
Rechtsschutz-Report:

Was halten die DAHAG-Mitarbeiter eigentlich von Versicherungs-Apps?

Stand: 17.05.2019
Verfasser: Redaktion Deutsche Anwaltshotline AG
Kontakt: redaktion@deutsche-anwaltshotline.de

Wir von der Deutschen Anwaltshotline konzipieren und programmieren Apps nicht nur. Wir nutzen sie auch eifrig, sowohl beruflich als auch privat. Höchste Zeit, einmal einen Blick auf unsere eigenen Homescreens zu werfen: Welche Apps sind wahre Alltagshelfer? Welche Apps würden die DAHAG-Mitarbeiter nie löschen, obwohl sie sie eigentlich selten (oder nie) benutzen? Und wie kommen Versicherungs-Apps mit digitaler Schadenmeldung an?

Banking-Apps erleichtern den Alltag



Im Rahmen einer Umfrage haben wir die DAHAG-Mitarbeiter gefragt, welche Apps ihnen den Alltag am meisten erleichtern. Dabei wurde der Messenger-Dienst WhatsApp mit 12 Votes am häufigsten genannt.

Kategorisiert man die genannten Apps jedoch, ergibt sich ein ganz anderes Bild: Mit insgesamt 19 Nennungen haben Finanz-Apps die Nase vorn. Egal ob Bitcoin Ticker, digitale Haushaltsbücher oder das klassische Online-Banking: Dass die eigenen Finanzen so einfach auf dem Smartphone gemanagt werden können, empfinden fast alle als wahren Mehrwert.

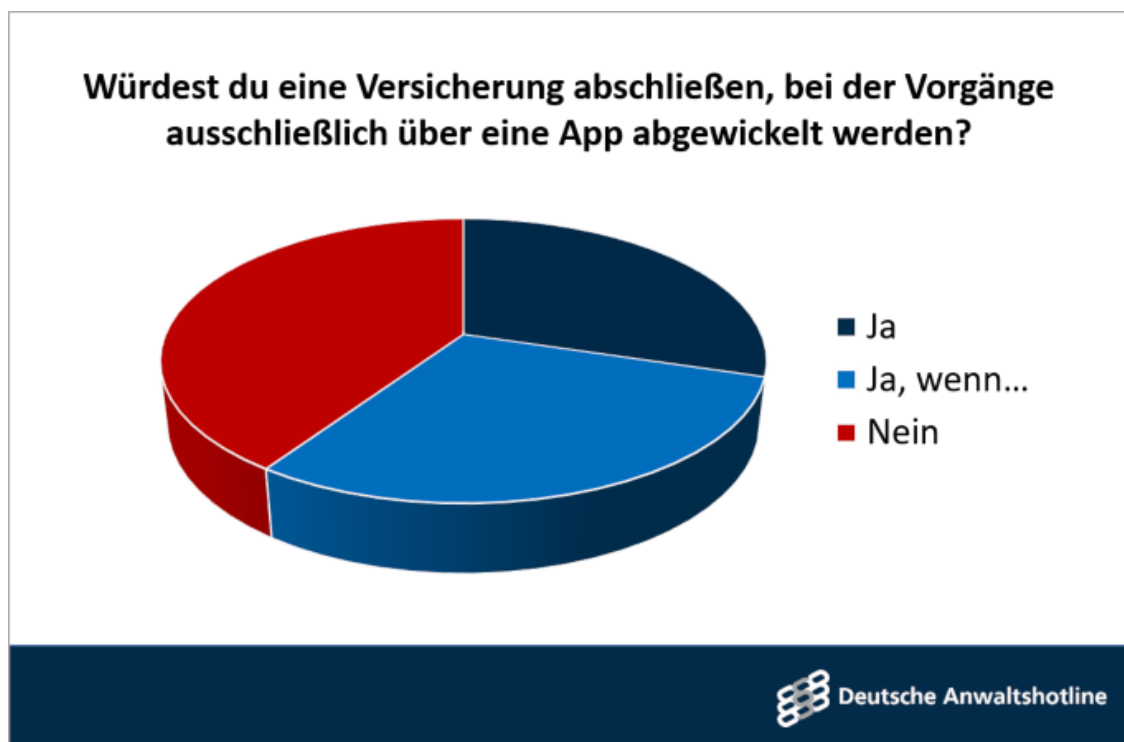
Die „Lieblings-App“ muss unterhaltsam sein

So komfortabel sie auch sind: Banking-Apps werden zwar häufig genutzt, aber wirklich Spaß scheint das nicht zu machen. Auf die Frage nach ihrer Lieblings-App wählten 34 Prozent der Befragten eine App aus der Kategorie Entertainment. Die Antworten reichen von Spotify über Netflix bis hin zum Hörbuch-Anbieter Audible. Mit 21 Prozent knapp dahinter kommen soziale Medien wie Instagram und Twitter.

Apps für den Fall der Fälle

Wir alle haben vermutlich die eine oder andere App-Leiche auf dem Handy? Während man manche davon einfach vergisst zu löschen, hebt man sich andere für den Fall der Fälle auf. Bei den DAHAG-Mitarbeitern handelt es sich dabei vor allem um Reise- und Verkehrs-Apps. Booking, „Clever Tanken“ und die ADAC Pannenhilfe werden zwar selten aktiv genutzt – auf sie verzichten wollen die DAHAG-Mitarbeiter aber trotzdem nicht.

Versicherungs-App? Ja, aber...



Zuletzt haben wir die DAHAG-Mitarbeiter noch nach ihrer Einstellung zu Versicherungs-Apps im Allgemeinen gefragt. 60 Prozent der Befragten würden eine Versicherung wie Getsafe, die ausschließlich über eine App abgeschlossen und verwaltet werden kann, nutzen. Etwa die Hälfte davon würde dies jedoch nur unter bestimmten Voraussetzungen

tun. So müsste die App-Versicherung für manche mit einem klaren Preisvorteil gegenüber regulären Tarifen einhergehen. Andere wiederum würden sich nur dafür entscheiden, wenn auch andere Kommunikationskanäle (wie etwa eine Hotline) verfügbar sind und wenn die Verarbeitung und Speicherung der Daten transparent gehandhabt wird.

Für 40 Prozent der DAHAG-Mitarbeiter wäre eine reine App-Versicherung nicht das Richtige. Als häufigste Gründe dafür wurden der fehlende Ansprechpartner und Sicherheitsbedenken genannt.



Auf weitaus mehr Akzeptanz stößt hingegen die Schadenmeldung per App, wobei auch hier wiederholt der Wunsch nach einem alternativen Kommunikationskanal laut wurde: Insgesamt fänden es 97 Prozent der DAHAG-Mitarbeiter gut, wenn sie im Schadensfall den Schaden selbst oder relevante Dokumente einfach mit dem Handy abfotografieren und per App an die Versicherung weiterleiten könnten. Kommentiert wurde das Ganze mit „I like“, „Her damit!“ und „einfach und unkompliziert – so wie ich es mag!“.

Mehrwert führt zum Platz auf dem Kunden-Homescreen

Im Jahr 1998 sagte Bill Gates: „Banking wird gebraucht, Banken nicht.“ Nur zwei Jahrzehnte später hat sich diese Aussage längst bewahrheitet. Obwohl die eigenen

Finanzen für viele ein eher trockenes Thema sind und die digitale Verwaltung von Konto und Depot bei vielen zunächst Sicherheitsbedenken ausgelöst hat, zählen Banken-Apps mittlerweile zu den am häufigsten heruntergeladenen – und tatsächlich aktiv genutzten – Apps.

Und so anders ist die Versicherungsbranche auch wieder nicht: Zwar werden Kunden ihren Versicherungsstatus sicherlich nicht so rege verfolgen wie ihre Kontoaktivitäten, doch können auch Versicherungs-Apps zum Alltagshelfer werden und trotz sensibler Daten für ein Gefühl erhöhter Sicherheit sorgen. Mit kundenorientierten Services wie Dokumentenvorlagen, Online-Assistent und Chat-Rechtsberatung sowie einer einfachen und zeitsparenden Schadenmeldung können auch Sie Ihre App auf den Homescreens Ihrer Kunden platzieren.

Wenn Sie diesen Text veröffentlichen, vervielfältigen oder anderweitig nutzen möchten, kommen Sie bitte auf uns zu: b2b@deutsche-anwaltshotline.de