

Stockende Regulierung

Die Versicherungswirtschaft muss ihr Schadenmanagement verbessern. Zu diesem Schluss gelangt die Studie „Stau-Atlas: Schaden- und Unfallmanagement“ des IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung im Auftrag des Beratungs- und Softwarehauses PPI AG. So verdoppelte sich



Die PPI AG fordert elektronische Schadensakten

nach den Beobachtungen von Fachleuten bei einigen Versicherern der Schadenaufwand für Autounfälle im Vergleich zum vorherigen Winter. Die Schadenregulierung ist für die Mehrheit der Versicherungskunden jedoch ein Schlüsselkriterium. 73 Prozent der Deutschen bezeichnen eine großzügige, kulant und schnelle Regulierung als wichtigstes Kriterium beim Abschluss einer Police. Doch die Assekuranz räumt selbst Defizite ein. Nur etwa jeder dritte Versicherungsexperte in Deutschland ist mit der Abwicklung im eigenen Haus zufrieden.

Das größte Problem der Versicherungsunternehmen besteht in der mangelnden IT-Vernetzung der Mitarbeiter. Rund 80 Prozent der Versicherer fehlt eine vollständige Schadenmanagement-Software mit Plattformen, die Call-Center-Mitarbeitern, Gutachtern und anderen Beteiligten den reibungslosen Austausch von Daten ermöglichen. Ohne ein vernetztes IT-System sind Verzögerungen in der Schadenregulierung jedoch vorhersehbar, da die Bearbeitung eines Schadenfalls viele verschiedene Schritte erfordert, bei denen es bei Problemen schnell zu Verzögerungen kommen kann.

Die PPI AG fordert daher die Versicherer auf, in eine elektronische Schadenakte zu investieren. Dort wird der gesamte Schadenfall in einem einheitlichen EDV-System erfasst, sodass alle Mitarbeiter zu jedem Zeitpunkt Zugriff auf die relevanten Daten haben. Besonders wichtig ist ein solches Erfassungssystem, wenn die Assekuranzen mit externen Sachverständigen zusammenarbeiten, zum Beispiel für die Begutachtung eines Schadens.

kmo