

# Schadenservice

Wir sind ein Versicherungsunternehmen, also ist das Begleichen von Schadenforderungen unser täglich Brot.

Wir handeln zügig und wir wickeln Schadenmeldung schnellstmöglich ab. Leisten können wir das, weil wir darauf bestehen, dass alle Schadenforderungen – ob groß und komplex oder klein und unkompliziert – vor Ort bearbeitet werden, was die Auswertungs- und Abwicklungsfristen erheblich verkürzt.

Wir binden unsere Kompetenz in den Underwritingprozess und die Schadenbearbeitung ein. Dies verschafft unseren Underwritern und Kunden nicht nur ein besseres Verständnis eines bestimmten Risikos, sondern bedeutet auch, dass unsere Mitarbeiter im Schadenfall mit Kenntnissen über den Kunden sowie über das Risiko ausgestattet sind und somit schnell handeln können.

Das Begleichen von Schadenforderungen steht im Mittelpunkt unserer Arbeit. Innerhalb unseres European Branch Network wickeln wir jährlich 24.000 Schadenfälle ab. Wir begleichen jedoch nicht nur Schadenforderungen. Wir bieten auch Unterstützung und Kompetenz, um zu verhindern, dass unsere Kunden überhaupt erst mit größeren Störungen und Schäden konfrontiert werden.

Wir haben einige der komplexesten, prominentesten und kostspieligsten Schadenfälle in Europa abgewickelt – Sie sind bei uns also in guten Händen. Sie können sich darauf verlassen, dass unsere Teams ihre gesamte Kompetenz, ihre Erfahrung und ihr Einfühlungsvermögen bei jeder einzelnen Schadenforderung einbringen.

Made possible  
 QBE

# Unser Selbstverpflichtung bei der Schadenabwicklung.

## Unsere Versprechen einhalten

Mit dem Abschluss einer Versicherungspolice kaufen Sie auch ein Zahlungsversprechen. Bei QBE nehmen wir dieses Versprechen ernst.

Wir bemühen uns um eine faire und zügige Abwicklung der Schadenforderungen. Wir haben eine ausgezeichnete Bilanz beim Begleichen von Schadenforderungen. Als einer der weltweit führenden, von Standard & Poor's mit A+ bewerten Versicherer, verfügen wir über die finanzielle Stärke und Sicherheit, um die Versprechen, die wir geben, auch einzulösen.

Wir verpflichten uns, Ihnen und Ihrem Makler während der gesamten Schadenabwicklung jegliche erforderliche Unterstützung zu bieten. Unsere oberste Priorität ist es, Sie nach einem Schaden so schnell wie möglich wieder in die Erfolgsspur zu bringen.

## Kompetenz macht den Unterschied

Wir bekommen alles zu sehen, von den unkompliziertesten bis zu den komplexesten Schadenforderungen. Was immer auch geschieht, Sie werden feststellen, dass wir die nötige Erfahrung und Kompetenz mitbringen.

Unser fundiertes Verständnis von Schadenforderungen befähigt uns, Ihnen zur richtigen Zeit die richtigen Kompetenzen und die richtigen Ressourcen zur Verfügung zu stellen. So wird Ihre Schadenforderung immer von der Person oder dem Team betreut, die/das für den jeweiligen Antrag am besten geeignet ist. Unsere Schadenabwickler haben die Befugnis, rasch zu handeln und in den Momenten, in denen es notwendig ist, Entscheidungen direkt zu treffen.

Um zu gewährleisten, dass Sie jederzeit die nötige Unterstützung erhalten, werden wir bei Bedarf externe Sachverständige hinzuziehen. Wir wählen alle unsere Partner sorgfältig aus und führen regelmäßig Kontrollen durch. So stellen wir sicher, dass sie die von uns gesetzten hohen Leistungsstandards ebenso erfüllen. Wir arbeiten ausschließlich mit marktführenden Unternehmen zusammen, die unsere Werte und unser Streben nach herausragendem Kundenservice teilen.

### Verschaffen von Innovationsvorteilen

Wir sind uns der wichtigen Rolle bewusst, die den Daten in der Ausarbeitung und Verbesserung des Schadenabwicklungsprozesses zukommt. Die Investitionen in Datenanalyse und Robotics unterstützt uns darin, Ihre Schadenforderungsansprüche effizienter zu managen und kontinuierlich optimale Ergebnisse zu erzielen.

Durch den verstärkten Einsatz von Datenanalyse, KI und Technologie werden die Schadenabwickler mehr Zeit haben, um sich auf die Schlüsselfaktoren zu konzentrieren. Das wiederum bedeutet eine erhöhte Wertschöpfung für unsere Kunden. Dazu zählen z.B. zügige Zahlungen, mehr Transparenz und fundiertere Entscheidungen bezüglich Haftung und Schadenhöhe. Die Automatisierung von Routineaufgaben trägt zu einer vereinfachten und effizienteren Schadenabwicklung bei. So sparen Sie wertvolle Zeit, die Sie in das Management Ihres Unternehmens investieren können.

### Hohe Standards setzen

Wir hören oft, dass die Kompetenz unserer Mitarbeiter uns als Unternehmen ausmacht. Um uns diesen Vorsprung zu sichern, investieren wir ständig in ihre berufliche Entwicklung und ermutigen sie, ihr Wissen auszubauen und sich beruflich weiterzubilden.

Wir sind stolz auf die hervorragenden Leistungen, die wir unseren Kunden und Maklern bieten. Gleichzeitig sind wir bestrebt, sie noch weiter zu verbessern, so dass wir Ihre Erwartungen nicht nur erfüllen, sondern übertreffen.

Wir messen unsere Leistung fortlaufend an anspruchsvollen Zielen und holen zudem regelmäßig Feedback von unseren Kunden ein, das in unsere Leistungsplanung einfließt.

### Multinationale Kapazitäten

Egal, ob Sie in zwei oder mehr als 50 Ländern operieren - die Herausforderung bleibt die gleiche. Sie müssen darauf vertrauen können, dass Ihr Versicherungsunternehmen eine multinationale Schadenmanagementlösung bieten kann. Durch die Zusammenarbeit mit unserem umfangreichen Netzwerk an QBE-Niederlassungen und strategischen Partnern sind wir in der Lage, eine umfassende und koordinierte Schadenlösung anzubieten, die allen gesetzlichen Anforderungen entspricht und auf die Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten ist.

### Schadenabwicklung vor Ort

Wir sind der Meinung, dass bei Schadenfällen, die sich im Ausland ereignen, lokale Marktkenntnisse, Fachwissen, Reaktionsgeschwindigkeit, effektive Kommunikation und Sprachkompetenz von großer Wichtigkeit sind. Aus diesem Grund sind unsere globalen Netzwerkpartner befugt, Schadenforderungen mit einer vorab vereinbarten Regulierungseinheit vor Ort und im Rahmen vereinbarter SLAs [Service-Level-Agreements] zu managen, um einen hohen Dienstleistungsstandard zu gewährleisten.

### Zentralisierte Programmverwaltung

Unser erfahrenes Schadenteam wird eine zentral koordinierte Programmverwaltung einschließlich der Beaufsichtigung komplexer und/oder Großschadenfälle, Analysen und Managementinformationen gewährleisten.

### Individuelle Lösungen

Wir sind uns bewusst, dass es manchmal einer noch gezielteren Schadenabwicklung bedarf, um den Bedürfnissen unserer Kunden gerecht zu werden. In einem solchen Fall stellen wir Ihnen einen Schadenregulierungsmanager zur Seite, der mit Ihnen gemeinsam einen maßgeschneiderten Schadenabwicklungsprozess erarbeitet und koordiniert. Dieser Schadenregulierungsmanager ist zudem Ihr Ansprechpartner bei allen Fragen bezüglich der Schadenabwicklung und ist für die zentrale Programmverwaltung und Betreuung verantwortlich.



# Unterstützung im Falle eines Großschadens.

## Für Sie da, wenn Sie uns am meisten brauchen

Hoffen wir, dass es nie dazu kommt. Aber wenn es passieren sollte, werden Sie froh sein, QBE an Ihrer Seite haben.

Unser Schadenteam unterstützt Sie und Ihren Makler bei der effektiven Abwicklung selbst komplexester Schadenforderungen.

Unser Team reagiert schnell und effektiv auf alle größeren Zwischenfälle, einschließlich schwerer und gravierender Personenschäden, hoher Sachschäden von Beteiligten oder Dritten sowie Produkthaftungsschäden.

Wenn es um technische Kompetenz, kontinuierlich hohe Servicestandards und gute Kommunikation bei jedem Arbeitsschritt geht, können Sie sich auf unser erfahrenes Team verlassen.

## Hilfe bei Kommunikation

Effektive Kommunikation und Entscheidungsfindung sind direkt nach dem Auftreten eines Großschadens von entscheidender Bedeutung. Sobald uns Bescheid gegeben wird, werden wir einen Ihnen zugeordneten Schadenabwickler anweisen, sich Ihrer unmittelbaren Bedürfnisse anzunehmen.

Falls erforderlich wird QBE Sie bei allen strafrechtlichen, regulatorischen oder gesetzlichen Fragen, die sich aus dem Schaden ergeben, selbst oder durch Benennung eines vertrauenswürdigen Partners unterstützen.

Wir werden ein Koordinationsteam mit Schlüsselpersonen aus allen Interessengruppen einrichten. Das Koordinationsteam wird dann gemeinsam Aktionspunkte festlegen und einen Kommunikationsprozess einleiten, der alle Parteien über die Entwicklung der Sachlage auf dem Laufenden hält.

Zeitgleich zur Umsetzung des Fallverwaltungsplans werden wir eine fundierte Einschätzung in Bezug auf die Geschäftsfortführung, die gesetzliche Haftung und Schadenrückstellungen vornehmen.

Bei einer etwaigen straf- oder zivilrechtlichen Verfolgung werden wir weitere Rechtsexperten vorschlagen, um Sie zu unterstützen.

Wir werden außerdem alle relevanten Sachverständigen beauftragen und Kontakt mit anderen betroffenen Versicherern aufnehmen.



### Innerhalb von 30 Tagen

In den darauffolgenden Wochen wird der Ihnen zugewiesene und in dem jeweiligen Fachbereich spezialisierte Schadenabwickler die Situation immer wieder überprüfen und sicherstellen, dass wir die erforderliche Unterstützung gewährleisten.

Innerhalb von 30 Tagen werden wir alles unternehmen, um den Deckungsumfang der Police bestätigen, die gesetzliche Haftung bestimmen, Rückforderungs- und Regressmöglichkeiten ermitteln und eine erste nachhaltige Reserve anlegen zu können.

Wir gehen außerdem davon aus, dass wir bis dahin alle angemessenen Zwischenzahlungen leisten, einen strategischen Sanierungsplan, in dem Maßnahmen und Verantwortlichkeiten festgelegt sind, vereinbaren sowie Experten bestimmen.

### Nach 30 Tagen

Unabhängig vom Ausgang werden wir Sie in den Monaten und Jahren nach dem Großschaden selbstverständlich auch weiterhin unterstützen.

Ihr zugewiesener QBE-Ansprechpartner steht fortlaufend in engem Kontakt mit Ihnen und unterstützt Sie dabei, die langfristigen Auswirkungen auf Sie selbst, Ihre Mitarbeiter und Ihre Kunden zu minimieren.

Wir stellen sicher, dass Sie ständigen Zugang zu den einschlägigen Experten haben.

Gegebenenfalls werden wir auch mit Ihnen gemeinsam eine Schadenfall-Nachprüfung durchführen. Dies trägt dazu bei, alle relevanten Erkenntnisse des Risikomanagements zu erfassen und so die Chancen, dass in Zukunft etwas Vergleichbares passiert, zu minimieren.

# Betrug bekämpfen.

## Wie wir gegen Betrug vorgehen.

Betrug stellt eine finanzielle, regulatorische und rufschädigende Bedrohung für Ihr Unternehmen dar. Außerdem werden die Prämien in die Höhe getrieben. Aber bei QBE lassen wir uns das nicht gefallen.

Kein Unternehmen ist vor Betrug gefeit. Hier kommt QBE's Special Investigation Unit (SIU) ins Spiel. Diese Einheit verfügt über das gesamte erforderliche Spektrum an Kompetenzen, um unsere Kunden sowie unser eigenes Unternehmen vor den finanziellen und rufschädigenden Auswirkungen von Betrug zu schützen.

Es wird geschätzt, dass allein im Jahr 2017 der Gesamtwert betrügerischer Forderungen in Europa 13 Milliarden Euro betrug.

Seit wir 2010 die SIU "European Operations" eingerichtet haben, konnten wir 50.000 potenzielle Betrugsfälle identifizieren, 14.500 betrügerische Schadenforderungen erfolgreich anfechten und dabei mehr als 300 Millionen £ einsparen. So konnten wir auch unsere Kunden beim Selbstschutz unterstützen, indem wir Ihnen entscheidende Informationen haben zukommen lassen und das Bewusstsein für Betrug gefördert haben.

Um dieses Leistungsniveau zu erreichen, investieren wir kräftig in unser SIU-Team. Wir stellen ihm alle erforderlichen Ressourcen zur Verfügung, um anspruchsvolle Datenauswertung und -analyse, hochentwickelte Betrugserkennung und Fallmanagement, statistische Analyse und Benchmarking sowie Best Practices in allen Aspekten der Sonderermittlungen liefern zu können.



## Knotenpunkt der Betrugsbekämpfung

Die Special Investigation Unit ist der Knotenpunkt für betrugsbezogene Daten innerhalb von QBE. Sie koordiniert die Bearbeitung aller schwerwiegenden oder organisierten betrügerischen Schadenforderungen. Die SIU arbeitet mit Schadenteams in allen QBE-Geschäftsbereichen innerhalb und außerhalb des europäischen Wirtschaftsraums zusammen.

Versicherungsbetrüger werden in ihrer Vorgehensweise immer raffinierter und sind landesweit sowie grenzübergreifend mobil. Effektive Lösung zur Informationsbeschaffung bedeuten, dass wir andere auf Methoden und Vorgehensweisen aufmerksam machen können, die in ihrem Land angewandt werden könnten.

## Informationsbeschaffung

Wir verwenden Daten aus einer Vielzahl von Quellen, darunter unsere eigenen Schadenakten, gebündelte Ressourcen aus der Versicherungsbranche, lokale Betrugsbekämpfungsorgane und Strafverfolgungsbehörden.

## Dem Betrug auf der Spur

Um potenzielle Betrugsfälle zu identifizieren, verfolgen wir verschiedene Ansätze, einschließlich manueller Erkennungsmanagementstrategien über ein Netzwerk lokaler Fraud Validation Coordinators.

Wenn es - in Übereinstimmung mit Best Practice und unseren eigenen Richtlinien - angemessen ist, markieren wir Fälle für eine sofortige Intervention durch einen auf Betrugsfälle spezialisierten Schadenregulierer.

## Die Trends erkennen

Wir analysieren Daten, um Zusammenhänge zu erkennen. Dann vergleichen wir sie mit breiteren Trends, um differenzierte Managementinformationen zu erstellen, die es uns erleichtern, aufkommende Bedrohungen durch Betrug zu erkennen.

Dieser Prozess unterstützt andere QBE-Teams darin, Zeichnungskriterien festzulegen und fundiertere Entscheidungen bezüglich der Risikoselektion zu treffen

## Betrugsbekämpfung in die Hand nehmen

Wenn wir einen potenziellen Betrugsfall identifiziert haben, leiten wir ihn zum aktiven Fallmanagement an einen unserer fachlich kompetenten Validierungskordinatoren für Betrugsfälle weiter. Unsere kompetenten Schadenregulierer verfügen über Hintergrundwissen aus den verschiedensten Bereichen, nämlich Versicherung, Recht sowie Polizeiarbeit. Somit sind sie mit allen Fähigkeiten ausgerüstet, die nötig sind, um effektiv gegen Versicherungsbetrug vorzugehen.

In ausgewählten Fällen stehen ihnen auch unsere sorgfältig ausgewählten hochspezialisierten Rechts- und Ermittlungsexperten zur Verfügung.

## Ihre Marke schützen

Unsere Priorität ist es, organisierten Betrug zu identifizieren und bei der frühestmöglichen Gelegenheit dagegen vorzugehen. Sollte Ihr Unternehmen betroffen sein, führen wir eine umfassende, ehrliche Beratung mit Ihnen durch und tun alles was möglich ist, um eine Schädigung Ihres Rufes oder Ihrer Marke zu vermeiden.



**Dr. Paul Lambertz**  
Claims Manager  
  
Tel +49 211 9941945  
**paul.lambertz@de.qbe.com**

**Alexander Meyer**  
Market Manager Lead  
  
Tel +49 211 994 1932  
**alexander.meyer@de.qbe.com**

**Andrea Brock**  
General Managerin  
  
Tel +49 211 994 1915  
**andrea.brock@de.qbe.com**

**QBE European Operations**  
QBE Europe SA/NV  
Direktion für Deutschland,  
Breite Straße 31,  
40213 Düsseldorf,  
Germany  
  
**QBEurope.com**

QBE European Operations ist ein Handelsname der QBE UK Limited, QBE Underwriting Limited und QBE Europe SA / NV. QBE UK Limited und QBE Underwriting Limited sind beide von der Prudential Regulation Authority zugelassen und werden von der Financial Conduct Authority und der Prudential Regulation Authority reguliert. QBE Europe SA / NV, St-Nr. BE 0690.537.456, RPM / RPR Brüssel, IBAN Nr. BE53949007944353 und SWIFT / BIC Nr. HSBCEBBB, ist von der belgischen Nationalbank unter der Lizenznummer 3093 zugelassen.