



10.11.2014
PRESSEMITTEILUNG

Umfrage der Generali Versicherungen zum Schadenmanagement in der Versicherungsbranche IV

Preis, persönlicher Ansprechpartner, Leistungen: wichtigste Kriterien bei der Versicherungswahl

München – Mit der Umfrage Schadenmanagement untersuchen die Generali Versicherungen die Zufriedenheit der Bevölkerung mit ihren Versicherungen. Ebenso geht das Unternehmen der Frage nach, welche Kriterien für Kunden die wichtigsten bei der Auswahl einer Versicherung sind. Ganz oben stehen Preis, persönlicher Ansprechpartner und Leistungsumfang.

Rund jeder zweite Befragte (48,9 Prozent) nannte einen günstigen Preis als ausschlaggebenden Grund. Nahezu ebenso viele (46,4 Prozent) gaben einen persönlichen Ansprechpartner als Kriterium an. Und rund jeder dritte Befragte (36,3 Prozent) erklärte, dass der Leistungsumfang am wichtigsten sei. *„Das Ergebnis zeigt, dass Kunden neben einem günstigen Preis auch großen Wert auf Qualität legen. Ein persönlicher Ansprechpartner ist die beste Voraussetzung für eine gute Beratung und je größer der Leistungsumfang, desto besser der Schutz“*, erläutert Maximilian Jetzlspurger, Bereichsleiter Schaden der Generali Versicherungen. Als weitere Kriterien nannten die Befragten die gute Erreichbarkeit des Anbieters (32,7 Prozent), das Vertrauen in die Marke (23,0 Prozent) sowie eine schnelle Reaktionszeit des Anbieters (18,3 Prozent). Unzufriedenheit mit ihrer jetzigen Versicherung war dagegen nur für 3,7 Prozent ein nennenswerter Grund.

Gleichzeitig gaben entgegen dem derzeitigen Trend der wachsenden Bedeutung des Internets nur 2,8 Prozent der Befragten die Möglichkeit eines Online-Abschlusses an. *„Das Internet scheint für die Mehrheit der Bevölkerung eher ein Informationskanal zu sein. Die Tatsache, dass eine Police online erworben werden kann, ist nur für einen geringen Teil der Bevölkerung von Bedeutung“*, so Jetzlspurger.

DIE UMFRAGE SCHADENMANAGEMENT

Die Umfrage Schadenmanagement der Generali Versicherungen untersucht die Zufriedenheit der Bevölkerung mit den Themen Schadenregulierung und Versicherungen allgemein. Dafür hat das unabhängige Markt- und Sozialforschungsinstitut USUMA GmbH insgesamt 1.005 Bundesbürger im Frühjahr 2014 anhand einer repräsentativen Telefonumfrage befragt. 541 der befragten Bundesbürger hatten in den letzten fünf Jahren einen Schadenfall mit Versicherungskontakt. Das Magazin zur Umfrage sowie weiteres Informationsmaterial wie Pressemitteilungen, einen Audiobeitrag, Grafiken und Bilder finden sich im Internet unter www.generali-schadenumfrage.de.

GENERALI Versicherungen

Die Generali Versicherungen, München (www.generali.de), gehören mit Beitragseinnahmen von 6,1 Milliarden Euro und 6 Millionen Kunden zu Deutschlands größten Erstversicherern. Durch seinen Multikanalvertrieb bietet das Unternehmen bedarfsorientierte Angebote gleichermaßen für Privat- und Firmenkunden. Es verwaltet Kapitalanlagen in Höhe von über 41 Milliarden Euro und ist ein Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe.

Für Medienanfragen:
Christian Krause
Telefon: 089 5121-2283
Telefax: 089 5121-1045
E-Mail: christian.krause@generali.com

Generali Versicherung AG
Adenauerring 7
81737 München
Telefon: 089 5121-0
Telefax: 089 5121-1000

service@generali.com
www.generali.de