

Studie zeigt in welchen Bereichen die Österreicher Hilfe benötigen

Besonderen Wert legen die Österreicher auf die konkrete Notfallhilfe im Schadenfall. Welche Erwartungen dabei an die Versicherungs- und Bankenbranche gestellt werden, zeigt das Assistance Barometer 2009, das von Europ Assistance in Auftrag gegeben wurde.

Europ Assistance hat unter wissenschaftlicher Begleitung des Studienganges Insurance and Finance der Fachhochschule Wiesbaden und mittels technischer Durchführung durch die Marktforschungsgesellschaft Wickert Institute in der österreichweiten Studie die aktuelle Bedeutung der Assistance aus Versicherer-, Banker- und Versicherungsgebersicht ermittelt. In der Studie sollen Bewusstsein, Akzeptanz, Nutzung und Planung von Assistance-Leistungen in den vier strategischen Geschäftsfeldern Automotive, Reise, Gesundheit sowie Haus & Familie erfasst werden. Mittels Telefonbefragung von September bis Dezember 2008 wurden 105 Entscheider aus der Versicherungs- und Bankwirtschaft und 502 Endkunden aus der österreichischen Bevölkerung befragt.

Der Bedarf an Hilfeleistungen kennt keinen Geschlechterunterschied

Die Studie belegt den Wunsch der Konsumenten nach mehr persönlicher Beratung und Unterstützung im täglichen Umgang. War letztes Jahr diese Form des Produktzusatznutzens für 59% der österreichischen Bevölkerung sehr wichtig, sind es mittlerweile 65%. So konnte sich die Bedeutung des Servicegedankens gegenüber dem Vorjahr in nur 12 Monaten um 6 Prozentpunkte steigern.

Geschlechtsspezifisch erweist sich die Ansprechbarkeitsneigung für Service- und Assistance-Leistungen bei österreichischen Frauen und Männern absolut als gleichwertig. Lediglich die Erfahrungen mit konkreten Assistanceprodukten unterscheiden sich bei Frauen und Männern. So dominieren bei Männern Erfahrungswerte mit der Kfz- und der Seniorenassistance, während österreichische Frauen Erfahrungen mit der Reise- und Wohnassistance vorweisen können. Die Erwartung an Assistanceprodukte der Versicherungswirtschaft zeigt sich ebenso geschlechtsneutral, wohingegen die Bankenassistance deutlich eher von Frauen erwünscht wird. Insbesondere die Gesundheits-, Senioren- und Familienassistance würden eher österreichische Frauen von Banken erwarten.

Donnerstag, 05. Februar 2009

Persönlich betreffende Assistanceangebote weisen Zukunftschancen auf

Das Potenzial problemlösender Assistanceangebote scheint aus Sicht der österreichischen Bürger umfassend zu sein. Versicherungsunternehmen werden nicht mehr auf ihre Kernfunktion der materiellen Entschädigung eingetretener Leistungsfälle reduziert, sondern als Partner einer Befriedigung individueller Bedürfnisse erachtet. Im Vergleich zu Banken finden Versicherungsunternehmen hier einen Kundenvorteil, der durch die österreichische Studie bestätigt wurde. Angebote müssen jedoch mehrwertorientiert sein, indem die Bedeutung der problemlösenden Serviceleistung für den Versicherungsnehmer transparent, evident, nachvollziehbar und spürbar sein muss.

Besonderen Wert legt der österreichische Versicherungsnehmer auf die konkrete Notfallhilfe im Schadenfall als Zusatzleistung zur reinen Schadendeckung (mit über 90% Zustimmung der Bedeutung dieser Notfallhilfe wurde der Vorjahreswert bestätigt). Nachdem im Schadenfall die Versicherungsgesellschaft lediglich die vertraglich vereinbarte materielle Entschädigung leistet, ist dem österreichischen Versicherungskunden auch die Organisation der Reparaturmaßnahmen zur Schadensbeseitigung mit 75% sehr wichtig oder wichtig. Im Gegensatz zur Erwartungshaltung gegenüber Banken ist dem Versicherungskunden die 24-stündige Erreichbarkeit seiner Gesellschaft mit deutlicher Mehrheit von knapp 60% wichtig.

Im Gesundheitsbereich wünschen sich mit 77% der Befragten eine deutliche Mehrheit eine persönliche Beratung und Unterstützung im Umgang mit Krankenhäusern, Krankenkassen und Behörden. So finden von Versicherungen angebotene Vorsorgeprogramme für verschiedene Altersgruppen von 64% der Österreicher eine positive Bewertung. Das bekannte Programm „Rundum Gesund“ der Generali Versicherungsgruppe greift genau diesen Vorsorgeaspekt auf.

Nachfrageintensiver zeigt sich das Bild im Seniorenbereich. Eine persönliche Beratung und Unterstützung bei Pflegefällen (Pflegeeinstufung, Pflegesätze, Kostenübernahme) wird im Vergleich zum Vorjahr von 80% (plus 5% ggü. Vorjahr) aller österreichischen Bürger als wichtig oder sehr wichtig eingestuft. Auch das Angebot eines Pflegemanagers, der sich um pflegebedürftige Angehörige kümmert, würde bei 58% der Befragten großen Anklang finden.

Versicherungswirtschaft erkennt Zusatznutzen und Servicekomponente

83% aller befragten Versicherungsunternehmen wollen (und dies entspricht einem Zuwachs von fast 50 Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr) zusätzliche Assistanceleistungen anbieten. Im Vergleich zum Vorjahr wird Assistance von der Versicherungswirtschaft damit immer stärker als Zusatznutzen und Servicekomponente zur Kreierung eines Wettbewerbsvorteils verstanden. So erwarten 96% aller befragten Versicherungsgesellschaften eine hohe Bedeutung der Assistance in der Zukunft, um Versicherungsprodukte durch zusätzliche Service- und Problemlösungsaspekte zu erweitern. Für 26% der befragten österreichischen Versicherungsgesellschaften - und dies entspricht einem Zuwachs von 11 Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr - sind Assistanceleistungen schon heute unverzichtbar, für weitere 59% gewinnen sie derzeit an Bedeutung.

Kein einziges österreichisches Versicherungsunternehmen will in der Zukunft auf Assistanceleistungen verzichten. 54% der befragten Versicherungsunternehmen erachten Assistanceleistungen als zusätzliches Umsatzpotenzial, während 38% hierunter sogar ein Mittel zur Kosteneinsparung erkennen (Zuwachs von 12 Prozentpunkten ggü. dem Vorjahr). Für 64% der befragten Versicherungsführungskräfte ist die Assistance ein zusätzliches Werbeinstrument, um auf die Versicherungskernprodukte aufmerksam zu machen.

Die an der Studie teilhabenden österreichischen Versicherungsgesellschaften bieten derzeit mit großer Mehrheit bereits Assistance-Leistungen an. Dabei konzentrieren sie sich auf die Bereiche „Haus/Wohnung“ (71%), „Unfall/Reha“ (71%), „Gesundheit“ (54%) sowie in geringerer Intensität auf die Bereiche „Reise“ (38%), „Familie“ (29%) und „Senioren“ (17%). Innerhalb der einzelnen Bereiche kann die Zustimmungquote eine Steigerung bis zu 20 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr aufweisen. Aus Sicht der österreichischen Versicherungswirtschaft sollten mittel- bis langfristig verstärkte Assistancebemühungen in folgenden Bereichen erfolgen: „Senioren“ (89%), „Unfall/Reha und Schadenmanagement“ (85%), „Gesundheit“ (59%), „Haus/Wohnung“ (44%), „Familie und Reise“ (je 26%) sowie „Kfz“ mit 15% Zustimmung. Insbesondere das hohe Votum für die Seniorenassistance entspricht exakt den Wünschen der österreichischen Bevölkerung nach einem Problemlösungsangebot. Analog zur Seniorenassistance konnte auch der Bereich Gesundheit mit hohen Zukunftspotenzialen im Rahmen der Assistanceentwicklung auf sich aufmerksam machen. Die größte Wachstums- und Zukunftschancen sieht die österreichische Versicherungswirtschaft in den Bereichen

- Beratung und Unterstützung bei beginnender Hilfsbedürftigkeit
- Pflegefallhilfe und Pflegefallberatung
- Stellung eines Pflegemanagers für Pflegebedürftige respektive für Angehörige
- Bereitstellung ambulanter und stationärer Pflegeplätze

Dieses Votum deckt sich absolut mit der Befragung der österreichischen Bürger, womit die Assistanceunternehmen und mit ihnen die Versicherungsgesellschaften hier ein zielgruppenorientiertes Zukunftsportfolio finden dürften.

Bedeutung in der Zukunft für Bankenwirtschaft

Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Bekanntheitsgrade der verschiedenen Assistancebereiche im Bankensektor abgeschwächt. Offensichtlich wird der Assistance als Serviceleistung im Geschäftsmodell der Banken angesichts der aktuellen Probleme der internationalen Finanzkrise wenig Beachtung geschenkt.

Obwohl nur 25% der österreichischen Bankführungskräfte schon heute die Assistance als unverzichtbar für die Bankenwirtschaft einschätzen, erwarten 75% zumindest eine hohe Bedeutung der Assistance in der Zukunft und so antwortete nur ein einziger Befragter auf Assistanceleistungen in den nächsten Jahren verzichten zu können.

Obwohl der Assistance in der Bankenwelt noch ein verhaltenes Umsatzpotenzial zuerkannt wird, bieten doch alle an der Studie teilnehmenden österreichischen Banken Assistanceprodukte an.

Konkret wollen 42% der befragten Kreditinstitute zusätzliche Assistance-Leistungen in den nächsten 12 Monaten einführen. Gründe dafür werden vor allem in der Imageverbesserung, Kundenbindung und der Serviceoptimierung gesehen.

Die vollständige Studie kann unter kostenfrei eingesehen werden:

<http://www.europ-assistance.at/B2B/Presse/Assistancebarometer.php>

Über die Europ Assistance Gruppe

Über die Europ Assistance Gruppe

Die Europ Assistance Gruppe wurde 1963 gegründet und ist Erfinder des Assistance-Konzepts. Sie bietet ihre Services weltweit an, um ihren Privat- und Firmenkunden die entsprechenden Lösungen zu deren außergewöhnlichen und alltäglichen Herausforderungen zu liefern – 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr. Europ Assistance ist ein 100%-iges Tochterunternehmen der Generali Gruppe und deckt 208 Länder mit ihren Services ab. Die Gruppe ist mit 5.500 Mitarbeitern und 50 Gesellschaften in 33 Ländern vertreten und führt 12,5 Millionen Einsätze weltweit durch.

Europ Assistance GmbH

Mag. Clemens Prantner

Marketing & PR

Augasse 5-7

1090 Wien

Tel.: +43 (0) 1 319 55 70 - 268

Fax: +43 (0) 1 319 55 70 - 324

E-Mail: clemens_prantner@europ-assistance.at

www.europ-assistance.at
