

## Kunden mehr Sicherheit bieten

*Mustafa Öztürk, MehrWert Servicegesellschaft*

Kunden wünschen sich heute mehrheitlich Unterstützung in Notlagen des Lebens. Ob als Konto- oder Kreditkartenzusatzleistung – für ein Mehr an Sicherheit sind Kunden bereit, einen angemessenen Preis zu bezahlen.

Text Assistance-Leistungen als konkrete Unterstützung im Notfall sind ein wichtiger Grund, dem Versicherer die Treue zu halten. Das meinen laut aktuellem Assistance Barometer (Hochschule RheinMain Wiesbaden, 2014) fast zwei Drittel der Bundesbürger. Marcus Hansen, Hauptgeschäftsführer der Deutschen Assistance Service (DAS), dem Assistent der Öffentlichen Versicherer und Tochter der Deutsche Assistance Versicherung (DAV) bringt es auf den Punkt: „Heute wollen Menschen nicht einfach Geld bekommen. Sie wollen, dass die Versicherer sich um sie kümmern.“ Im Unternehmensverbund der DAS bündelt das Tochterunternehmen MehrWert Servicegesellschaft (MWSG), an dem auch der Deutsche Sparkassenverlag beteiligt ist, die Kompetenzen eines modernen Service- und Notfalldienstleisters: Sparkassenkunden erhalten an 365 Tagen unter anderem ein qualitätsgesichertes Angebot aus Sicherheitservices für fast alle Lebenslagen. Über passgenau auf ihre Bedürfnissen zugeschnittene Leistungen lassen sich Kunden langfristig binden.

Angesichts der demographischen Entwicklung deckt beispielsweise das „Service-Center 50plus“ der MWSG mit Hilfs- und Organisationsleistungen rund um Personen & Pflege, Erben & Vererben, Reise & Mobilität sowie Haus & Wohnen einen stetig wachsenden Bedarf. Auch das „Sicherheitspaket“ der MWSG lässt sich problemlos in Girokonten oder Kreditkartenmodelle für Privat- und Firmenkunden integrieren und empfiehlt sich für Premiumkunden auch als Stand-Alone-Produkt. Neben dem 24-Stunden-Notfall-Service, der an 365 Tagen im Jahr zu erreichen ist, bietet das Rundum-Sorglos-Paket einen Notgeld-Service, einen Dokumenten- sowie einen Handy- und Zahlungskartenschutz und den Rechtsberatungs-Rechtsschutz.

Laut einer Forsa-Umfrage (Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft, 2013) wünscht sich die Mehrheit der Befragten bei einem Rechtsstreit eine erste Orientierung zum weiteren Vorgehen, zum Beispiel mittels einer telefonischen anwaltlichen Beratung für die Ersteinschätzung des Streitfalls oder durch die Empfehlung eines Anwalts in der Nähe. Daher schätzen Sparkassenkunden den Rechtsberatungs-Rechtsschutz der MWSG und nutzen ihn, um telefonisch schnelle und kompetente Hilfe durch einen Anwalt der Deutschen Rechtsanwalts Service (D.R.S.) zu erhalten oder im nächsten Schritt gegebenenfalls einen kurzfristigen Termin bei einem qualitätsgeprüften Fachanwalt vor Ort zu vereinbaren.

Sicherheitsleistungen verfügen nicht nur über ein großes Potenzial in der Kundenbindung, sondern auch in der Neukundengewinnung, da sie ein elementares Grundbedürfnis der Menschen nach Sicherheit befriedigen. Das Angebot unterstützt zudem den Vertrieb von Versicherungen in den Sparkassen, liefert es doch konkrete Ansprache-Anlässe für Cross- und Upselling, sei es für eine Rechtsschutz-Versicherung, eine Auslandsreisekrankenversicherung oder eine Hausratversicherung. Mit solcherart Zusatznutzen schärfen Sparkassen ihr Profil als Qualitätsanbieter und differenzieren sich vom Wettbewerb.