



15.09.2014
PRESSEMITTEILUNG

Umfrage der Generali Versicherungen zum Schadenmanagement in der Versicherungsbranche

Besser als erwartet

- **Mehrheit der Bevölkerung mit Versicherungen allgemein und im Schadenfall zufrieden**
- **Gros der Befragten beurteilt Assekuranzunternehmen als freundlich/hilfsbereit**
- **Verbesserungsbedarf bei Kundenkommunikation der Versicherungen**

München – Sorgenkind oder Musterschüler? Über Versicherungen und deren Verhalten wird in den Medien und der Öffentlichkeit viel diskutiert. Auf der einen Seite gibt es Vorwürfe, dass sie Leistungen verzögern oder Schäden nur unzureichend regulieren. Auf der anderen Seite stehen Aussagen, dass die Versicherer enorme Summen an Geld schnell und unbürokratisch auszahlen. Wie bewertet die Bevölkerung die Schadenregulierung der Assekuranz und ihre Versicherungen tatsächlich? Dieser Frage gehen die Generali Versicherungen in ihrer repräsentativen Umfrage Schadenmanagement nach, in der 1.005 Bundesbürger, davon 541 mit einem Schadenfall in den letzten fünf Jahren, befragt worden sind. Zentrale Ergebnisse: Die Mehrheit der Befragten ist mit ihren Versicherungen insgesamt bzw. im Schadenfall zufrieden. Auch bei zentralen Aspekten wie Zuverlässigkeit von Zusagen und Informationen oder schnelle und unbürokratische Bearbeitung von Kundenanliegen zeigt sich eine große Zufriedenheit. Potenzial nach oben gibt es bei der Verständlichkeit von Briefen, Formularen, Informationsmaterial etc.

Im Gegensatz zum weit verbreiteten Image sagten 85,6 Prozent aller Befragten, dass sie mit ihren Versicherungen sehr zufrieden bzw. zufrieden sind. Der Anteil der Unzufriedenen betrug 1,4 Prozent. 11,7 Prozent gaben teils zufrieden/teils nicht zufrieden an. Ähnlich positiv äußerten sich die Kunden, wenn ein Schaden zu regulieren war. 82 Prozent der Befragten mit einem Schadenfall in den letzten fünf Jahren gaben an, dass sie mit ihren Versicherungen sehr zufrieden bzw. zufrieden sind. 4,6 Prozent verneinten das. 10 Prozent sagten teils zufrieden/teils nicht zufrieden.

BESTWERT FÜR ZUVERLÄSSIGKEIT DER ASSEKURANZ

Zu bestimmten Aspekten befragt, lobten die Befragten mit einem Schadenfall vor allem die Zuverlässigkeit von Zusagen und Informationen: Mehr als drei Viertel (79,8 %) sind damit sehr zufrieden bzw. zufrieden. Auch die Betreuung durch einen festen Ansprechpartner verläuft in den Augen der Befragten gut (77,9 % sehr zufrieden bzw. zufrieden). Ebenfalls positive Werte gab es bei den Punkten schnelle und pünktliche Auszahlung von Geldleistungen (76,6 %) sowie schnelle, unbürokratische Bearbeitung ihrer Anliegen (76,4 %).

„Das sind für die Assekuranz erfreuliche Ergebnisse, zeigen sie doch, dass die Mehrheit der Kunden ihre Versicherungen positiv wahrnimmt“, erklärt Dr. Monika Sebold-Bender, Vorstand Komposit und Schaden der Generali Versicherungen. Besonders wichtig sei das gute Ergebnis bei der Schadenregulierung, denn der Schadenfall sei der Moment der Wahrheit für den Versicherer. Sein Versprechen, schnelle und unbürokratische Hilfe zu leisten, müsse er jetzt beweisen. *„Die Umfrage zeigt, dass die Assekuranz dieser Anforderung auch überwiegend nachkommt“,* so Sebold-Bender.

Für ihre Leistungen erhalte die Assekuranz viel Zuspruch, erläutert sie weiter. Gleichwohl gebe es Negativbeispiele, die in der Öffentlichkeit sehr präsent seien. Insgesamt stünde die Versicherungsbranche vor der Herausforderung, ihre Arbeit noch besser in der Öffentlichkeit zu kommunizieren und die Leistungen transparent zu machen.

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



Außerdem wurden die Teilnehmer der Umfrage Schadenmanagement gebeten, ihre Versicherungen mit unterschiedlichen Eigenschaften zu charakterisieren. Dabei stimmten 95,2 Prozent der insgesamt 1.005 Befragten zu, dass ihre Versicherung freundlich/hilfsbereit ist. Besonders häufig konnten die Unternehmen auch bei den Eigenschaften gut erreichbar (94,3 %), kompetent (93 %), zuverlässig (90 %), kundenorientiert (84,1 %), engagiert (83,9 %) und leistungsstark (82,8 %) punkten. Am geringsten war die Zustimmung bei den Punkten günstig (63,2 %), modern (67,7 %), und attraktiv (68,5 %).

NUR EINGESCHRÄNKTE ZUFRIEDENHEIT MIT KOMMUNIKATION DER ASSEKURANZ

Die Umfrage zeigt aber auch Verbesserungspotenzial, insbesondere bei der Kommunikation. So erklärten zwar 76,7 Prozent, dass sie mit der persönlichen Beratung bzw. Betreuung zufrieden sind. 75,1 Prozent sind mit der Erreichbarkeit ihres Versicherers per Telefon/Hotline zufrieden, 70,1 Prozent mit der Nähe der Geschäftsstelle. Allerdings ist gerade einmal jeder Zweite (55,1 %) mit der Verständlichkeit/Übersichtlichkeit von Briefen, Formularen, Informationsbroschüren etc. zufrieden. Und mit dem Internetauftritt sind es lediglich 23,3 Prozent. *„Das sind Ergebnisse, die den Versicherern zu denken geben sollten. Die Assekuranz ist gefordert, diese Erkenntnisse ernst zu nehmen und ihre Kommunikation stärker an den Bedürfnissen der Kunden auszurichten“*, so Sebold-Bender.

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.