

Beazley – unser Standard für die Schadenbearbeitung

Wir ermöglichen einen transparenten Prozess, um die Bedürfnisse unserer Kunden zu verstehen, und setzen unser Fachwissen dort ein, wo wir Mehrwert schaffen können.

Fachkompetenz

Unsere erfahrenen Schadenteams und Partner bringen sowohl fachliches Know-how als auch tiefgehendes Branchenwissen mit, um Sie im Schadenfall kompetent zu unterstützen.

Reaktionsschnell

Wir gestalten unsere Kommunikation so, dass sie auf die individuellen Bedürfnisse unserer Versicherten und Broker abgestimmt ist.

Partnerschaft

Wir setzen auf eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Versicherten und Brokern. Unser Ziel ist es, ihnen einen pragmatischen Schadenservice zu bieten, der ihren Bedürfnissen während des gesamten Schadenverlaufs gerecht wird.

Fairness

Unsere kundenorientierte Struktur gewährleistet offene Kommunikation und klare Möglichkeiten zur Weiterleitung an die zuständige Entscheidungsebene, um Schadenfälle fair zu bewerten und die Intention der Versicherungspolice zu wahren.

Verantwortung

Wir sind jederzeit für unsere Versicherten und Broker erreichbar. Gleichzeitig halten wir sie über den Verlauf der Schadenbearbeitung regelmäßig auf dem Laufenden, um eine transparente Abwicklung zu gewährleisten.

Wir übertreffen die Erwartungen unserer Versicherten und Makler durch maßgeschneidertes, flexibles und proaktives Schadenmanagement.

Mutige Entscheidungen

Nach Besserem Streben

Das Richtige tun

beazley

Unser Standard der Schadenbearbeitung

Wir als ein auf spezialisierte Schadenfälle konzentriertes Team streben danach, das in der Versicherungsbranche erfolgreichste Schadenteam zu sein. Dabei wollen wir die Erwartungen unserer Kunden durch eine maßgeschneiderte, flexible und proaktive Schadenbearbeitung übertreffen.

Über uns

- Wir bieten Schadenservice für Eigen- und Drittschäden im Großkundenbereich, im Mittelstand- und Kleinkundengeschäft, sowie im Treaty Segment an.
- Unsere Schadenbearbeiter kommen aus Anwaltskanzleien, anderen Versicherungsgesellschaften und vom Makler.
- Unsere mehr als 245 Schadenexperten sprechen eine Vielzahl unterschiedlicher Sprachen und sind für unsere Kunden in sieben Ländern und 19 Niederlassungen weltweit da. Dabei werden wir weltweit für unsere **Expertise, Reaktionsfähigkeit, Partnerschaft, Fairness** und **Verantwortlichkeit** geschätzt.

Expertise

- In den USA und in Großbritannien sind wir **nach Produktparten organisiert**, in denen die passenden Kollegen mit dem erforderlichen branchen- und geschäftsspezifischen Fachwissen den jeweiligen Schadensfall bearbeiten.
- In Asien, Europa, Kanada und Lateinamerika bietet unser Schadenteam ihr Fachwissen und ihre **schadenspezifischen Kenntnisse über mehrere Produktlinien hinweg an**.
- Als Schadenbearbeiter verfügen wir über umfangreiche **regionale Erfahrungen, technisches Fachwissen und Fortbildungen**, die es uns ermöglichen, selbstbewusst und erfahren Schäden zu begleiten, zu betreuen und zu überwachen.
- Wir verstehen die Komplexität der Risiken unserer Kunden und setzen unser Fachwissen dort ein, wo wir einen **Mehrwert schaffen** und das Ergebnis des Schadens verbessern können.
- Unsere Teams sind **agil und** autorisiert, Entscheidungen zu treffen, Schäden auszubezahlen und Anfragen effizient zu beantworten.
- Im Bedarfsfall **werden wir umfangreich geprüfte, fachkundige externe Berater hinzuziehen**, die uns bei der Schadenbearbeitung unterstützen. Wir achten darauf, dass diese Experten in ihrer Branche sind, personell aus-reichend besetzt sind, aktiv von einem Beazley Schadenbearbeiter angeleitet werden und mit dem Versicherungsnehmer und Makler zusammen arbeiten.

Reaktionsschnell

- Nach der Meldung eines Schadens **geben** wir unseren Maklern und Versicherungsnehmern **zeitnah** die Schadennummer sowie die Kontaktinformationen (E-Mail und direkte Telefonnummer) des zugewiesenen Schadenexperten **bekannt**.
- Schadenkommunikation und Sachstandsmitteilungen erfolgen **zeitnah** und wir glauben an Transparenz und an die Einhaltung unserer Versprechen.
- Wir **sind für unsere Versicherungsnehmer und Makler erreichbar**, unabhängig davon, ob ein externer Dienstleister an der Schadenbearbeitung beteiligt ist.
- Wir **passen unsere Kommunikation sowohl mündlich als auch im E-Mail-Verkehr** an die Art des Schadens, den versicherungsrechtlichen Kenntnisstand der Versicherungsnehmer und dem bevorzugten Kommunikationsweg unserer Versicherungsnehmer und Makler an.
- Wir **bemühen uns, auf die Anfragen** unserer Makler und Versicherungsnehmer innerhalb eines Arbeitstages **zu antworten** oder diese entsprechend zu bestätigen.
- Wir stehen zur Verfügung, um **Schaden- und/oder Deckungsfragen offen zu erörtern** und berücksichtigen auch alternative Standpunkte angemessen.
- Nach Erhalt der erforderlichen Unterlagen **werden Zahlungen und Erstattungen priorisiert bearbeitet**.

Partnerschaftlich

- Wir respektieren unsere Versicherungsnehmer und Makler, hören ihnen zu und schaffen langfristige Partnerschaften durch eine **offene und direkte Kommunikation und bleiben während des gesamten Schadenprozesses erreichbar**.
- Unser Service beginnt bereits bevor ein Schaden gemeldet wird. Denn wir stehen unseren **Maklern und Versicherungsnehmern für Gespräche vor und nach dem Abschluss des Vertrags zur Verfügung**, sofern dies möglich ist.
- Wir **führen einen Dialog und arbeiten** mit unseren Versicherten und unseren Maklern während des gesamten Schadenfalls zusammen, von der Erstmeldung bis zur Endlösung.
- Wir verhalten uns professionell und bemühen uns, Partnerschaften mit unseren Versicherungsnehmern und Maklern zu festigen, indem wir **unsere Makler stetig** über wesentliche Entwicklungen auf dem Laufenden halten.
- Wenn der Versicherungsnehmer einen Anwalt zur Abwehr unbegründeter Ansprüche benötigt, und wo dies angemessen ist, geben wir Empfehlungen ab oder überprüfen Möglichkeiten. Wir verstehen, dass unsere Versicherungsnehmer bereits bestehende Beziehungen haben und respektieren diese, wann immer dies möglich ist, und **arbeiten bei der Auswahl des Rechtsbeistands zusammen**.
- Wir erwarten von unseren externen **Dienstleistern, dass sie unsere Versicherungsnehmer und Makler** professionell und kundenorientiert **behandeln**.

Fairness

- Wir arbeiten eng mit den Underwriting-Teams zusammen, um sicherzustellen, dass der Wille **hinter den vertraglich vereinbarten Bedingungen beachtet wird**.
- Wenn es um Themen rund um die Deckung von Schadenfällen oder damit zusammenhängenden Fragen geht, führen wir nach Möglichkeit **einen Dialog mit unseren Maklern und Versicherungsnehmern**, bevor wir schriftliche Mitteilungen versenden.
- Sollten Deckungsthemen auftreten, bietet unsere kundenorientierte Struktur **offene Kommunikations-** und **Eskalationswege**.

Verantwortungsbewusst

- Wir bemühen uns, fundierte Deckungsentscheidungen zu treffen und **unsere Gründe klar und zeitnah mitzuteilen**.
- Unser Ziel ist es, für **Transparenz** bezüglich der Bearbeitungsschritte, des Zeitpunkts, an dem mit einer Deckungsentscheidung zu rechnen ist, und eine Zahlung erfolgen wird zu sorgen.
- Wir bezahlen gedeckte Schäden **zeitnah**. Wir legen großen Wert auf das Feedback unserer Makler und Versicherungsnehmer und stehen für **Nachbesprechungen nach Abschluss eines Schadenfalls** zur Verfügung.