

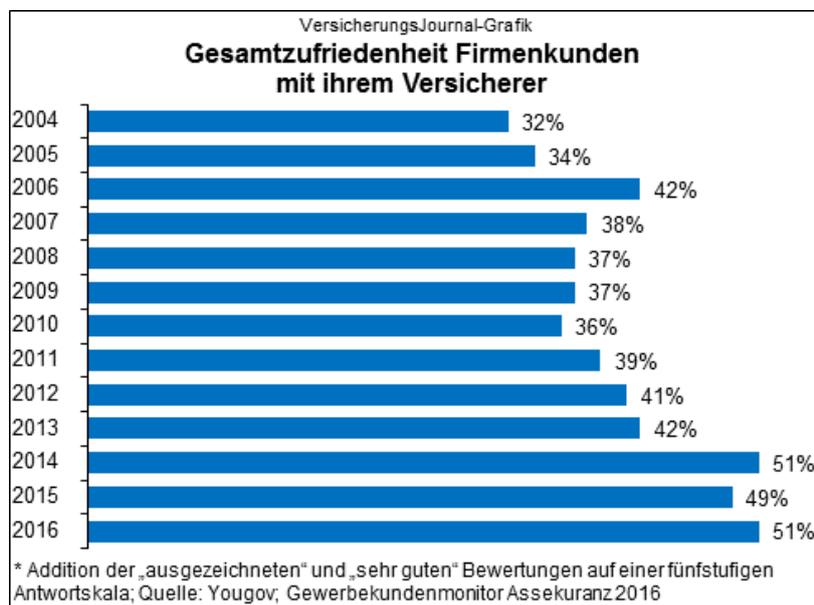
So (un)zufrieden sind Firmenkunden mit der Schadenregulierung

8.12.2016 – Nur die wenigsten Gewerbekunden sind insgesamt wie auch in Sachen Schadenregulierung mit ihrem Versicherer nicht zufrieden, wie der „Gewerbekundenmonitor Assekuranz 2016“ von Yougov zeigt. Der Vertriebskanal Makler hat seinen Aufwärtstrend fortgesetzt und liegt erstmals vor den Vertretern.

Die Gesamtzufriedenheit von Firmenkunden mit ihrer Versicherungs-Gesellschaft liegt weiter auf sehr hohem Niveau. Dies zeigt der „Gewerbekundenmonitor Assekuranz 2016“, für den die Yougov Deutschland AG zwischen Mai und September 2016 über 1.500 Versicherungsentscheider aus Unternehmen mit bis zu 100 Mitarbeitern nach der Cati-Methode befragt hat.

Aktuell gaben 51 Prozent der Befragten ein „ausgezeichnetes“ oder „sehr gutes“ Urteil ab, zwei Prozentpunkte mehr als im Vorjahr. Damit wurde der Bestwert aus dem Jahr 2014 in der 13-jährigen Geschichte der Untersuchung egalisiert.

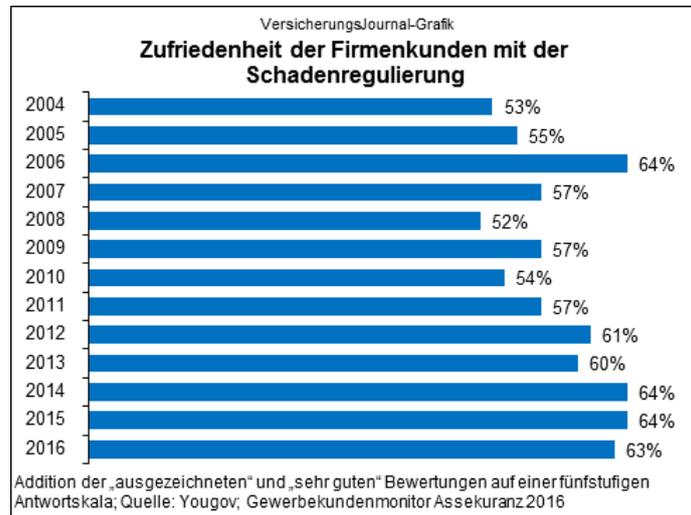
Auf der anderen Seite ist der Anteil der „mittelmäßigen“ und „schlechten“ Bewertungen mit sechs Prozent auf den niedrigsten Wert seit Beginn der Studie gesunken.



Die verbleibenden 44 (Vorjahr: 42) Prozent der Befragten urteilte in der Mittelkategorie „gut“, die tendenziell von den Befragten gewählt wird, die weder explizit positive noch negative Erlebnisse mit ihrem Versicherer hatten.

Zufriedenheit mit Schadenregulierung bleibt auf hohem Niveau

Die hohe Gesamtzufriedenheit ist unter anderem auch auf die hohe Zufriedenheit mit der Schadenregulierung zurückzuführen. In der aktuellen Studienauflage ist der Anteil der „ausgezeichneten“ oder „sehr guten“ Firmenkunden-Urteile zwar minimal auf 63 Prozent gesunken. Dies liegt allerdings nur um einen Prozentpunkt unter dem Höchstwert.

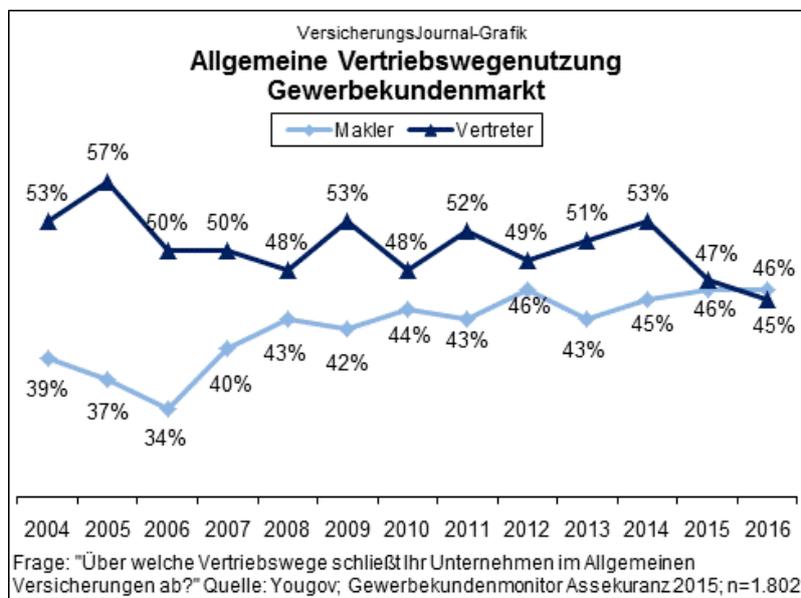


Weiter ist zu beobachten, dass der Anteil der „mittelmäßigen“ und der „schlechten“ Urteile seit Beginn der Untersuchung ohne auffällige Schwankungen zwischen sechs und acht Prozent lag. Starke „Wechselbewegungen“ gab es folglich lediglich zwischen den „neutralen“ und den „zufriedenen“ Gewerbekunden.

Makler erstmals vor Vertretern

Im Rahmen der Untersuchung wurde darüber hinaus die allgemeine Vertriebswegenutzung im Gewerbekundenmarkt erhoben. Ergebnis: Im Allgemeinen werden Versicherungen größtenteils über Makler und Vertreter abgeschlossen. Dabei haben die Makler mit 46 Prozent erstmals die Nase vor den Vertretern, wenn auch nur um einen Prozentpunkt.

Der aktuelle Wert für die Ausschließlichkeit ist der niedrigste in der 13-jährigen Geschichte des Gewerbekundenmonitors. Der Abstand zwischen den beiden Vertriebswegen lag in der Spitze bei 20 Prozentpunkten (zu Gunsten der Vertreter).



Bei den tatsächlichen Neuabschlüssen haben die Makler (45 Prozent) den Vorsprung auf die gebundenen Vertreter sogar auf sieben Prozentpunkte ausgebaut. Andere Vertriebswege wie Geschäftsstelle (sieben Prozent), Bank (vier Prozent) und direkte Vertriebswege (jeweils ein Prozent) bleiben die Ausnahme.

Wie Yougov weiter mitteilt, liegen die Makler, die in größeren Unternehmen auch zuvor stets dominiert hatten, mittlerweile auch bei Unternehmen mit sechs bis zehn Mitarbeitern

vor der Ausschließlichkeit. In Führung liegen die Vertreter nur noch bei Kleinstunternehmen bis fünf Mitarbeiter – hier aber deutlich mit 54 (Makler: 37) Prozent Anteil.

Internetservices werden wichtiger

Ermittelt wurde im Gewerbekundenmonitor ferner das Interesse der Firmenkunden an Internetservices. Ergebnis: Für fast jeden zweiten Befragten (44 Prozent) ist nach eigenem Bekunden die Möglichkeit zum Abruf von nützlichen Informationen wichtig. Vor vier Jahren lag der Anteil bei nicht einmal 30 Prozent und ist seitdem kontinuierlich angestiegen.

Wie die Untersuchung weiter zeigt, nimmt die Wichtigkeit von Internetservices mit der Unternehmensgröße zu. Bei Betrieben mit bis zu fünf Mitarbeitern gaben dies nur 40 Prozent an, bei Firmen mit 51 bis 100 Mitarbeitern war es genau die Hälfte.