

50 Jahre



ZENTRALRUF
DER AUTOVERSICHERER
www.zentralruf.de

Zuverlässigkeit und Sicherheit seit 50 Jahren

Der Zentralruf der Autoversicherer bietet Personen nach einem Unfall mit einem Kfz seit inzwischen 50 Jahren die Sicherheit, den richtigen Ansprechpartner für deren Ansprüche zu ermitteln.

Diese zuverlässigen Auskünfte wären nicht möglich ohne eine ausgeklügelte technische Infrastruktur, eine sichere Vernetzung mit unseren Partnern und unsere Beschäftigten, die rund um die Uhr telefonische Anfragen beantworten.

Dr. Jens Bartenwerfer
Vorsitzender der Geschäftsführung



Strategische Projekte für die Branche

Schon 1972 wurde mit dem Projekt Zentralruf der Autoversicherer eine strategisch wichtige Aufgabe der Versicherungswirtschaft umgesetzt. Damit wurde einer der Grundsteine der GDV Dienstleistungs-GmbH gelegt: Noch heute ist eine unserer Kernkompetenzen, strategische Projekte für die Versicherungswirtschaft zu realisieren. Es geht dabei in erster Linie um Services, die rund um die Uhr für Menschen und die Versicherungswirtschaft nutzbar sind.

Fred di Giuseppe Chiachiarella
Stellv. Vorsitzender der Geschäftsführung



Gute Erreichbarkeit von Anfang an
380.000 Anfragen



Bei Unfallschaden

Aachen	(0241)	4 84 61
Berlin	(030)	261 17 61
Dortmund	(0231)	52 84 84
Essen	(0201)	22 16 77
Frankfurt	(0611)	72 51 51
Hamburg	(040)	33 66 44
Hannover	(0511)	1 48 85
Köln	(0221)	12 30 91
Mannheim	(0621)	2 89 81
München	(089)	33 30 66
Nürnberg	(0911)	53 40 45
Saarbrücken	(0681)	3 96 66
Stuttgart	(0711)	28 33 99

Zentralruf der Autoversicherer

Am 1.7.1972 wurde der Zentralruf der Autoversicherer in Hamburg als Pilotprojekt gegründet. Bereits im Jahr darauf gab es Zentralruf-Standorte in 11 westdeutschen Städten.

Ab 1980 kamen zwei weitere Städte hinzu. Zu diesem Zeitpunkt bearbeitete der Zentralruf bundesweit bereits rund 380.000 Anfragen im Jahr. Eine gute Erreichbarkeit und schneller Service für die Kunden waren von Anfang an wichtig.

Schnelle Hilfe durch moderne Infrastruktur
1.869.532 Anfragen



1997 werden die Standorte in Hamburg gebündelt: Ein modernes Service Center mit innovativer EDV und stetiger technischer Weiterentwicklung entsteht. Diese Infrastruktur wird der Grundstein für weitere erfolgreiche Services der GDV Dienstleistungs-GmbH wie die Abschleppzentrale, den Notruf der Autoversicherer, später den Unfallmeldedienst sowie die 24/7-Koordinierungsstelle bei schwersten Ereignissen mit Kfz beim Zentralruf.

2021 wurden 1.869.532 Anfragen an den Zentralruf bearbeitet.



Damals Wählscheibe

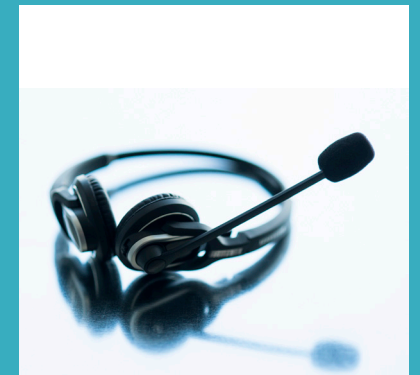
Ein Telefon – damals noch mit Wählscheibe – und das eigens entworfene Formular gehörten zwingend zur Handarbeit des Zentralrufs. Die Anfragen wurden am Telefon aufgenommen, nach Zu-

lassungsstellen sortiert und dort telefonisch angefragt. Die Antwort wurde den Anfragenden dann bei ihrem „Rückruf“ durchgegeben. Ein Durchschlag der Anfrage ging per Post an die zuständige Versicherung.



Heute Glasfaser

Heute ermöglicht eine zentrale Datenbank in den meisten Fällen eine sofortige Auskunft. Dank der direkten Verbindung zum Kraftfahrt-Bundesamt steht eine Auskunft aber mindestens innerhalb von 24 Stunden zur Verfügung. Automatisierte Verfahren und moderne IT-Lösungen stehen nicht nur professionellen Anfragenden, sondern über die Webseite des Zentralrufs allen Personen zur Verfügung.

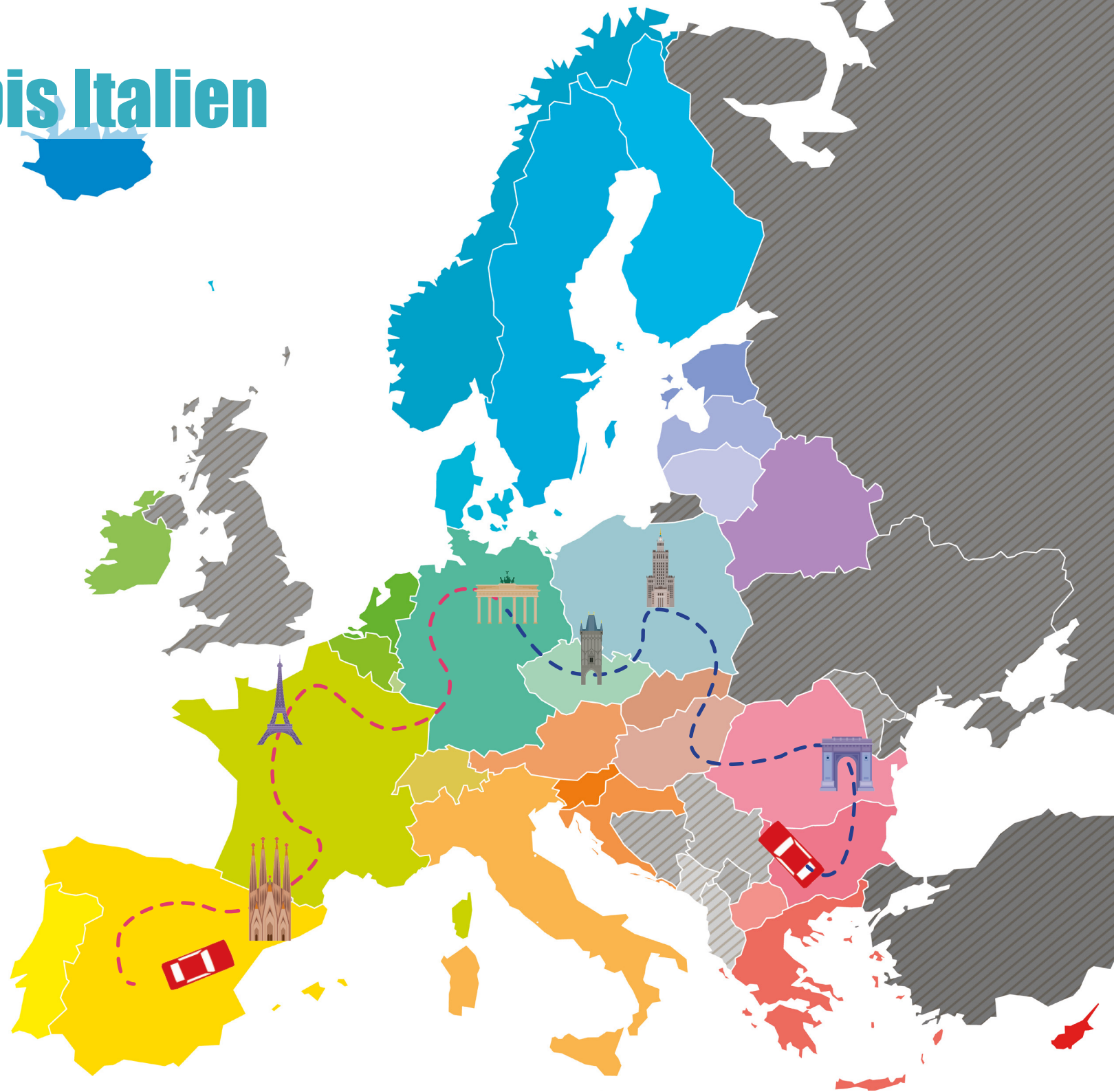


www.zentralruf.de

Von Island bis Italien



Mit dem Zusammenwachsen der Länder in der EU hatten die deutschen Reiseweltmeister ab 2003 die Möglichkeit, Unfälle, die im Ausland passiert waren, bequem von zu Hause zu regulieren. Der Zentralruf der Autoversicherer übernahm auch diese Aufgabe als Nationale Auskunftsstelle, von den Mitarbeitenden liebevoll ZA-Ausland genannt. Dem Abkommen schlossen sich auch weitere Länder an – von Island bis Italien. Ein ganz besonderer Service, der internationale Vernetzung erfordert.



Bemerkenswertes

20

Kilo geschätzt wegen die ersten 19" Röhrenmonitore von Eizo, die für die Faxbearbeitung vorgesehen waren. „Der 19“ von Eizo war echt die Hölle. Wenn wir den bewegen mussten, brauchte man fast 2 Personen.“



1996

wurden die ersten Männer als Agenten eingestellt.



32

Jahre Agentin – noch heute arbeitet eine Mitarbeiterin aus der „dezentralen Phase“ beim Zentralruf

1993

hielten Computer Einzug. Genauer gesagt das Modell Dell Optiplex GXi und etwas später GXa. Das Betriebssystem war Windows NT 3.51 und wurde durch NT 4.0 abgelöst.



10

verschiedene Sprachen werden im Service Center gesprochen



Zuverlässigkeit

Seit 1972 ermitteln wir zuverlässig die gegnerische Kfz-Haftpflichtversicherung. Unsere Zentralruf-Datenbank wird dafür permanent durch die Haftpflichtversicherer mit aktuellen Daten gespeist. 95% der Anfragen beim Zentralruf der Autoversicherer können innerhalb weniger Minuten bearbeitet werden. In sehr seltenen Fällen kann die Bearbeitung etwas mehr Zeit in Anspruch nehmen; hier erfolgt eine Auskunft in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Sie können sich auch in Zukunft auf uns verlassen!

Sicherheit

Die Ermittlung erfolgt kostenfrei für Personen, die ein berechtigtes Interesse darlegen können, also für Unfallgeschädigte und deren Vertreter oder Organisationen, die im Zusammenhang mit der Schadenregulierung stehen. Der Zentralruf der Autoversicherer sorgt als gesetzlich anerkannte Auskunftsstelle gemäß §8a Pflichtversicherungsgesetz für Aufklärung.

Mit Sicherheit in die Zukunft.

Erreichbarkeit

Ihr direkter Draht zum Zentralruf innerhalb Deutschlands rund um die Uhr ist die kostenfreie Servicrufnummer 0800 250 260 0. Aus dem Ausland erreichen Sie uns montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr unter der Rufnummer +49 40 300 330 300.

Wir sind auch in Zukunft immer für Sie da!

Schnelligkeit

Schnell, online und ganz unkompliziert steht Ihnen unser Anfrage-Formular jederzeit unter <https://www.zentralruf.de/online-anfrage/anfrageformular> zur Verfügung - natürlich auch bei Unfällen im Ausland.

Komfortabel, bequem und zeitgemäß.

Danke für Ihr Vertrauen!

