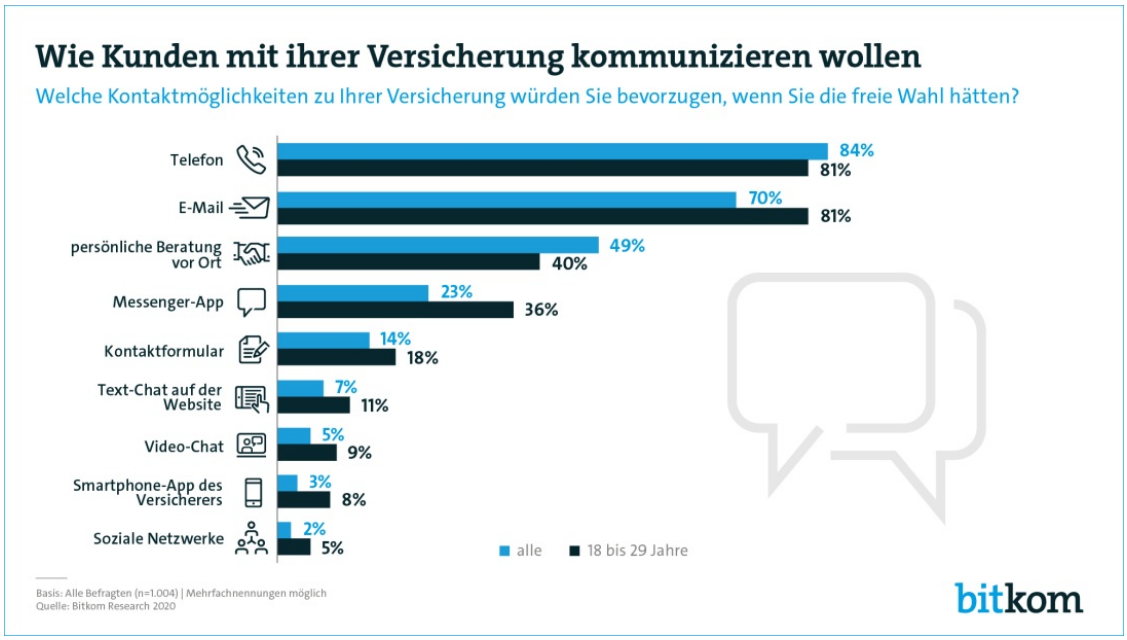
Bitkom e.V. |

Ohne Papier läuft bei den meisten Versicherungen nichts

- **Im Schadensfall kamen nur 6 Prozent auf rein digitalem Weg zu ihrem Geld**
- **Grundsätzlich schneidet die digitale Kommunikation der Versicherer aber gut ab**



Berlin, 6. Mai 2020 - Wer Geld von seiner Versicherung möchte, kommt nur in den seltensten Fällen allein auf digitalem Weg ans Ziel. Gerade einmal 6 Prozent der Versicherten, die in den vergangenen zwei Jahren einen Schadens- oder Leistungsfall hatten, konnten ihn komplett digital abwickeln. Das ist das Ergebnis einer Befragung unter 1.004 Personen in Deutschland ab 18 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. Die Versicherungsunternehmen haben sich vor einigen Jahren bereits digitaler aufgestellt. „Gerade im Kontakt mit den Kunden haben viele Versicherer aber noch reichlich Luft nach oben“, sagt Bitkom-Präsiden Achim Berg. „Das Einreichen von Papierunterlagen ist nicht nur für die Versicherten zeitaufwändig. Es führt auch bei den Versicherungsunternehmen zu einem hohen Aufwand, die Dokumente zu digitalisieren, die dort vermerkten Informationen zu erfassen und auszuwerten.“

Dabei sind die Befragten mit der digitalen Kommunikation ihrer Versicherung im Allgemeinen zufrieden, etwa im Schadens- oder Leistungsfall, zu Vertrags- oder Stammdatenanpassung oder bei Nachfragen. Das ergibt sich aus der Bewertung durch die Kunden, die in den vergangenen zwei Jahren Kontakt zu ihrem Versicherer hatten und eine Beurteilung zum entsprechenden Kommunikationskanal abgeben können. Von ihnen bezeichnen jeweils rund zwei Drittel den Austausch über die Smartphone-App des Versicherers (64 Prozent), über den Text-Chat auf der Webseite (64 Prozent) und über Messenger-Apps (63 Prozent) als gut oder sogar sehr gut. Knapp dahinter folgt das klassische Online-Kontaktformular (61 Prozent) praktisch gleichauf mit der persönlichen Beratung in Büro oder Filiale (60 Prozent). Eine Mehrheit äußert sich ebenfalls noch positiv über den Kontakt per Telefon (57 Prozent). und E-Mail (54 Prozent). Weniger gut schneiden Video-Chats sowie der Kontakt in sozialen Netzwerken ab, die nur 40 Prozent bzw. 39 Prozent als „sehr gut“ oder „eher gut“ bezeichnen.

Vor allem jüngere Befragte legen großen Wert auf Online-Kommunikation mit ihrer Versicherung. 84 Prozent aller Befragten geben an, dass sie telefonischen Kontakt mit ihrer Versicherung nutzen würden, wenn sie die freie Wahl hätten. Dahinter folgt die E-Mail (71 Prozent), deutlich vor der persönlichen Beratung vor Ort (49 Prozent). Unter den Jüngeren zwischen 18 und 29 Jahren ist dagegen die E-Mail zusammen mit dem Telefon das beliebteste Kommunikationsmittel (jeweils 81

Prozent), deutlich vor der persönlichen Beratung vor Ort (40 Prozent). Nur knapp dahinter liegt bei den Jüngeren schon der Messenger (36 Prozent, alle: 23 Prozent). Auch die weiteren digitalen Kommunikationsmöglichkeiten sind bei den Jüngeren tendenziell beliebter als unter den Befragten insgesamt: Kontaktformular (18 Prozent, alle: 14 Prozent), Text-Chat (11 Prozent, alle: 7 Prozent), Video-Chat (9 Prozent, alle: 5 Prozent), Smartphone-App des Versicherers (8 Prozent, alle: 3 Prozent) sowie soziale Netzwerke (5 Prozent, alle: 2 Prozent). „Versicherungen, die konsequent auf digitale Kommunikationskanäle setzen, entsprechen damit den Wünschen gerade der jüngeren Kunden“, so Berg. „Wir erleben aber gerade durch die Corona-Krise auch, wie sich digitale Kommunikation zum Beispiel über Video-Chats quer durch alle Bevölkerungsschichten verbreitet. Dieseröffnet den Versicherern nicht nur ein großes Potenzial, es verpflichtet sie auch, noch digitaler zu werden.“

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverband Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.004 Personen in Deutschland ab 18 Jahren telefonisch befragt, darunter 446 Personen, die in den letzten Zwei Jahren Kontakt zu einem Ihrer Versicherer hatten, 85 Personen wegen eines Schadens- bzw. Leistungsfalls. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Wenn Sie an Ihre Versicherer denken, wie beurteilen Sie die Kontaktmöglichkeiten?“ und „Wenn Sie immer die freie Wahl hätten, welche der folgenden Kontaktmöglichkeiten würden Sie bevorzugen, um mit Ihrer Versicherung zu kommunizieren?“

Kontakt

Andreas Streim
Pressesprecher
Telefon: +49 30 27576-112
E-Mail: a.streim@bitkom.org
Download Pressefoto

Lukas Spohr
Referent Digitale Transformation
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Ohne-Papier-laeuft-bei-den-meisten-Versicherungen-nichts***