



## Digitale Services weitgehend unbekannt

**Die ASSEKURATA Solutions GmbH stellte in einer Umfrage unter Versicherungskunden von zehn großen Schaden-/Unfallversicherern fest, dass die Kunden – zumindest in dieser Sparte – die vielfältigen digitalen Services kaum nutzen.**

### Wenig Nutzung der Homepage – Apps sind weitestgehend unbekannt

Mehr als 15 Prozent der Befragten gaben an, die Homepage ihres Schaden-/Unfallversicherers überhaupt nicht zu kennen. Nur etwas mehr als 60 Prozent nutzen diese. Bei der Nutzung des Kundenportals sind die Zahlen ähnlich.

Die Angebots- beziehungsweise Tarifrechner nutzen 56 Prozent der Befragten.

Nur knapp ein Drittel der Befragten konnte zu den Apps ihres Schaden-/Unfallversicherers eine Bewertung abgeben. Dabei sollte aber berücksichtigt werden, dass die meisten App-Angebote nur zur Schadenmeldung dienen. Aber nur knapp ein Viertel der Befragten hat im Schnitt in den vergangenen zwei Jahren überhaupt einen Schaden gemeldet.

Aber 29 Prozent der Befragten kennen das App-Angebot ihres Schaden-/Unfallversicherers überhaupt nicht. Bei den Angeboten zur Videoberatung oder auch bei Chat-Diensten sieht es ähnlich aus: Im Schnitt sahen sich nur 26 Prozent beziehungsweise 31 Prozent der Befragten in der Lage, eine Bewertung hierzu abzugeben.

Diese Zahlen lassen den Rückschluss zu, dass es anscheinend den Versicherern derzeit nicht gelingt, die Kunden gezielt auf die jeweiligen Angebote hinzuweisen und ihnen insbesondere deren Nutzen zu erläutern.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4918155/digitale-services-weitgehend-unbekannt/>