

YouGov-Studie Kundenmonitor Assekuranz:

## Studie: Vertreterkunden beurteilen ihren Berater besonders positiv

**Köln, 23.01.2018.** Die Rolle des Versicherungsvermittlers ist aufgrund der Digitalisierung einem fortlaufenden Wandel ausgesetzt. Der Kundenzufriedenheit hat dies aber größtenteils keinen Abbruch getan. Unterteilt nach dem Betreuungsstatus lassen sich bei der Gesamtzufriedenheit mit dem Versicherungsvermittler aber Unterschiede feststellen. Vertreterkunden sind dabei insgesamt am zufriedensten: 69 Prozent bewerten ihren Vertreter mit „sehr gut“ oder „ausgezeichnet“. Ebenfalls überwiegend positiv bewerten Maklerkunden (61 Prozent) ihren Berater, während der Bankberater mit 51 Prozent eher durchwachsen abschneidet. Bei den Direktkunden (telefonische oder schriftliche Beratung) ist hingegen nicht einmal jeder Dritte (33 Prozent) mit dem Versicherungsmitarbeiter, der ihn zuletzt beraten hat, zufrieden. Bei der Beratung über den Onlinekanal sieht es ähnlich aus (28 Prozent). Dies ist das Ergebnis der Studie „Kundenmonitor Assekuranz“ mit dem Schwerpunktthema „Die neue Rolle des Vermittlers“ des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov. Für die Studie wurden 2.303 Entscheider und Mitentscheider in Versicherungsangelegenheiten zwischen 18 und 69 Jahren vom 10.08. bis 29.08.2017 repräsentativ befragt.

### **Persönlicher Unterstützungsbedarf**

Die Studie untersucht ebenfalls den Bedarf des Versicherungskunden an persönlicher Unterstützung durch seinen Vermittler. Zu den Top 5 Themen gehören laut den Befragten kurzfristige Vertragsanpassungen (46 Prozent benötigen mindestens viel Unterstützung), konkrete Hilfe im Schadenfall (46 Prozent), Bedingungen, zu denen mögliche Schäden bezahlt werden (45 Prozent), Möglichkeiten zu Bündelpolicen (42 Prozent) und Änderungen zu Versicherungsbedingungen (41 Prozent). Neben den älteren Kunden, die einen leicht überdurchschnittlichen Betreuungsbedarf äußern, geben vor allem Maklerkunden den mit Abstand höchsten Unterstützungsbedarf an, gefolgt von Vertreterkunden.

### **Loyalität zum Vermittler oder zur Versicherungsgesellschaft**

Ob Versicherungskunden eher ihrem Vertreter oder ihrer Gesellschaft die Treue schwören, zeigen die Ergebnisse ebenfalls. Wechselt der Vertreter oder der Bankberater die Versicherungsgesellschaft, würden rund 30 Prozent der Vertreter- und Bankberaterkunden in jedem Fall bei ihrem Vermittler bleiben, gut 20 Prozent würden hingegen eindeutig der Gesellschaft den Vorzug geben. Für den Rest hängt ein Wechsel von den konkreten Umständen ab, in erster Linie von der Beitragshöhe der neuen Versicherungsgesellschaft im Vergleich zur alten Gesellschaft.

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

<http://yougov.de/loesungen/reports/studien/kundenmonitor-assekuranz/>

Gustav-Heinemann-Ufer 72  
50968 Köln  
Tel: +49 (0) 221 42061 444  
Fax: +49 (0) 221 42061 1444



## Pressekontakt:

YouGov Deutschland GmbH  
Nikolas Buckstegen  
Manager PR  
Tel.: +49 (0) 221 420 61 – 444  
E-Mail: [presse@yougov.de](mailto:presse@yougov.de)

## Kontakt zur Studienleitung:

YouGov Deutschland GmbH  
Christoph Müller  
Senior Consultant  
Tel.: +49 (0) 221 420 61 – 328  
E-Mail: [christoph.mueller@yougov.de](mailto:christoph.mueller@yougov.de)

+++ +++ +++

## Über YouGov:

YouGov ist ein weltweites Marktforschungs- und Beratungsinstitut. Im Jahr 2000 in London gegründet, ist YouGov mittlerweile mit 31 Standorten in Europa, den USA, im Nahen Osten, Afrika und Asien vertreten. YouGov gilt als Pionier in der Online-Marktforschung und gehört nach Angaben der renommierten American Marketing Association zu den Top 20 Marktforschungsunternehmen der Welt.

Weitere Informationen finden Sie unter [yougov.de](http://yougov.de)

**YouGov Deutschland GmbH**  
Gustav-Heinemann-Ufer 72  
50968 Köln  
[presse@yougov.de](mailto:presse@yougov.de)