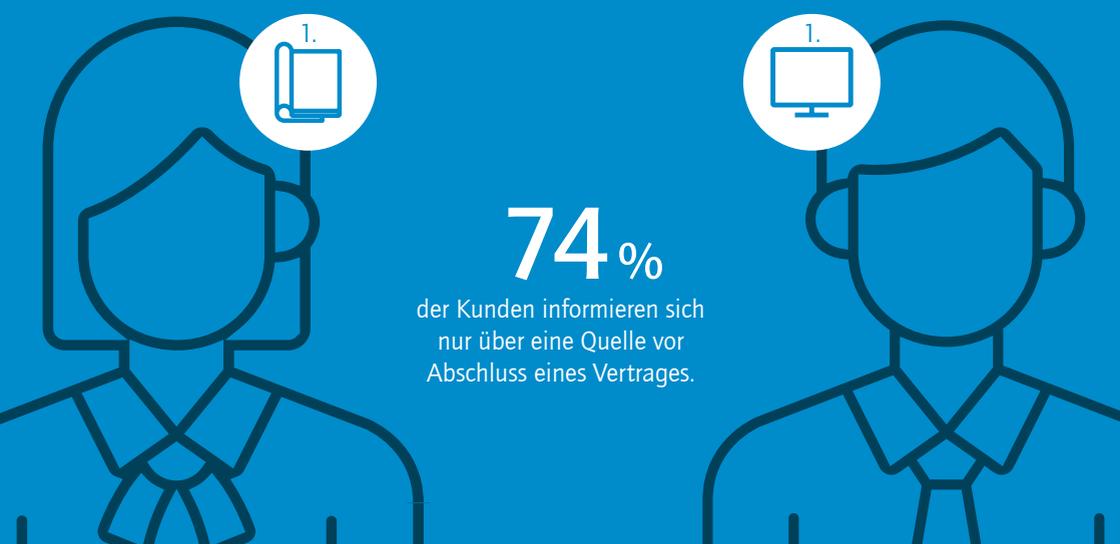


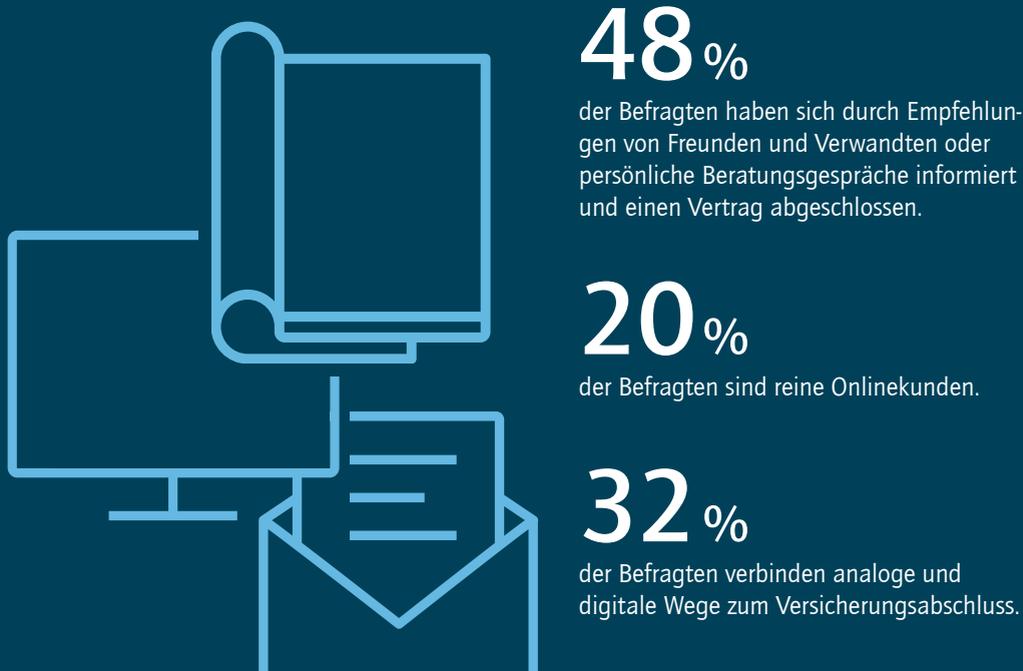
Ergebnisse einer Studie unter 1.000 Versicherungskunden

Customer Experience in der Versicherungsbranche

Hybride Kunden werden überschätzt. Die Mehrheit der Kunden verzichtet auf „Kanal-Hopping“.

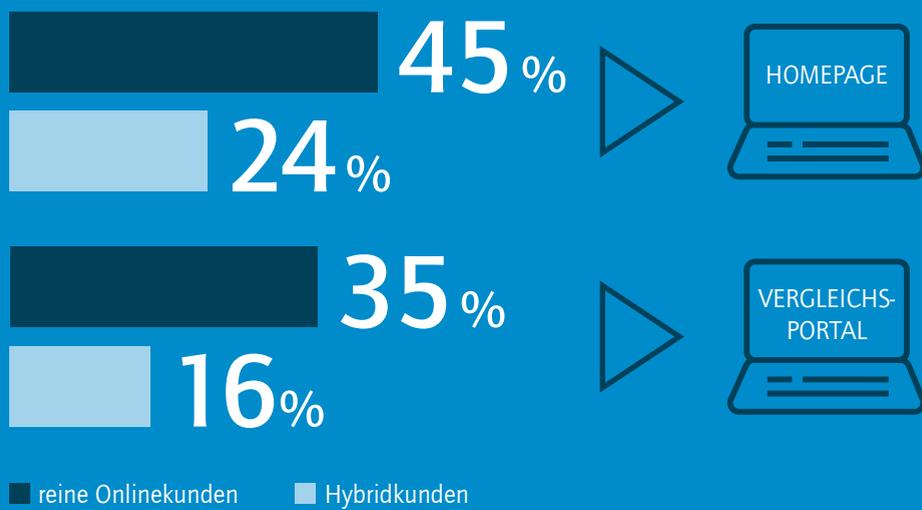


„Digital“ ist nicht alles.



Für Kunden sind die Homepages der Versicherer wichtiger als Online-Vergleichsportale.

Hier informieren sich die Kunden zuerst:



Versicherer sollten bei ihren Homepages besonderen Wert auf schnelle Auffindbarkeit und einfache Darstellung legen. Und: Der Service muss stimmen!



32%

der Befragten wünschen sich einen Rückrufservice bei Beratungsfragen.



31%

wünschen sich einen 24-Stunden-Service im Schaden-/Leistungsfall.



51%

sind auch grundsätzlich offen für versicherungsfremde Zusatzangebote.

Über die Studie

Für die Studie „Customer Experience in der Versicherungsbranche“ hat die Managementberatung Horváth & Partners in Kooperation mit dem Marktforschungsinstitut forsa mehr als 1.000 Versicherungskunden in Deutschland zu den

Erlebnissen mit ihren Versicherungsunternehmen befragt. Dabei wurden nur Kunden befragt, die in den vergangenen zwölf Monaten mindestens einmal Kontakt zu ihrer Versicherung hatten.