

Studie

Beschwerdemanagement in Versicherungsunternehmen 2013

Dezember 2013



Studie Beschwerdemanagement

Hintergrund und Ziele

Die Messung und Steuerung der Qualität von Service-Prozessen und der damit verbundenen Kundenzufriedenheit stellen primär zu lösende Herausforderungen für Versicherungsunternehmen dar. Dabei kommt dem **Beschwerdemanagement** eine zentrale Rolle zu. Die **EIOPA** (European Insurance and Occupational Pensions Authority) hat im Mai 2012 Leitlinien zum Beschwerdemanagement herausgegeben, auf deren Basis die **BaFin** (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) am 20. September 2013 im Rundschreiben 3/2013 (VA) Mindestanforderungen an die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen festgelegt hat. Somit erhält das Thema „Beschwerdemanagement“ nicht nur im Sinne der Kundenorientierung, sondern vor allem auch durch den aufsichtsrechtlichen Druck neue Brisanz. Bereits im Jahr 2005 haben wir eine Studie zur Bedeutung des Beschwerdemanagements durchgeführt und nehmen die aktuellen Begebenheiten zum Anlass, erneut eine Auswirkungsstudie aufzusetzen. Damit werden wir einen qualifizierten Blick in die Entwicklungen und Veränderungen im Beschwerdemanagement der Assekuranz erhalten.

Ziel der Studie ist es, die Veränderungen im Beschwerdemanagement innerhalb der letzten acht Jahre aufzuzeigen und zu überprüfen, wie gut die Versicherungsbranche auf die neuen rechtlichen Anforderungen aus den BaFin-Mindestanforderungen vorbereitet ist.

Studie Beschwerdemanagement

Methodik

Methodik

Grundgesamtheit

- Querschnitt über die Versicherungswirtschaft

Stichprobe

- Stichprobe mit $n = 35$

Erhebungsmethode

- Standardisierte Online-Befragung (Dauer ca. 25 Minuten)

Erhebungszeitraum

- Oktober 2013

Studie Beschwerdemanagement

Inhalt der Studie

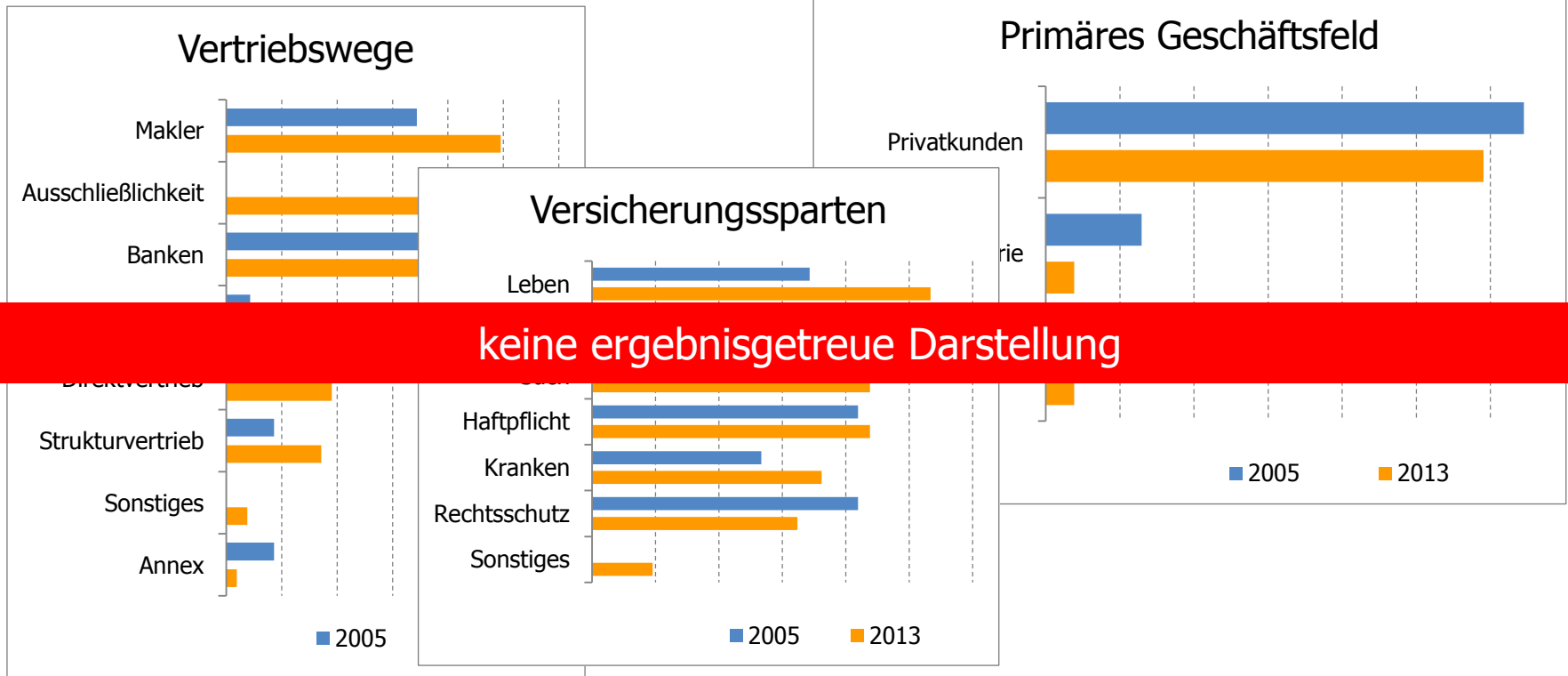
1. Allgemeine Informationen	▪ Einordnung der Studienteilnehmer nach Sparten, Geschäftsfeldern und Vertriebswegen
2. Organisation des Beschwerdemanagements	▪ Einbindung des Beschwerdemanagements im Unternehmen, Definitionen, Mitarbeiter
3. Beschwerdeanzahl & Beschwerdegründe	▪ Anzahl der Beschwerden aufgeschlüsselt nach den Beschwerdearten
4. Beschwerdeeinreichung	▪ Kommunikation und Kanäle für Beschwerden
5. Beschwerdebearbeitung	▪ Informationen und Ansprechpartner für den Beschwerdeführer
6. Controlling	▪ Beschwerdeanalysen und deren Ziele
7. Technische Unterstützung	▪ Beschwerdedatenbank und Beschwerdesoftware
8. Berichtswesen	▪ Inhalt und Häufigkeit des Beschwerdeberichts
9. Zukunft des Beschwerdemanagements	▪ Praktische Herausforderungen und Ausblick

Studie Beschwerdemanagement

Inhalt der Studie – Teil 1

1. Allgemeine Informationen

- Analyse der Studienteilnehmer nach Sparten, Geschäftsfelder und Vertriebswegen bearbeiten

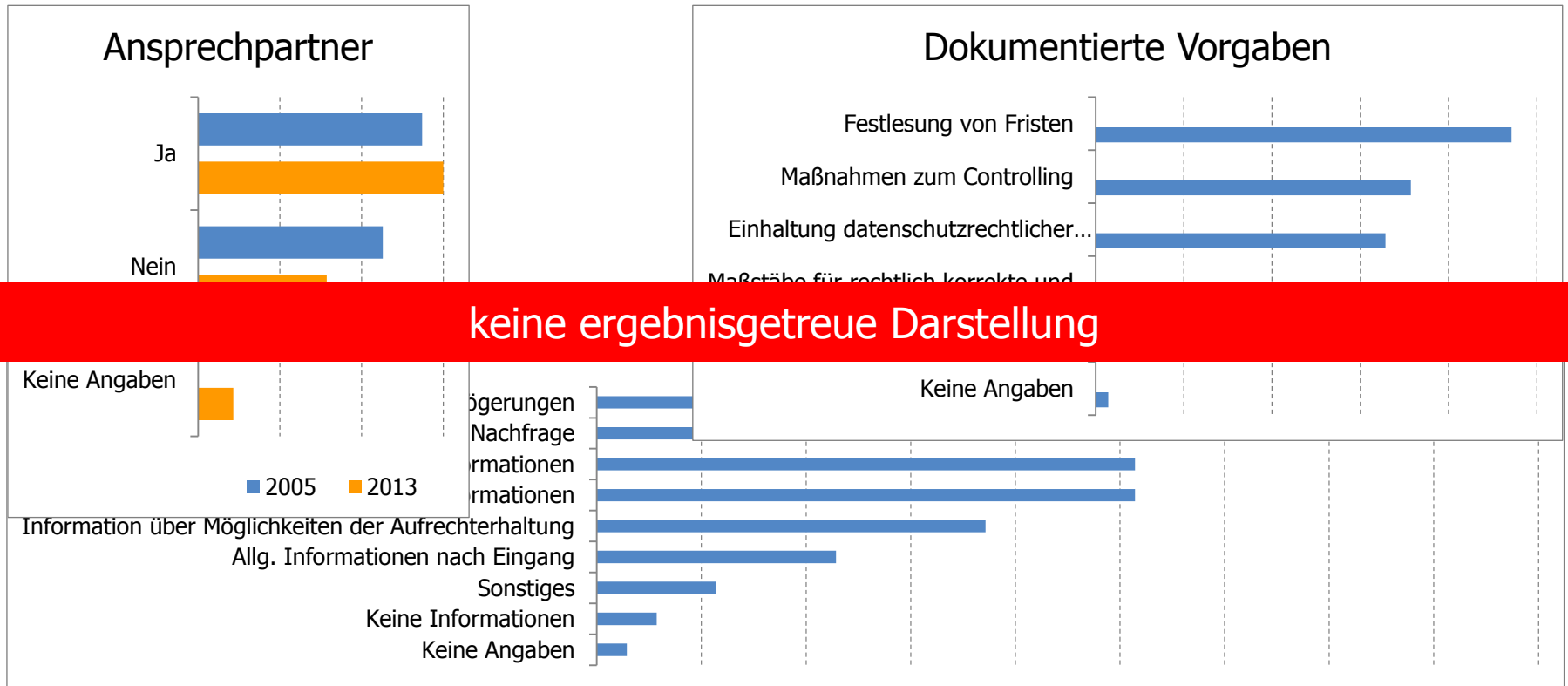


Studie Beschwerdemanagement

Inhalt der Studie – Teil 5

5. Beschwerdebearbeitung

- Informationen und Ansprechpartner für den Beschwerdeführer

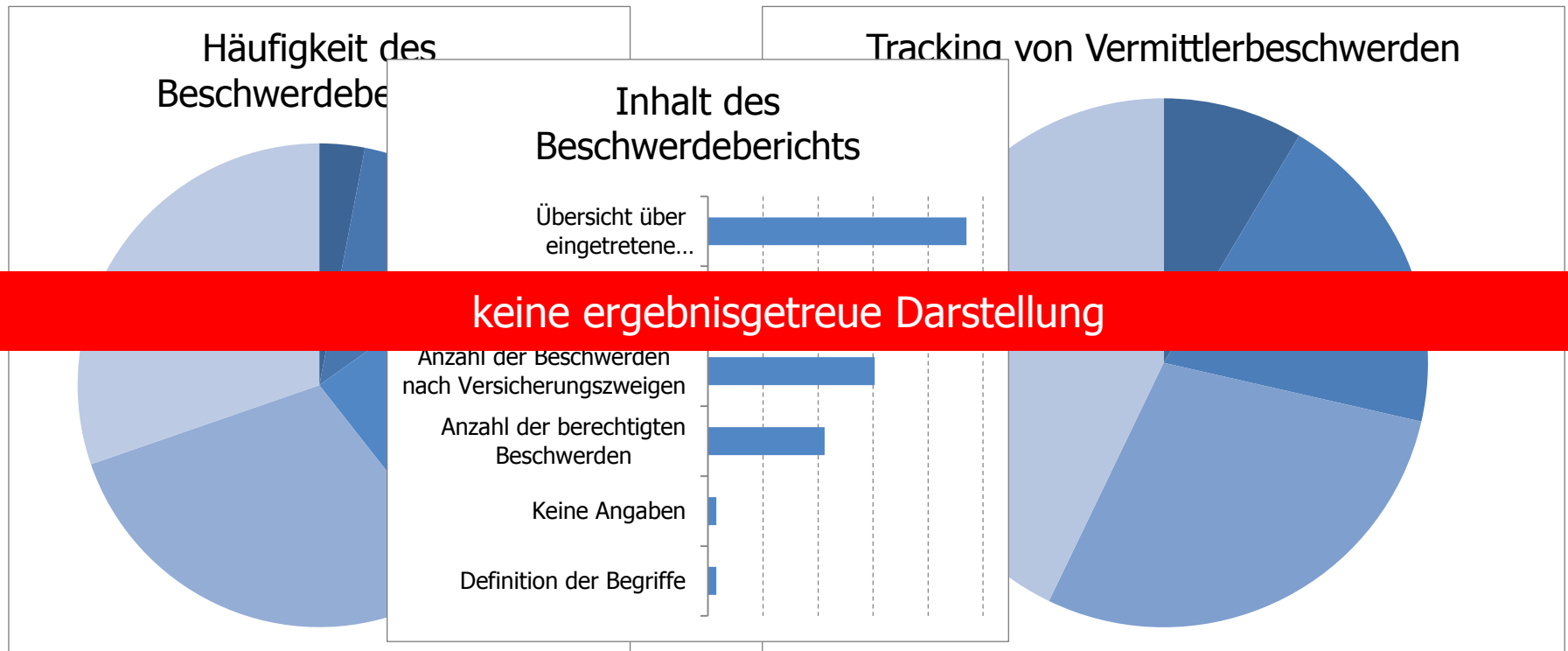


Studie Beschwerdemanagement

Inhalt der Studie – Teil 8

8. Berichtswesen

- Inhalt und Häufigkeit des Beschwerdeberichts



Wir sind diskussionsbereit – Sprechen Sie uns an!

Workshop I „BaFin-Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement“

Beschreibung

Die Studienergebnisse mit dem Schwerpunkt auf die Mindestanforderungen der BaFin werden in diesem eintägigen Workshop individualisiert. Die Vorstellung erfolgt in einem hohen Detaillierungsgrad und mit intensiven fachlichen Diskussionen zu Ihren Schwerpunkt-Themen.

Ziele

Der Workshop liefert erste Anhaltspunkte zum Erfüllungsgrad der Mindestanforderungen an Ihr Beschwerdemanagement. Dabei werden Ihre unternehmensspezifischen Umsetzungsvarianten mit dem Status quo des Marktes abgeglichen. Sie erhalten damit einen Review auf die BaFin-Konformität Ihres Beschwerdemanagements und identifizieren zukünftige Handlungsfelder.

Inhalt

- Vorstellung der Studienergebnisse mit Schwerpunkt auf die Mindestanforderungen der BaFin
- Abgleich der Umsetzung in Ihrem Unternehmen
- Gemeinsame Diskussion anhand von Best Practices
- Ableitung von Handlungsfeldern



Nutzen

- Effiziente und kostensparende Impulse zur Herstellung von BaFin-Konformität des Beschwerdemanagements
- Schnelle Identifikation von Handlungsfeldern
- Benchmark mittels Marktblick
- Qualitativ hochwertiger Input durch Best Practice

Wir sind diskussionsbereit – Sprechen Sie uns an!

Workshop II „Beschwerdemanagement im Wandel“

Beschreibung

Im Rahmen eines halbtägigen Workshops werden die Studienergebnisse individualisiert vorbereitet, mit einem hohen Detaillierungsgrad vorgestellt und mit den Teilnehmern aus Ihrem Unternehmen intensiv diskutiert.

Ziele

Mit Hilfe dieses Workshops erhalten Sie einen detaillierten Marktüberblick inkl. der Branchenstandards. Hierbei steht die strategische Ausrichtung, die Rolle, die Aufgaben sowie das Verständnis des Beschwerdemanagements im Fokus. Der Marktblick und die ausgiebige Diskussion wird neue Impulse für die Weiterentwicklung Ihres Beschwerdemanagements setzen.

Inhalt

- Vorstellung der Studienergebnisse mit Schwerpunkt auf der veränderten Bedeutung des Beschwerdemanagement
- gemeinsame Diskussion anhand von Best Practices
- Ableitung von Handlungsfeldern



Nutzen

- Schnelle Identifikation von Handlungsfeldern für Prozesse des Beschwerdemanagement
- Effiziente und systematische Ansätze zur Verbesserung des Beschwerdemanagements
- Vertiefender Marktüberblick
- Qualitativ hochwertiger Input durch Best Practice

Wir sind diskussionsbereit – Sprechen Sie uns an!

Quickcheck „Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement“

Beschreibung

Mit dem Quickcheck überprüfen wir Ihr Beschwerdemanagement auf BaFin-Konformität. Dazu schaffen wir in einem ersten Schritt ein gemeinsames Verständnis zu den Anforderungen. Im Anschluss werden Ihre unternehmensspezifischen Lösungen einer detaillierten Prüfung auf Tragfähigkeit unterzogen. Dabei werden Ihre Lösungen allen Punkten des Anforderungskataloges u.a. in Form einer Checkliste gegenübergestellt und zukünftige Handlungsfelder abgeleitet.

Ziele

Der Quickcheck dient der Validierung, ob Ihr Unternehmen den Mindestanforderungen der BaFin gerecht wird. Gleichzeitig zeigt er Handlungsoptionen und Maßnahmen auf, um die BaFin-Konformität Ihrer individuellen Lösung zu gewährleisten bzw. verbessern.

Vorgehen

- Bestandsaufnahme der aktuellen Umsetzung
- Abgleich zu Checklisten der Anforderungen
- Überprüfung der Definitionen im Beschwerdemanagement und deren Konsequenzen auf betroffene Prozesse
- Überprüfung der Tragfähigkeit des Controllings
- Aufbau des BaFin-Berichtes



Nutzen

- Hinweise zur Erfüllung aufsichtsrechtlicher Compliance
- Auditierung als Startpunkt für die systematische Weiterentwicklung des Beschwerdemanagement
- Impulse zur Verbesserung des Beschwerdecontrollings
- Entwicklung eines Beispielbericht für BaFin-Report

Studie Beschwerdemanagement

Studienbestellung per Mail oder Fax an die Kontaktperson

Hiermit bestelle ich folgende Studie (bitte verbindlich ankreuzen):

Preise zzgl. MwSt.

- Beschwerdemanagement in Versicherungsunternehmen 390,00 €
- Bei weiterem Interesse bieten wir Ihnen einen individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Workshop zum Thema Beschwerdemanagement an.
 - > Beschwerdemanagement im Wandel Preise auf Anfrage
 - > Erfüllungsgrad der BaFin – Mindestanforderungen Preise auf Anfrage

Name, Vorname: _____

Unternehmen: _____

Position, Abteilung: _____

Straße: _____

Postleitzahl, Ort: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Datum, Unterschrift: _____

Ihr Ansprechpartner



Dipl.-Kfm., Dipl.-Vw. Kai Wedekind

Leiter Kompetenzfelder „CRM“ und „Customer Care“

T +49 341 98988-231

F +49 341 98988-9199

E wedekind@versicherungsforen.net

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16, 04109 Leipzig | **I** www.versicherungsforen.net | **E** kontakt@versicherungsforen.net