

31.05.2021 - 12:17 Uhr

zeb-PKV-Studie 2021: Private Krankenversicherer setzen auf Gesundheitsdienstleistungen



Münster (ots) -

Große Anbieter treiben Transformation der gesamten Branche mit präventiven Angeboten voran / Kleine Gruppe mittelständischer Challenger gewinnt durch Kooperationen und hohe Effizienz

Die privaten Krankenversicherer in Deutschland befinden sich in einer umfassenden Transformation vom Abrechner für Gesundheitskosten hin zum lösungsorientierten Anbieter für Gesundheitsdienstleistungen. Dabei definieren die Top Ten der Branche zurzeit die Standards, wie eine aktuelle Studie der Strategie- und Managementberatung zeb zeigt. Themen wie Telemedizin oder Case-Management wurden von ihnen frühzeitig erkannt und vehement vorangetrieben. Daneben sticht eine kleine Gruppe von mittelständischen Challengern heraus. Ihnen gelingt es besonders gut, durch intelligente Kooperationen mit ausgewählten Partnern sowie einem effizienten Dienstleistungsmanagement zumindest in Teilbereichen zu den Großen aufzuschließen. Insgesamt, so die Studienautoren, steht die Branche angesichts von Digitalisierung und Kostendruck an einem Scheidepunkt. Die digitale Experimentierphase geht zu Ende. Stattdessen rücken Wirtschaftlichkeit und Effizienz der eigenen digitalen Angebote in den Fokus. Die Autoren sind sich sicher: In Zukunft werden fortlaufendes Nutzencontrolling und intelligentes Trendscouting die Geschäftsmodelle von Deutschlands privaten Krankenversicherern maßgeblich beeinflussen.

Dieter Kipp, zeb-Partner und Initiator der Studie, erläutert: "Wachstum als Ventil für Kostendruck lässt sich aktuell nicht mehr realisieren. Der Markt für Vollversicherungen wächst kaum noch. Auch das traditionelle Zusatzgeschäft kann den Druck auf Beiträge und Margen nicht in allen Häusern kompensieren, zumal der Wettbewerb immer schärfer wird. In dieser Situation rückt der Kunde mit seinen individuellen Bedürfnissen und entsprechenden Serviceangeboten in den Fokus der Versicherer."

Mirko Theine, Studienautor und Senior Manager bei zeb, ergänzt: "Bisher hält sich der Kontakt des Kunden zu seinem privaten Krankenversicherer in der Regel in Grenzen. Er sieht in dem Versicherer bestenfalls einen Kostenerstatter. Positive Assoziationen sind selten, werden aber zwingend notwendig, um die grundsätzliche Akzeptanz eines Versicherers zu steigern, Kunden zu halten und durch weiterführende Angebote zusätzliches Geschäft zu ermöglichen."

Unterschiedliche Gesundheitsdienstleistungen

Die Studie zeigt im Detail, dass allgemeine Leistungen wie z. B. Rechnungs-Apps, Telemedizin oder Case-Management grundsätzlich gut am Markt etabliert sind. Akute Services wie beispielsweise Dienstleistungen rund um Krankheitsbilder wie Diabetes, Psyche/Stress oder Tinnitus sind dagegen fast ausschließlich bei den zehn größten deutschen privaten Krankenversicherern vertreten - hier insbesondere die Aktionsfelder Psyche und Stressbewältigung. Gleiches gilt für das Segment präventive Services wie z. B. Dienstleistungen rund um die allgemeine Fitness, Rückenstärkung oder Ernährung. Die Top-10-Versicherer setzen damit nach Ansicht der Studienautoren Akzente und treiben die Transformation der Branche insgesamt voran.

Mittelständische Challenger

Aus allen analysierten Versicherern am Markt für private Krankenversicherer sticht eine kleine Gruppe mittelständischer Challenger heraus. Sie verfügen angesichts ihrer Größe über ein bemerkenswert umfassendes Angebot an Gesundheitsdienstleistungen. Dabei

setzen sie konsequent auf Kooperationen und den richtigen Partner an ihrer Seite. Ihnen gelingt es aus Sicht der Studienautoren überraschend gut, up to date zu agieren und die Grundversorgung ihrer Kunden abzudecken.

Die Challenger verstehen sich als Fast Follower in Bezug auf neue Entwicklungen und Trends am Gesundheitsmarkt. 80 Prozent von ihnen ist es so gelungen, gebotene Services wie die digitale Gesundheitsakte frühzeitig in ihre Prozesse zu integrieren. Auch Trend und Nutzen von telemedizinischen Angeboten wurden von ihnen in der Regel bereits vor der Pandemie erkannt und konsequenter als in anderen Unternehmen umgesetzt.

Kilian Gundlach, Studienautor und Manager bei zeb, bemerkt abschließend: "Der langfristige Erfolg als Gesundheitsdienstleister beruht bei privaten Krankenversicherungen nicht nur auf einem vielseitigen Angebot. Wichtiger ist vielmehr, den 'richtigen' Service für seine Kunden zu finden. Nur wer über ein schlagkräftiges Nutzencontrolling verfügt, kann mittels Datenauswertung nachhaltig das ideale Angebot für Kunden bieten."

Über die Studie

Die zeb-PKV-Studie umfasste eine Outside-in-Analyse des Angebots an digitalen Gesundheitservices von 29 Krankenvollversicherern in Deutschland. Dies entspricht Mitte 2020 etwa 97 Prozent des Marktes gemessen an den gebuchten Bruttobeiträgen. Weitere Infos zur Studie sind abrufbar [hier](#).

Als führende Strategie- und Managementberatung bietet zeb seit 1992 Transformationskompetenz entlang der gesamten Wertschöpfungskette im Bereich Financial Services in Europa. In Deutschland unterhalten wir Büros in Frankfurt, Berlin, Hamburg, München und Münster (Hauptsitz). Internationale Standorte befinden sich in Amsterdam, Kiew, Kopenhagen, London, Luxemburg, Mailand, Moskau, Oslo, Stockholm, Warschau, Wien und Zürich. Zu unseren Kunden zählen neben europäischen Groß- und Privatbanken auch Regionalbanken und Versicherungen sowie Finanzintermediäre aller Art. Bereits mehrfach wurde unser Unternehmen in Branchenrankings als "Bester Berater" der Finanzbranche klassifiziert und ausgezeichnet.

Pressekontakt:

Franz-Josef Reuter
Head of Public & International Affairs
Phone +49.251.97128.347
E-Mail Franz-Josef.Reuter@zeb.de

Medieninhalte



zeb-PKV-Studie 2021: Private Krankenversicherer setzen auf Gesundheitsdienstleistungen / Weiterer Text über ots und www.presseportal.de/nr/119614 / Die Verwendung dieses Bildes ist für redaktionelle Zwecke unter Beachtung ggf. genannter Nutzungsbedingungen honorarfrei. Veröffentlichung bitte mit Bildrechte-Hinweis.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100059425/100871762> abgerufen werden.