

Internet speelt een steeds belangrijkere rol bij zowel het vergelijken en aanschaffen van verzekeringen, als de relatie die een verzekeraar met de klant opbouwt. Uit onderzoek van Magnus Management Consultants blijkt dat zorg-, levens- en schadeverzekeraars hier beter op kunnen inspelen. Bij 75 middelgrote tot grote verzekeraars werd de on-line operatie beoordeeld op de aspecten bewustwording & advies, aankoop

Levensverzekeraars presteren op het gebied van internetdienstverlening het minst sterk, wat vooral komt door de nadruk op persoonlijke advisering en een minder eenvoudige onderlinge vergelijkbaarheid. Slechts 13% van de onderzochte levensverzekeraars biedt de mogelijkheid om on-line een verzekering af te sluiten, wel biedt 50% on-line inzicht in de polisstatus. Van de onderzochte schadeverzekeraars biedt 44% de mogelijkheid

Maarten van Welsem, manager verzekeringen bij Magnus: "Een opvallende uitkomst van dit onderzoek is de relatief lage score op het gebied van services. Verzekeraars die willen excelleren in klantinteractie en services zullen ook hun internetdienstverlening goed moeten invullen. Dit kan er immers aan bijdragen dat een eenmaal binnengehaalde klant een tevreden klant wordt én blijft. Bovendien is op deze manier uitstekend concurrentievoordeel op te bouwen." ■

Volop ruimte voor verbetering online dienstverlening verzekeraars

en dienstverlening. Daarbij bleek dat vooral op servicegebied ruimte voor verbetering bestaat. Zo biedt 57% van de onderzochte verzekeraars geen aparte mogelijkheid tot on-line premieberekening; is het bij 44% niet mogelijk on-line verzekeringen af te sluiten en verschaft 65% geen on-line inzicht in de polisstatus.

tot on-line afsluiten van verzekeringen, 22% biedt on-line inzicht in de polisstatus, en 47% de mogelijkheid tot online premieberekening. Ook de zorgverzekeraars kunnen hun on-line services verbeteren. Zo biedt tot op heden 40% on-line inzicht in de polisstatus en slechts 10% een on-line statusoverzicht van declaraties.



Michel Werner en Maarten van Welsem