



Assistance im Bereich "Gesundheit" am wichtigsten

Assistance-Leistungen sind wichtig für die Versicherungswirtschaft: Die große Mehrheit der Versicherungsnehmer in Deutschland findet es gut, wenn sich Versicherer nicht nur um die Bezahlung bzw. Kostenerstattung kümmern, sondern auch darüber hinaus ihre Hilfe anbieten. Die höchste Relevanz wird bei Assistance-Leistungen dabei im Bereich Gesundheit gesehen. Lediglich etwa jeder Achte (13 Prozent) ist nicht dieser Meinung. Ebenfalls geht der Großteil (79 Prozent) davon aus, dass Versicherer solche Assistance-Leistungen kompetent und zuverlässig abwickeln. 77 Prozent der Befragten erachten Hilfe-, Service- oder Dienstleistungen im Gesundheitsbereich für äußerst bis sehr wichtig. Dahinter folgen die Bereiche Rechts- und Dokumentenangelegenheiten (55 Prozent), Wohnen und Wohngebäude (52 Prozent) und Mobilität in Bezug auf Reisen und Kfz (46 Prozent). Dies ist das Ergebnis der Studie Mehrwerte in der Assekuranz durch Assistance-Leistungen des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov und RepairConcepts, für die 2.000 Versicherungs(mit)entscheider ab 25 Jahren (ca. n=500 pro Lebensbereich) vom 23.03.2015 bis 01.04.2015 repräsentativ befragt wurden. Geht es um konkrete Assistance-Leistungen für den Gesundheitsbereich, so halten die Befragten eine häusliche Pflege im Notfall für besonders wichtig. Ebenfalls besonders relevant sind eine Haushaltshilfe im Krankheitsfall, Beratung zu einem Pflegeplatz, Beratung zu einem Facharzt/-klinik, die schnelle Organisation eines Pflegeplatzes sowie Behandlungskontrollen durch Dritte. „Dabei erhöht ein proaktives Angebot von Hilfeleistungen im Bedarfsfall die Kundenzufriedenheit und begeistert, zumal das Leistungsspektrum häufig nicht bekannt ist. In einer Notsituation will man weder als hilfsbedürftiger Bittsteller auftreten, noch hat man die Kraft, Leistungen aktiv einzufordern“, sagt Dr. Oliver Gaedeke, Vorstand und Leiter der Finanzmarktforschung bei YouGov. Bild: © Gerd Altmann/pixelio.de

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941653/assistance-im-bereich-gesundheit-am-wichtigsten/>