

Assekurata Solutions: Kunden bescheinigen DEVK und Sparkassen Direktversicherung sehr gute Schadenregulierung

Dies ist eines der Ergebnisse einer aktuellen Studie der Kölner ASSEKURATA Solutions GmbH. Beide Unternehmen erhalten dafür als erste Gesellschaften das Gütesiegel zur Zufriedenheit mit der Kfz-Schadenbearbeitung.

21. September 2011 - Dies ist eines der Ergebnisse einer aktuellen Studie der Kölner ASSEKURATA Solutions GmbH. Beide Unternehmen erhalten dafür als erste Gesellschaften das Gütesiegel zur Zufriedenheit mit der Kfz-Schadenbearbeitung.

Schadenmanagement als wichtiger Wettbewerbsfaktor in der Kfz- Versicherung

Bereits seit Jahren ist das Schadenmanagement in der Kfz-Versicherung ein wichtiger Faktor im Wettbewerb um Kunden und Marktanteile. Neben dem Preisniveau sind für den Kunden eine schnelle und qualitativ hochwertige Schadenbearbeitung und -regulierung wichtig. Ob Versicherungspolice mit Werkstattbindung, Handwerkernetze oder Personenschadenmanagement, all diese Maßnahmen sind mittlerweile aus der Regulierungspraxis der Versicherer nicht mehr wegzudenken.



„Deshalb wollten wir im Rahmen unserer Kfz- Studie unter anderem wissen, wie die Kunden das Schadenmanagement ihres Kfz-Versicherers bewerten“, erläutert Natalie Kwiecien, Senior-Analystin und Studienleiterin der Assekurata Solutions. Die Studie wurde im März 2011 im Rahmen einer standardisierten Onlinebefragung unter insgesamt rund 1.534 Kunden mit einer Kraftfahrzeug- Versicherung erhoben.

Überdurchschnittliche Zufriedenheit bei DEVK und S-Direkt

86,9 % der DEVK-Kunden vergeben der Schadenbearbeitung ihres Versicherers die Note sehr gut beziehungsweise gut. Bei der Sparkassen Direktversicherung sind dies 89,5 %. „Dies stellt aus unseren Erfahrungen sehr gute Werte dar, die die beiden Versicherer auszeichnen“, erklärt Natalie Kwiecien.

Branchenweit beurteilen im Schnitt 80,3 % die Schadenbearbeitung ihres Versicherers als mindestens gut. „Auch bei Betrachtung der unzufriedenen Kunden offenbart sich eine Diskrepanz der beiden Unternehmen zum Markt“, so Kwiecien. Während marktweit 10,2 % der Kunden der Schadenbearbeitung ihres Kfz-Versicherers schlechte Noten ausstellen, liegen die Werte der DEVK (4,8 %) und der Sparkassen Direktversicherung (3,8 %) deutlich darunter.

„Als Grundlage für die unternehmensindividuelle Beurteilung durfte eine Mindestfallzahl von 100 Kunden mit Schadenerfahrung nicht unterschritten werden“, erklärt Natalie Kwiecien. Assekurata Solutions bietet deshalb den Versicherern

	<p>an, für die Analyse eine Stichprobe aus ihrem Kundenbestand zur Verfügung zu stellen. „Mit der DEVK und der Sparkassenversicherung Direkt haben sich zwei Unternehmen dazu entschlossen, ihre Ergebnisse zur Schadenregulierung zu veröffentlichen.“</p>
Urteile von sehr gut bis ungenügend sollen Verbraucher besser informieren	<p>Die Assekurata Solutions führt Analysen und Bewertungen auf der Basis von Kunden- und Experteneinschätzungen durch. „Die Ergebnisse dokumentieren wir von nun an als Verbraucherinformation in Form eines Siegels“, erklärt Geschäftsführer Dr. Christoph Sönnichsen. „Besonders prägnant wird die Kommunikation der Ergebnisse mit Hilfe unseres Slogans ‚BESSER INFORMIERT SEIN‘.“ Die Bewertung orientiert sich an der „Schulnoten“-Skala, die von sehr gut bis ungenügend reicht.</p> <p>„Während unsere Ratings Qualitätsbeurteilungen ganzer Unternehmen sind, z.B. Maklerbetriebe oder Maklerpools, findet der Verbraucher nun wertvolle Informationen zu Einzelaspekten der Kundenbeziehung, wie zum Beispiel der Schadenregulierung oder Beratung und Betreuung.“</p>
Wie Kfz-Kunden im digitalen Zeitalter auf eine Versicherung aufmerksam werden	<p>Die Untersuchung zeigt darüber hinaus, wie Kfz-Kunden im digitalen Zeitalter auf eine Versicherung aufmerksam werden, was zum Vertragsabschluss führt und wie Kundenbindung entsteht. Dabei geht Assekurata Solutions insbesondere der Frage nach, inwieweit sich Direkt- und Serviceversicherer im Kundenmanagement unterschiedlich aufstellen müssen. „Sehr deutlich trat hier hervor, welche große Rolle Vergleichsportale bereits heute bei der Wahl des Versicherers spielen“, erläutert Natalie Kwiecien. So stimmten fast 75 % aller befragten Serviceversicherten und knapp 85 % der Direktversicherten der Aussage zu: „Ich schließe in Zukunft keine Versicherung mehr ab, ohne mich vorher auf Vergleichsportalen über Preise und Leistungsumfang der Versicherung informiert zu haben.“</p> <p>„Allerdings werden diese Online-Vergleichsrechner zurzeit größtenteils als Informationswerkzeug genutzt. Das Gros der Kfz-Verträge wird weiterhin über den persönlichen Kontakt, das heißt Vermittler und Geschäftsstellen, abgeschlossen sowie über die Internetseiten der Versicherer.“</p>
Wecken Social-Media-Aktivitäten eine nachhaltige Resonanz bei den Kunden?	<p>Weiterhin wird untersucht, ob Social-Media-Aktivitäten eine nachhaltige Resonanz bei den (potenziellen) Kfz-Kunden wecken können und inwieweit sich durch Maßnahmen in diesem Bereich Potenziale zur Steigerung der Kundenbindung ableiten lassen. Dies versetzt Unternehmen in die Lage, die Wirkung ihrer Aktivitäten, speziell im Web-Bereich, hinsichtlich der Kundenbindung zu überprüfen und zu optimieren.</p>
Über die Studie	<p>Die Marktstudie 2011 „Touchpoints in der Kfz-Versicherung“ kann bei Assekurata Solutions (www.assekurata-solutions.de) für 1.860 € zzgl. MwSt. erworben werden.</p>

Kontakt:

Russel Kemwa
Pressesprecher
Tel.: 0221 27221 - 38
Fax: 0221 27221 - 77
E-Mail: kemwa@assekurata-solutions.de
Internet: www.assekurata-solutions.de

Natalie Kwiecien
Senior-Analystin
Tel.: 0221 27221 - 20
Fax: 0221 27221 - 77
E-Mail: kwiecien@assekurata-solutions.de
Internet: www.assekurata-solutions.de

Über die ASSEKURATA Solutions GmbH

Die ASSEKURATA Solutions GmbH ist 2010 aus der ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH hervorgegangen. Die Gesellschaft bündelt die Assekurata-Kompetenzen aus den Bereichen Vertriebs- und Organisationsanalysen sowie der Marktforschung. Das Dienstleistungsangebot umfasst Kommunikations- und Informationslösungen für Versicherungsgesellschaften, freie und gebundene Vertriebe, Maklerpools bzw. -verbände. Neben Qualitätsbeurteilungen bietet das Unternehmen auch individuelle Analysen zu Fragen aus den Bereichen Vertriebsorganisation sowie Beratungs- und Betreuungskonzeptionen an.

ASSEKURATA
solutions.