sich eine Versicherung, bei denen die Schadenregulierung ohne großen Aufwand verläuft“, erklärt Maximilian Jetzlsperger, Bereichsleiter Schaden der Generali Versicherungen. *„Anspruch der Generali Versicherungen ist es, unsere Kunden in dieser für sie oftmals prekären Situation gezielt zu unterstützen und einen reibungslosen Ablauf der Schadenregulierung sicherzustellen.“*

VIRTUELLES SCHADENSERVICE-CENTER FÜR HOHE ERREICHBARKEIT

Erster Baustein dabei ist die Bündelung sämtlicher Telefon- und Schriftanfragen im virtuellen Schadenservice-Center. Nach der Annahme erfolgt die Weiterleitung an den nächsten freien fachbezogenen Mitarbeiter. Das stellt eine gleichmäßige und effiziente Verteilung der Anfragen und hohe Erreichbarkeit bei fachlicher Kompetenz der Bearbeiter sicher. Spezialfälle gehen an den zweiten Baustein, die Generali Deutschland Schadenmanagement GmbH (GDSM). In der GDSM bündeln die Generali Versicherungen gemeinsam mit der AachenMünchener und der CosmosDirekt, die ebenso zur Generali Deutschland Gruppe gehören, Schadenregulierer und Kfz-Sachverständige, die vor Ort Besichtigungen durchführen. *„Die große Anzahl an Experten, insgesamt rund 200, und deren professionelles Arbeiten tragen in hohem Maße dazu bei, eine hohe Kundenzufriedenheit sicherzustellen“,* erläutert Jetzlsperger.

Er verweist dabei auch auf die Auszeichnungen der Generali Versicherungen, die sie im Bereich Firmenkundengeschäft erhalten haben. Zuletzt belegten sie bei der Studie „Industrieversicherungen“ des Deutschen Instituts für Servicequalität (DISQ), die auch die Schadenregulierung untersuchte, den zweiten Platz. *„Der Schadenfall ist der Moment der Wahrheit der Versicherer – dies gilt auch beziehungsweise insbesondere bei Firmenkunden. Die Untersuchung ist einer von vielen Belegen, die die Qualität der Generali Versicherungen bei der Schadenregulierung aufzeigen“,* so Jetzlsperger.

Die Umfrage Unternehmer ist eine repräsentative Umfrage des Marktforschungsinstituts YouGov unter 513 Selbstständigen in Deutschland im Auftrag der Generali Versicherungen. Hinter Leistungen sowie Schnelligkeit bei der Schadenregulierung landete auf dem dritten Platz ein günstiger Preis (38 %). Rund ein Viertel nannte einen persönlichen Ansprechpartner (24 %) als wichtigsten Aspekt. Es folgen Flexibilität bei der Vertragsgestaltung (23 %), ein individuelles Angebot (19 %), Kostentransparenz und eine gute Erreichbarkeit des Versicherers (14 %).



ÜBER DIE GENERALI VERSICHERUNGEN

Die Generali Versicherungen, München (www.generali.de), gehören mit Beitragseinnahmen von 6,1 Milliarden Euro und 6 Millionen Kunden zu Deutschlands größten Erstversicherern. Durch seinen Multikanalvertrieb bietet das Unternehmen bedarfsorientierte Angebote gleichermaßen für Privat- und Firmenkunden. Es verwaltet Kapitalanlagen in Höhe von über 41 Milliarden Euro und ist ein Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe.

Die Generali Versicherungen, München (www.generali.de), gehören mit Beitragseinnahmen von 5,7 Milliarden Euro und 6 Millionen Kunden zu Deutschlands größten Erstversicherern. Durch seinen Multikanalvertrieb bietet das Unternehmen bedarfsorientierte Angebote gleichermaßen für Privat- und Firmenkunden. Es verwaltet Kapitalanlagen in Höhe von über 40 Milliarden Euro und ist ein Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe.