

Dresden, 13. Dezember 2017

Umfrage der IKK classic:

Digitale und telefonische Kontaktwege bei Bürgern beliebt Anspruch an persönliche Beratung vor Ort wächst

Digitale Services stehen auch bei den Kunden von Krankenkassen hoch im Kurs. Das geht aus einer repräsentativen Befragung der IKK classic hervor. Auf die Frage nach dem bevorzugten Kontaktweg beim Austausch mit ihrer Krankenkasse zeigen Bürgerinnen und Bürger klare Präferenzen: Ganz oben auf der Hitliste steht der Kontakt per E-Mail. Er ist für 27 Prozent der Befragten das beliebteste Mittel der Wahl, gefolgt vom Telefongespräch (24 Prozent) und der Nutzung einer Online-Filiale der Kasse (20 Prozent). Der persönliche Besuch einer Krankenkassen-Geschäftsstelle steht auf Platz vier (17 Prozent).

„Die Ergebnisse zeigen, dass die Verbrauchererwartungen gegenüber Krankenkassen dem allgemeinen Trend folgen“, erläutert Michael Förstermann, Sprecher der IKK classic. „Für Anliegen, die sich digital oder telefonisch erledigen lassen, will sich heute niemand mehr in eine Geschäftsstelle bemühen. Wer aber den Weg dorthin auf sich nimmt, erwartet umgekehrt auch deutlich mehr qualifizierten Service als früher.“

Geschäftsstellen, bei denen man wie bei einem besseren Briefkasten lediglich Unterlagen abgibt, haben danach wenig Zukunft. Gefragt sei vielmehr fundierte Beratungs- und Lösungskompetenz vor Ort.

Die IKK classic stellt sich auf die Verbrauchererwartungen ein und stellt ihrem Angebot an digitalen und telefonischen Kontaktmöglichkeiten ein neu strukturiertes Netz von qualifizierten Service-Centern an die Seite.

Die IKK classic ist mit rund 3,3 Millionen Versicherten das führende Unternehmen der handwerklichen Krankenversicherung und die Nummer 6 der Krankenkassen in Deutschland. Die Kasse hat rund 7.000 Beschäftigte an 200 Standorten im Bundesgebiet. Ihr Haushaltsvolumen beträgt mehr als 10 Milliarden Euro.

Kontakt:

Michael Förstermann
Pressesprecher

Tel. 0351 4292-12500

Fax 0351 4292-10099

Mobil 0160 90954082

Michael.Foerstermann@ikk-classic.de