

Hiscox Sushi

HISCOX-Schadenmanagement

Ein Schadenfall ist nicht nur aus Sicht des Kunden, sondern auch aus Sicht des Maklers, der "Moment der Wahrheit". Die Qualität des Versicherers und die Beratungsleistung des Maklers stehen dann beim Kunden auf dem Prüfstand.

Analog unserer beiden Produktparten haben wir zwei Schadenteams gebildet:

- Schadenteam Vermögenswerte
- Schadenteam Berufliche Risiken

Durch die Spezialisierung unserer Mitarbeiter auf einzelne Produkte stellen wir sicher, dass Sie jederzeit auf Ansprechpartner treffen, die sofort und fachlich fundiert "Erste Hilfe" leisten.

Kompetente Unterstützung: 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr

Unsere Schadenspezialisten sind täglich von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr persönlich für Sie erreichbar.

Außerhalb unserer Arbeitszeiten steht Ihnen im Ernstfall die HISCOX-Schaden-Hotline zur Verfügung. Auch hier legen wir Wert auf Kompetenz. Kein anonymes Call-Center, sondern Schaden-Profis leiten gebotene Sofortmaßnahmen ein und geben unseren Kunden das Gefühl zurück, wieder sicher zu sein.

Schnelle Reaktionszeiten

Ein Kunde will nach einem Schadenfall schnell Sicherheit darüber haben, ob sein Schaden vom Versicherer übernommen wird oder nicht. Daher reagieren wir auf Schadenmeldungen binnen 24 Stunden mit einer qualifizierten Antwort. In den meisten Fällen offerieren wir bereits einen konkreten Regulierungsvorschlag oder eine Zahlung.

Jegliche Folgekorrespondenz bearbeiten wir ebenfalls binnen 24 Stunden.

Großzügige Auslegung der Wordings

Bei der Auslegung unserer Versicherungsbedingungen bleiben wir nicht am Buchstaben des Textes hängen, sondern entscheiden im Sinne der Philosophie des Produkts ("spirit of the policy"). Beispielsweise verweigern wir unseren Kunden nicht die Erstattung der Mehrwertsteuer, wenn auf Basis eines Kostenvoranschlags abgerechnet wird und die Reparaturarbeiten nicht durchgeführt werden.

Verständliche Kommunikation

Es ist unser Ziel, verständlich und offen mit unseren Kunden und Partnern zu kommunizieren. Statt nichts sagender Textbausteine oder unverständlichem "Fachchinesisch" erläutern wir in klaren Worten wie sich der Entschädigungsbetrag im Einzelnen zusammensetzt.

Umfassende Hilfe bei der Schadenbeseitigung

In Schadenfällen geben wir uns mit der für den Versicherer einfachsten Lösung, dem Erbringen einer finanziellen Entschädigung, nicht zufrieden. Wir bieten dem Geschädigten vielmehr an, ihm die zeitlich und häufig auch emotional belastende Behebung des Schadens abzunehmen. Wer bei HISCOX versichert ist, muss sich nicht mehr selbst darum kümmern, sein beschädigtes oder zerstörtes Haus wieder aufzubauen oder Einrichtungsgegenstände wieder zu beschaffen. Wir vermitteln unseren Kunden auf Wunsch von uns geprüfte Sanierungs- und Handwerksunternehmen, die sauber, schnell und zuverlässig arbeiten.

Die Qualitätskontrolle und die Koordination mehrerer Handwerker erfolgt durch uns. Handwerker-Rechnungen müssen nicht vom Kunden vorfinanziert werden, sondern werden direkt von uns bezahlt. Bei größeren Schäden sorgen wir für eine Bauaufsicht und nehmen die Gewerke ab. Beschädigten Hausrat lassen wir sanieren oder beschaffen zumindest gleichwertigen Ersatz, sollte die Sanierung nicht möglich sein.

Besonderes Know-how eines Spezialversicherers

Bei allen denkbaren Schäden dürfen Sie darauf vertrauen, dass unsere Schadenspezialisten mit maßgeschneiderten Lösungen auf Sie zukommen.

Mit der professionellen Abwicklung von Kunstschäden hat HISCOX mehr als hundert Jahre Erfahrung. Bei Diebstahl von wertvollen Kunstschatzen ist es uns schon häufig gelungen, unserem Versicherungsnehmer das geliebte Stück zurück zu bringen, denn wir gehören zu den Gründungsmitgliedern des "Art-Loss-Register", das uns hierbei unterstützt. Selbst schwerwiegende Beschädigungen an Bildern und Antiquitäten konnten wir über unser Expertennetz erfolgreich restaurieren lassen; etwa verbleibende Wertminderungen lassen wir durch unabhängige Kunstsachverständige fair bewerten.

Bei Schäden im Ausland setzen wir ausschließlich deutschsprachige Gutachter ein, die die Sprache und Gepflogenheiten des jeweiligen Landes kennen. Damit unser Kunde nicht an "schwarze Schafe" gerät, lassen wir ihn mit dem Schaden nicht allein. Erst wenn bewährte deutschsprachige Handwerker den Schaden vollständig beseitigt haben, ist der Schadenfall auch für uns abgeschlossen.

Im Bereich der Vermögensschadenhaftpflicht- und D&O-Versicherung ist es häufig erforderlich, den Versicherungsnehmer vor einer unberechtigten Inanspruchnahme Dritter zu schützen. Unsere juristisch qualifizierten Schadenspezialisten können oft erreichen, dass Ansprüche nicht weiter verfolgt werden. Falls es doch einmal zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung kommen sollte, sorgen wir dafür, dass unsere Kunden durch unser hochspezialisiertes Anwaltsnetz die bestmögliche Verteidigung erhalten.

Haben Sie Fragen zum Thema Schadenregulierung?

Unsere Experten stehen Ihnen gerne zur Verfügung:

Schaden-Team Vermögenswerte	089/545801-300
Schaden-Team Berufliche Risiken	089/545801-400