



Quelle: Kzenon – stock.adobe.com

## 5 Trends: So werden Private Krankenversicherungen zukunftssicher

**Private Krankenversicherungen registrieren bei Vollversicherungen stabile Mitgliederzahlen, verbunden mit einem leichten Wachstum im letzten Jahr.\* Für ein weiterhin erfolgreiches Geschäft müssen aber auch sie zukunftssicher aufgestellt sein und erkennen, was der Kunde von morgen erwartet.**

### 1. Konsequente Digitalisierung für eine starke Kundenbindung

Die fortschreitende Digitalisierung bietet Versicherungen - neben der Vereinfachung bürokratischer Vorgänge - auch die Möglichkeit zum Aufbau enger Kundenbindungen. Durchgehend an Kundenbedürfnisse angepasste Serviceangebote beziehungsweise -leistungen fördern die Zufriedenheit der Versicherten und sichern ihre Treue. Um das zu erreichen, digitalisieren Private Krankenversicherungen idealerweise konsequent den Kundenkontakt. Das bedeutet, dass Versicherte zu jeder Zeit Informationen abrufen können, aber auch die Möglichkeit haben, über jeden Kanal einfach mit den Ansprechpartnern in Kontakt zu treten - per E-Mail, Chat oder auch Social Media bzw. Messengern. Geeignet dafür ist eine gut ausgebaute App des Versicherungsanbieters, die alle relevanten Features enthält; dies ist besonders auch für Jüngere eine Selbstverständlichkeit. In die App integriert sein sollten zudem Lösungen, die bürokratische Prozesse einfacher und komfortabler gestalten – wie zum Beispiel ein vollständig digitalisierter Parkplatz für Rechnungen inklusive

Bezahlungsfunktion sodass auch hierüber die Nutzung und damit Kundenzufriedenheit und -bindung steigt.

### 2. Zusatzangebote per App erweitern

Die App einer Privaten Krankenversicherung eignet sich neben der Intensivierung des Kundenkontakts auch auf einer weiteren Ebene für eine stärkere Bindung und hohen Service: als Informationsquelle für weitere Versicherungsangebote. Da Apps mittlerweile selbstverständlich bei Verbrauchern sind, sind die Erwartungen an Anbieter groß, und die Ansprüche an sehr gute Usability steigen immer schneller. Versicherte sind interessiert, sich schnell und einfach zu weiteren Versicherungen informieren zu können, die sie idealerweise direkt über die App abschließen können. So stuft ein Drittel (34,3 Prozent) der Privat Krankenversicherten einer repräsentativen Studie\*\* von Yougov im Auftrag von [Gini](#) die Möglichkeit, in der App weitere Versicherungen abzuschließen, als wertvoll ein. Für Versicherungen bietet das die Chance des Upsellings und somit gewinnbringender Zusatzgeschäfte - bei

gleichzeitigem positiv wahrgenommenen Service, indem sie auf Kundenwünsche entsprechend eingehen.

### 3. Fokus auf Nachhaltigkeit

Nachhaltigkeitsaspekte spielen bereits jetzt eine wichtige Rolle und werden sich in Zukunft verstärken. Nicht nur steigende gesetzliche Anforderungen legen ESG-Kriterien fest, auch Verbraucher erwarten von Unternehmen ein entsprechendes Engagement und wählen danach Service- und Dienstleistungen aus. Die Kombination aus Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) und EU-Taxonomieverordnung verpflichtet auch Versicherungsunternehmen zu einer umfassenden Berichterstattung. So zeigen sie auf, wie nachhaltig und ökologisch sie agieren. Da sich mittlerweile viele Unternehmen zu einem klimaneutralen Anlage- und Versicherungsportfolio bis 2050 verpflichten, bedeutet das, dass weitere nachziehen werden und sich Versicherungen entsprechend aufstellen müssen, um nachhaltig orientierte Versicherte zu halten.

### 4. Ein substanzielles

#### Innovationsmanagement etablieren

Die Versicherungsbranche ist ein etabliertes Geschäftsfeld, das immer wieder auf Neuerungen setzen muss, um relevant zu bleiben und mit dem Zeitgeist mitzuhalten – das gilt auch für Private Krankenversicherungen. Ein Schlüssel dazu ist ein funktionierendes Innovationsmanagement, das strukturiert Produkt- und Serviceideen verprobt und auf die Straße bzw. zu den Versicherungskunden bringt.. Dazu ist es notwendig, eine entsprechende Infrastruktur mit Teams, Prozessen und Verantwortungen aufzusetzen, die diese Denkanstöße finden und durch den Innovation Funnel bis zur Umsetzung treiben. Dazu zählen auch Kooperationen: So bieten beispielsweise InsureTechs innovative und kundenzentrierte Lösungen an, die Versicherungen selbst nicht in der Lage wären, so schnell und einfach zu entwickeln. Da es in diesem Bereich um Schnelligkeit, aber auch Präzision geht, ergeben sich hier Spielräume, Innovationen zu testen und bei Erfolg zu implementieren. Denn sie bilden oftmals einen enormen Mehrwert für Kunden- und Serviceleistungen und tragen entscheidend zum Erfolg von Versicherungsunternehmen bei. Kooperationen mit Unternehmen bilden so die Basis für eine dauerhafte Prozessstruktur hinsichtlich Neuerungen und Weiterentwicklungen.

### 5. Verstärkte Betrugsprävention

In Zeiten von Generativer Künstlicher Intelligenz und Deepfake haben Private Krankenversicherungen vermehrt mit Betrug zu tun, welcher zu hohen finanziellen Verlusten führt. Programme und Prompts ermöglichen das Erstellen von gefälschten Arzt-Rechnungen und Diagnosen, die immer schwerer zu erkennen sind und bei der Krankenkasse unrechtmäßig abgerechnet werden. Mithilfe hochtechnologischer Dokumentenanalysen, die beispielsweise als SaaS-Lösung schnell und hochverfügbar bereit stehen, können diese Betrugsfälle schneller sichtbar und ermittelbar gemacht werden. Private Krankenversicherungen können diese in ihre Systeme integrieren – und so enorme Schäden, die sich negativ auf die Bilanzen und letztlich auch auf die Versichertenbeiträge auswirken würden, verhindern.

#### Quellen:

\* <https://www.pkv.de/verband/presse/pressemitteilungen/private-krankenversicherung-auch-2023-mit-stabilem-wachstum/>

\*\* Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH, an der 6.600 Personen zwischen dem 20. und 30.03.2023 teilnahmen, darunter 1.010 Personen mit privater Krankenversicherung. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die Bevölkerung in Deutschland ab 18 Jahren.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4929689/5-trends-so-werden-private-krankenversicherungen-zukunftssicher/>