

## Pressemitteilung

Datum: Januar 2012, Seite 1 von 2

### **Neuer BBE-Branchenreport: Kundenbindung in der Assekuranz: Die Investition der Versicherer in Kundenbindung leistet hohen Beitrag zum Geschäftserfolg!**

Früher war es keine Seltenheit, dass Kunden lebenslang bei einer Versicherung blieben. Doch die Zeiten der langfristigen Bindung sind längst vorbei. Die Bereitschaft zum Versicherungswechsel ist deutlich gestiegen. Neben dem ständig wachsenden Angebot und der Möglichkeit, die Versicherungen schnell und unkompliziert zu wechseln, hat das Internet die Loyalität der Kunden gegenüber ihren Versicherungen verringert. Die Versicherungsnehmer erwarten darüber hinaus eine immer höhere Qualität von ihren Versicherungsgesellschaften.

Bei den Kundenbindungsfaktoren für Versicherungen liegt nach den Ergebnissen einer von Innofact exklusiv für BBE Media durchgeführten repräsentativen Befragung von Versicherungsnehmern die schnelle Schadenregulierung an erster Stelle. Dahinter folgt auf dem zweiten Rang das Kriterium der Kosten des Versicherungsschutzes. Ebenfalls von hoher Bedeutung für eine Bindung an einen Versicherer ist die kulante Schadenregulierung. Gute Erfahrungen in Beschwerdesituationen, gute Erfahrungen mit dem Versicherungsvertreter und die Freundlichkeit der Versicherungsmitarbeiter rangieren auf den weiteren Rängen.

Die Stärkung der Kundenbindung bei gleichzeitiger Kosteneffizienz verfolgen die deutschen Versicherer bereits seit mehreren Jahren. Fast alle durch die BBE exklusiv befragten 117 Entscheidungsträger aus Versicherungsunternehmen wollen auch in Zukunft durch eine bessere Servicequalität überzeugen und zugleich Kosten einsparen. Eine steigende Bedeutung für die Kundenbindung hat auch die Schadenregulierung, bei der insbesondere das Angebot weiterer Hilfe im Rahmen einer Regulierung derzeit das größte Differenzierungspotenzial in der Branche bietet. Dies haben auch viele Versicherer erkannt und vermehrt entsprechende Angebote an ihre Kunden gerichtet.

„Versicherer müssen weiter daran arbeiten, die Anforderungen von Kunden zu erkennen, zu bewerten und die Erkenntnisse daraus unternehmensweit in alle kundenbezogenen, wertschöpfenden Prozesse einzubringen. Die meisten Versicherer haben die beachtlichen Potenziale dieses Managementansatzes bisher nur ansatzweise gehoben“, berichtet Dr. Jörg Sieweck, Autor der Studie und Branchenexperte.

## Pressemitteilung

Datum: Januar 2012, Seite 2 von 2

Nach den Ergebnissen der BBE-Befragung wird die Kundenbindung in der Assekuranz mit großer Mehrheit als sehr bedeutungsvoll für den Erfolg einer Versicherung eingestuft. Insgesamt 88 Prozent der Befragungsteilnehmern gaben das an. Als wichtigste Herausforderungen bei der Kundenbindung von Versicherern werden vor allem die Entwicklung einer Gesamtstrategie zur Kundenbindung sowie die Früherkennung von Abwanderungstendenzen gesehen.

Die Verbesserung der Kundenbindung nimmt eine herausgehobene Position innerhalb der verschiedenen Strategien zur Ertragssteigerung für Versicherungsunternehmen ein. Mit 93 Prozent sieht fast jeder befragte Experte die Verbesserung der Kundenbindung als die wichtigste Strategie für die Ertragssteigerung in der Assekuranz an. Zwischen der Kundentreue und dem Geschäftserfolg besteht ein signifikanter Zusammenhang. Je loyaler und treuer die Kunden eines Versicherers sind, umso besser fällt seine kombinierte Schaden-Kostenquote aus. Für Versicherer zahlt es sich also auf jeden Fall aus in gut funktionierende Kundenbindungssysteme zu investieren.

### Studiendetails

Titel: BBE Branchenreport Kundenbindung Assekuranz (2011)

Autor: Dr. Jörg Sieweck (Bankkaufmann, Diplom-Kaufmann mit Schwerpunkt Banken und Versicherungen, Doktor der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften und anerkannter Experte auf dem Gebiet der Kredit- und Finanzwirtschaft)

Umfang: 374 Seiten mit über 200 Tabellen und Übersichten

Preis: 850,- Euro (zzgl. MwSt. und Versand)

### Kontakt und Bestellmöglichkeit

Heidi Jungheim

Verlag BBE media GmbH & Co. KG

Am Hammergraben 14

D-56567 Neuwied

Tel.: ++49-(0) 2631-879-401

Fax: ++49-(0) 2631-879-403

E-Mail: [jungheim@bbe-media.de](mailto:jungheim@bbe-media.de)

Web: [www.bbe-media.de](http://www.bbe-media.de), [www.marktstudien24.de](http://www.marktstudien24.de)