

Assistance-Leistungen maßgeblich für den Abschluss von Versicherungsverträgen

München, 6. September 2023 – 61 Prozent der privaten Haushalte sehen Assistance-Angebote als maßgeblich für den Abschluss eines Versicherungsvertrages an. Im 16-jährigen Erfassungszeitraum des Assistance Barometers der Europ Assistance Deutschland stellt dieses Votum den bisherigen Höchstwert dar. Wissenschaftlich begleitet wurde die jährlich durchgeführte repräsentative Untersuchung durch den Studiengang „Insurance and Banking“ der Hochschule RheinMain unter der Leitung von Prof. Dr. Matthias Müller-Reichart.

Assistance-Leistungen werden als wichtiges Instrument der Kundenzentrierung zur Ermöglichung einer Customer Journey erkannt. 90 Prozent der Versicherungsunternehmen bewerten in diesem Sinne die Bedeutung von Assistance-Angeboten für ihr Geschäftsmodell als sehr wichtig oder wichtig, 71 Prozent der Versicherungsunternehmen gehen sogar von einer weiter zunehmenden Bedeutung des Assistance-Konzepts für das Versicherungsmodell der Zukunft aus.

Julia Ricks, Chief Executive Officer, Europ Assistance Deutschland: „Diese Zahlen sind bemerkenswert – Assistance-Leistungen haben sich zu idealen Differenzierungsmerkmalen in einem großen Angebot von homogenen Versicherungsprodukten entwickelt und wirken sich unmittelbar auf die Kundenzufriedenheit aus.“

Im langfristigen Durchschnitt sehen 55 Prozent der befragten Haushalte in Assistance-Leistungen darüber hinaus den Grund für Kundentreue und Kundenbindung zu ihrem Versicherungsunternehmen.

Prof. Dr. Matthias Müller-Reichart, Studiengangleiter Insurance and Banking und Mitherausgeber des Assistance Barometers: „Indem 95 Prozent der Haushalte den allgemeinen Wunsch nach Service und Unterstützung bei ökonomischen Entscheidungen bekunden, bildet Assistance den Königsweg für ein verbessertes Serviceangebot.“

Knapp zwei Drittel der bundesdeutschen Haushalte erwarten dezidierte Serviceleistungen ihrer Versicherungen. In Verbindung mit dieser Serviceerwartung sind die Voraussetzungen für eine Serviceoffensive im Sinne einer Kundenzentrierung gegeben, womit die Assistance-Leistung zum Schlüssel der Kundenbindung wird.

Durchführung der Studie

Zur Einschätzung von Assistance- und Serviceleistungen wurden im Rahmen des Assistance Barometers analog zu den Vorjahren 502 private Haushalte, eine repräsentative Anzahl von Versicherungsunternehmen sowie 302 Versicherungsvermittler durch das Marktforschungsinstitut Omniquest am Telefon befragt.

Die vollständige Studie kann als Pdf per E-Mail (presse@europ-assistance.de) zu einem Preis von €340 inkl. MwSt. bestellt werden.

ÜBER EUROP ASSISTANCE

Die Europ Assistance Gruppe wurde 1963 gegründet und ist Erfinder des Assistance-Konzepts. Folgend dem übergeordneten Anspruch und Leitbild von „You live, We Care“ bietet sie in den Bereichen Travel, Mobility, Home & Connected Living, Health, Senior Care und Cyber innovative Versicherungs- und Serviceprodukte an, um Privat- und Firmenkunden maßgeschneiderte Lösungen in Notfällen und im Alltag zu liefern, die auf Kundenseite zu Sorgenfreiheit, Stressreduzierung und Zeitgewinn führen – 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr. Europ Assistance ist ein Unternehmen der GENERALI Gruppe, deckt über 200 Länder mit ihren Services ab und gehört zu den führenden Assistance-Unternehmen in Deutschland und weltweit.