



10.12.2014
PRESSEMITTEILUNG

Umfrage der Generali Versicherungen zum Schadenmanagement in der Versicherungsbranche V

Kommunikation der Assekuranz: Luft nach oben

München – Komplizierte Formulierungen, Schachtelsätze und Fremdwörter oder doch klares, verständliches Deutsch? Wie zufrieden ist die Bevölkerung mit der Kommunikation von Versicherungen? Insgesamt zeigt sich bei dieser Frage ein mittelmäßiges Bild, wie die Umfrage Schadenmanagement der Generali Versicherungen ergab.

Auf der einen Seite erklärten rund drei Viertel der Befragten (76,7 %), dass sie mit der Kommunikation in persönlichen Gesprächen mit ihren Versicherungsberatern bzw. -maklern sehr zufrieden bzw. zufrieden sind. Auf der anderen Seite sagte nur rund jeder zweite Befragte (55,1 %), dass er mit der Verständlichkeit bzw. Übersichtlichkeit von Briefen, Formularen, Informationsbroschüren etc. sehr zufrieden bzw. zufrieden ist. Nahezu jeder zehnte Umfrageteilnehmer (10,7 %) beklagte sogar offen das „Versicherungsdeutsch“. *„Die Kommunikation der Assekuranz steht oftmals in der Kritik. Auch die Ergebnisse der Umfrage sind für die Versicherer nicht überzeugend. Die Unternehmen sollten die Ergebnisse ernst nehmen und prüfen, wie sie ihre Kommunikation besser auf die Erwartungen und Ansprüche der Kunden ausrichten können“*, so Maximilian Jetzlsperger, Bereichsleiter Schaden der Generali Versicherungen.

Verbesserungspotenzial findet sich auch bzw. insbesondere in der Online-Kommunikation. So ist nur rund jeder vierte Befragte mit dem Internetauftritt seines Versicherers zufrieden (23,3 %). Und mit dem Social Media-Auftritt waren es gar nur 7,6 Prozent. *„Der digitale Wandel beeinflusst auch die Assekuranz massiv. Die Versicherungswirtschaft muss sich auf die veränderten Bedürfnisse der Verbraucher einstellen und ihre Online- bzw. Social Media-Präsenz auf diese ausrichten“*, so Jetzlsperger.

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