

# Studie: Digitale Versicherung 2017

Umfrage unter 250 Schweizern

April 2017  
Adcubum AG

# Studie: Digitale Versicherung 2017



## Inhalt

- Studie in der Schweiz zum Thema:  
„Die digitale und mobile Versicherung aus Kundensicht“
- Untersuchungsdesign: Online-Befragung über einen Panel-Anbieter



## Grundgesamtheit

- 250 Teilnehmer in der Schweiz



## Befragungszeitraum

- April 2017

# Studie: Digitale Versicherung 2017

## Zentrale Ergebnisse 1/2



Bei der Kommunikation mit ihrer Versicherung setzen viele Schweizer immer noch auf die klassischen Kanäle. So ist das Telefon eindeutig erste Wahl bei der Kontaktaufnahme. Allerdings hat die E-Mail mittlerweile nicht nur den Brief überholt, sondern ist in einigen Sparten auch am persönlichen Gespräch vorbeigezogen.



Auch wenn Chats und Apps noch eine untergeordnete Rolle bei der Kommunikation der Versicherungskunden spielen, haben 40 Prozent der Schweizer bereits eine Versicherung komplett online abgeschlossen und würden dies zu 98 Prozent auch wieder tun. Einige Online-Kunden würden im Internet allerdings nur Reise-, Tier-, Kranken- und Autoversicherungen abschliessen.



28 Prozent der Schweizer, die bisher noch keine Versicherung komplett online abgeschlossen haben, könnten sich vorstellen, dies künftig zu tun. Zu Informationszwecken oder zur Abwicklung eines Schadens wären weitere 50 Prozent bereit, online mit ihrer Versicherung zu kommunizieren.



Die Offenheit gegenüber Online-Services ist insgesamt beachtlich. So fänden es mehr als 90 Prozent der Schweizer gut, wenn sie ihre Adresse oder andere wichtige Vertragsdaten online ändern können. Die Nachverfolgung des aktuellen Status einer Schadenbearbeitung - online oder via App – fänden mehr als 80 Prozent gut/eher gut.



Allerdings haben 54 Prozent der Schweizer bei online übermittelten Daten generell kein gutes Gefühl. Und gut jeder dritte Befragte möchte auch nicht, dass seine Versicherung weiss, ob er über eine Suchmaschine, ein Vergleichsportale oder eine Anzeige auf die Seite des Anbieters gelangt ist.

# Studie: Digitale Versicherung 2017

## Zentrale Ergebnisse 2/2



Um endgültig auf eine reine Online-Kommunikation mit dem Versicherungsanbieter umzuschwenken, würden gut drei Viertel der Kunden im Gegenzug vor allem finanzielle Vorteile erwarten – also niedrigere Versicherungsprämien.



Die Erwartungen, wie stark dieser „Online-Rabatt“ ausfallen müsste, gehen dabei allerdings stark auseinander. Während einem Viertel der Befragten mindestens 10 Prozent Preisnachlass genügen würden, erwartet ein Fünftel mindestens 15 Prozent und ein weiteres Viertel sogar mindestens 20 Prozent Rabatt.



Es gibt allerdings auch noch andere Möglichkeiten, Kunden von sich zu begeistern: So sagen mehr als zwei Drittel der Schweizer, dass die Versicherungsunternehmen derzeit in Sachen Kundenorientierung, Geschwindigkeit und Verständlichkeit weder mit den aufkommenden Versicherungs-Startups noch mit den Online-Giganten wie etwa Amazon mithalten können.



64 Prozent der Befragten gehen sogar soweit, dass aus ihrer Sicht die meisten Versicherer den Sprung in das digitale und mobile Zeitalter noch nicht geschafft haben.

# Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 1: Wie kommunizieren Sie bisher mit Ihren Versicherungsanbietern?

*(Mehrfachnennungen sind möglich)*

■ persönlich ■ telefonisch ■ per Brief ■ per E-Mail ■ per Internet-Chat ■ per App

Krankenversicherung/  
Krankenzusatzversicherung



1% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

Haftpflichtversicherung



8% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

Auto-Versicherung



21% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

# Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 1: Wie kommunizieren Sie bisher mit Ihren Versicherungsanbietern?

(Mehrfachnennungen sind möglich)

■ persönlich ■ telefonisch ■ per Brief ■ per E-Mail ■ per Internet-Chat ■ per App

Hausratversicherung



12% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

Unfallversicherung



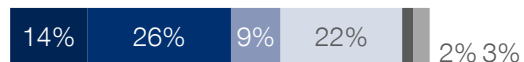
16% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

Gebäudeversicherung



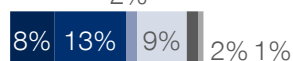
49% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

Reiseversicherung



45% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

Tierversicherung

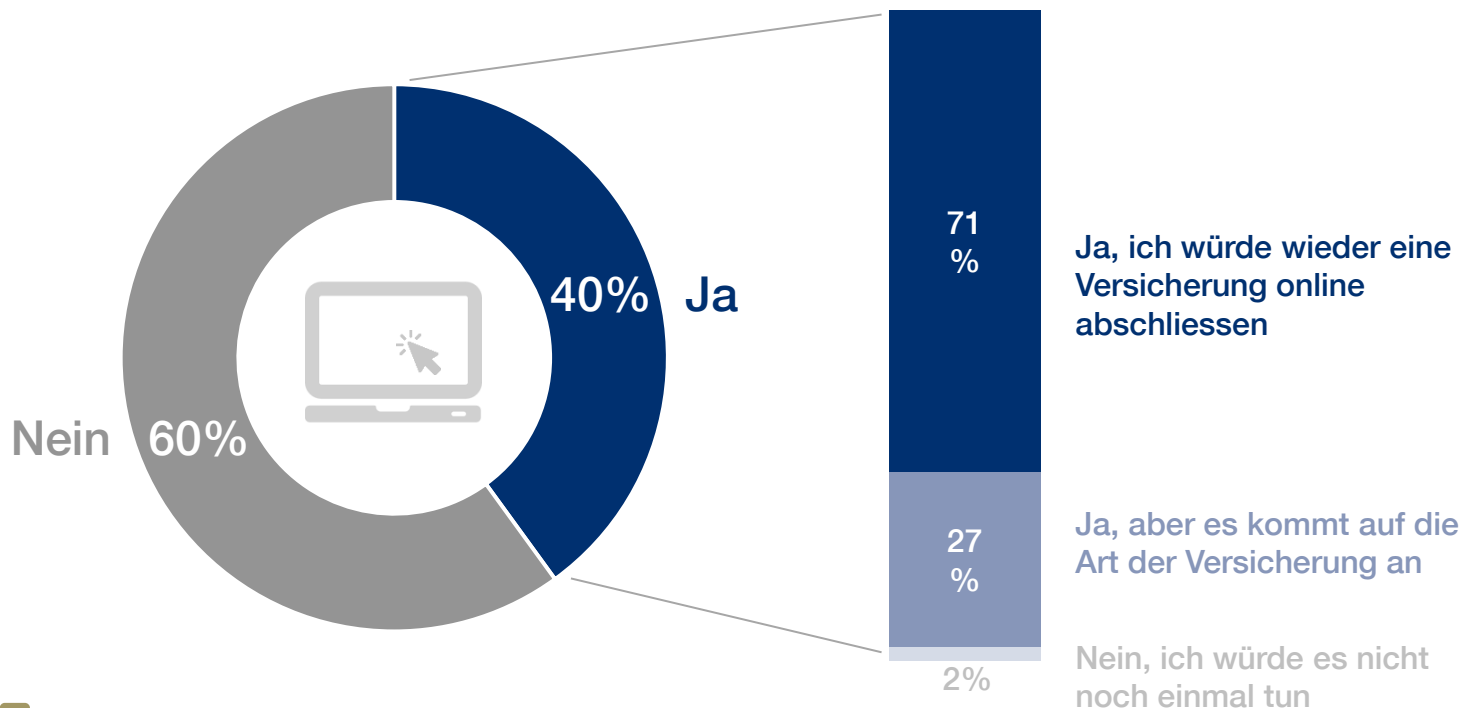


75% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

# Studie: Digitale Versicherung 2017

Fragen 2 & 3: Haben Sie bereits eine Versicherung komplett online abgeschlossen?

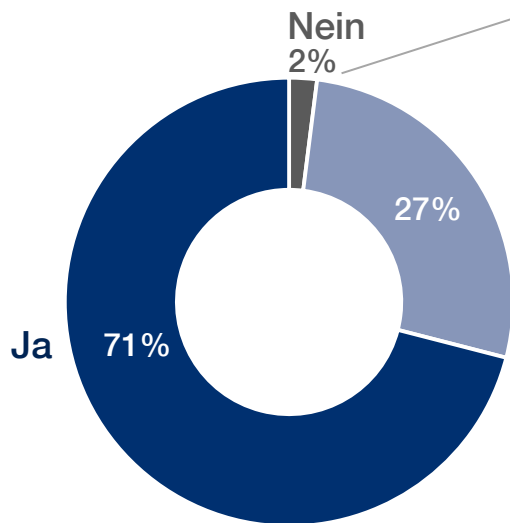
Würden Sie nochmals eine Versicherung online abschliessen?



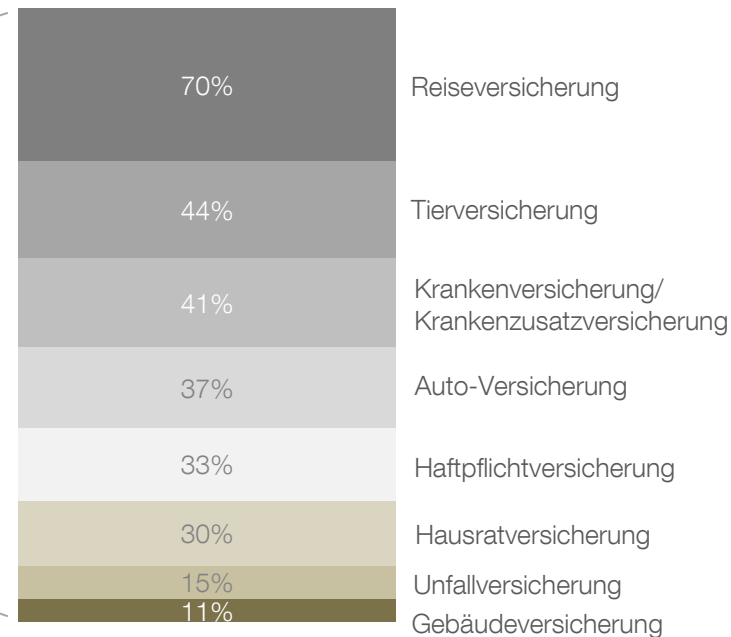
# Studie: Digitale Versicherung 2017

Fragen 3 & 4: Würden Sie nochmals eine Versicherung online abschliessen?

Bei welcher Art von Versicherung können Sie sich einen Online-Abschluss vorstellen?



Es kommt auf die Art der Versicherung an

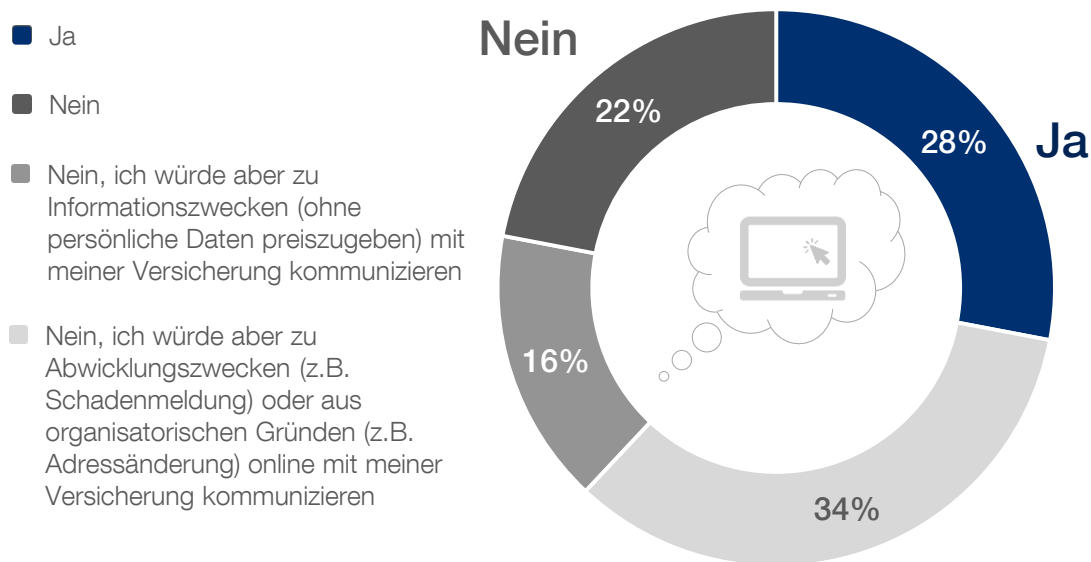




# Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 5: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschliessen?

*Gefragt wurden nur die Studienteilnehmer, die bisher noch keine Versicherung komplett online abgeschlossen haben*



# Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 6: Wie stehen Sie zu folgenden Online-Angeboten von Versicherungen?

Wieder alle Studienteilnehmer

■ finde ich gut ■ finde ich eher gut ■ finde ich eher überflüssig ■ finde ich überflüssig

Änderung meiner Adresse oder anderer wichtiger Angaben (z.B. Meldung eines zusätzlichen Fahrers des über mich versicherten Autos)



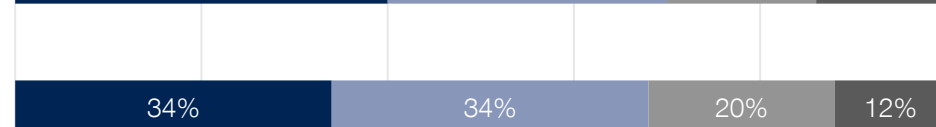
Nachverfolgung des aktuellen Status einer Schadenbearbeitung - Online oder via App (ähnlich wie bei den Post-Paketen)



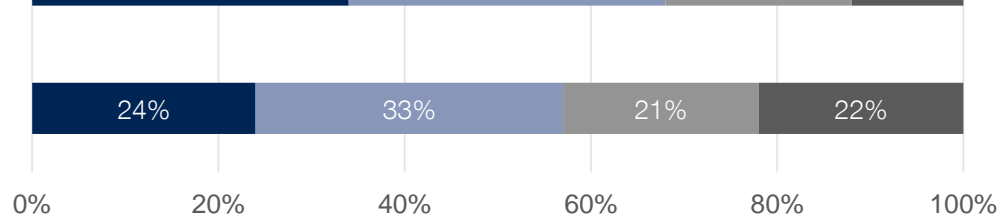
Smartphone App zur Einreichung von Rechnungen im Schaden- bzw. Leistungsfall (z.B. bei der Krankenversicherung) oder auch zur Übermittlung von Fotos (z.B. bei einem Autounfall oder bei Sturmschäden)



Anonymer Online-Schnelltest, ob Vorerkrankungen dem angestrebten Abschluss einer Versicherung im Wege stehen (z.B. bei Berufsunfähigkeitsversicherung)



Beratung per Text- oder Video-Chat



# Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 6: Wie stehen Sie zu folgenden Online-Angeboten von Versicherungen?

*Altersübersicht für die Antworten „finde ich gut“ und „finde ich eher gut“*

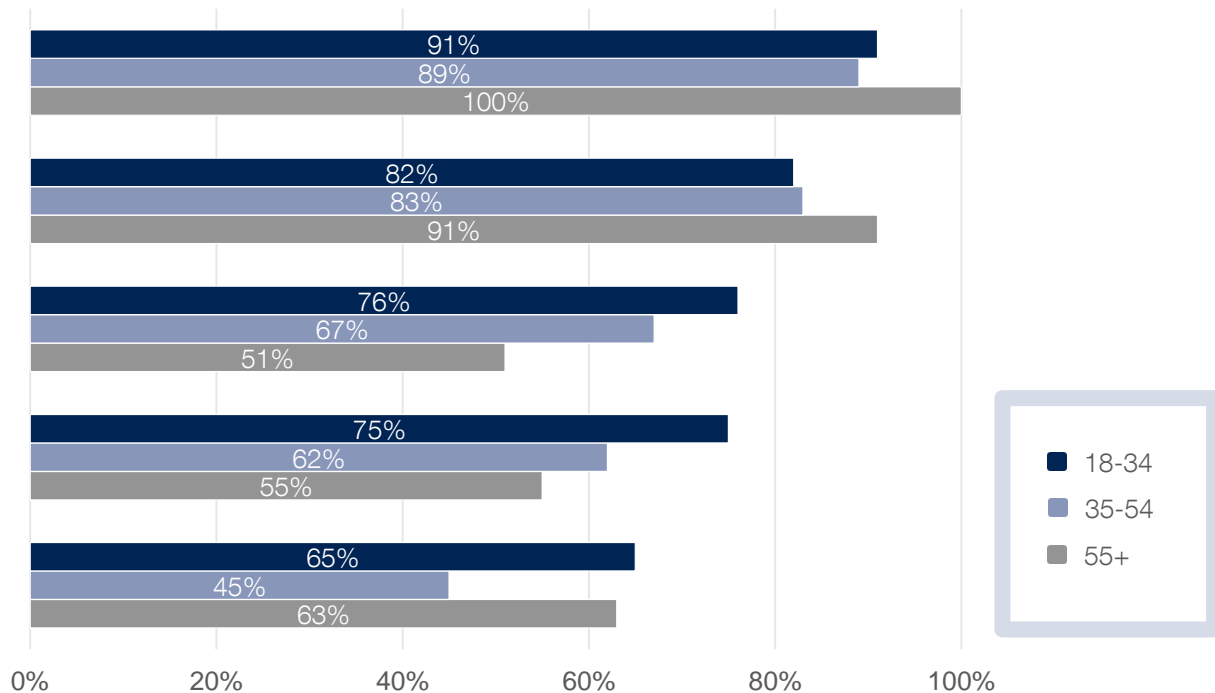
Änderung meiner Adresse oder anderer wichtiger Angaben (z.B. Meldung eines zusätzlichen Fahrers des über mich versicherten Autos)

Nachverfolgung des aktuellen Status einer Schadenbearbeitung - Online oder via App (ähnlich wie bei den Post-Paketen)

Smartphone App zur Einreichung von Rechnungen im Schaden- bzw. Leistungsfall (z.B. bei der Krankenversicherung) oder auch zur Übermittlung von Fotos (z.B. bei einem Autounfall oder bei Sturmschäden)

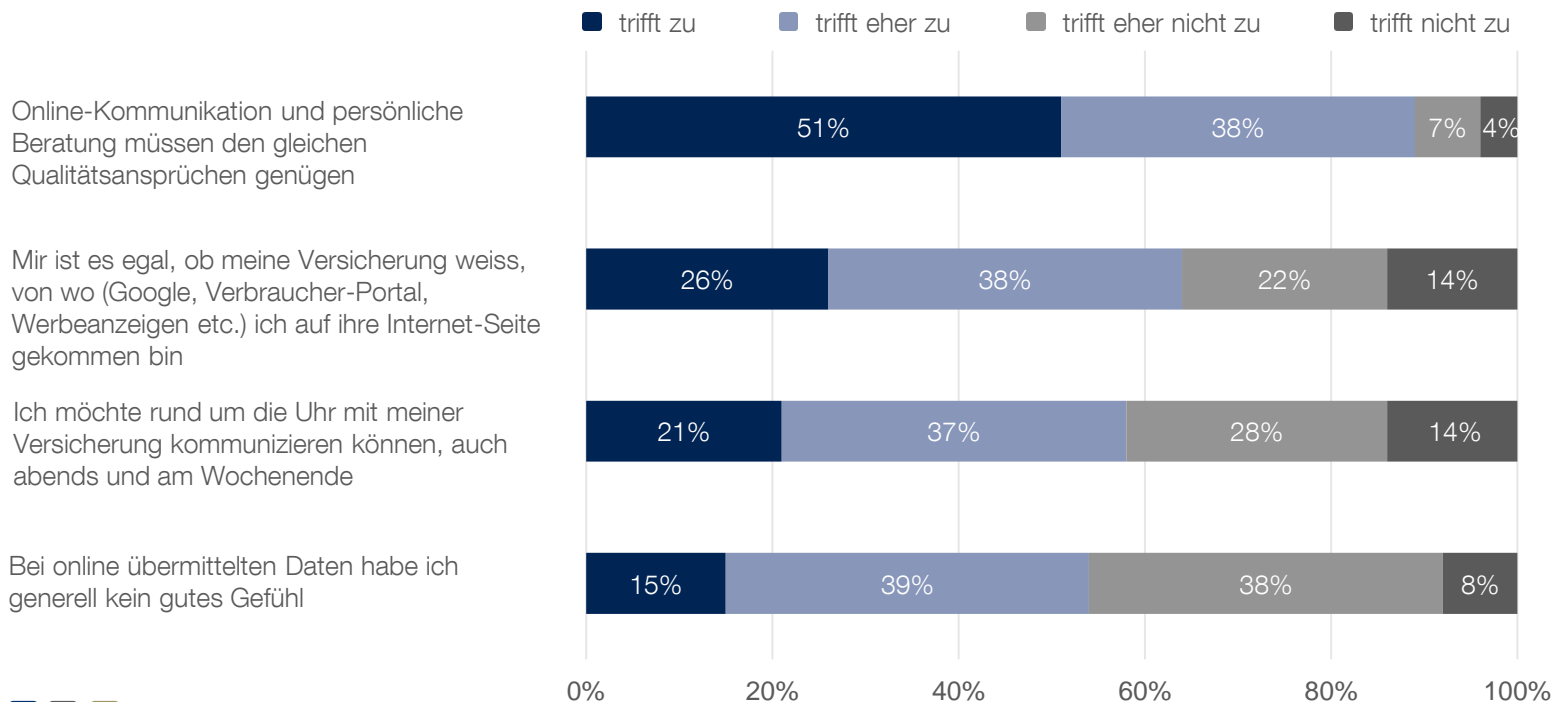
Anonymer Online-Schnelltest, ob Vorerkrankungen dem angestrebten Abschluss einer Versicherung im Wege stehen (z.B. bei Berufsunfähigkeitsversicherung)

Beratung per Text- oder Video-Chat



# Studie: Digitale Versicherung 2017

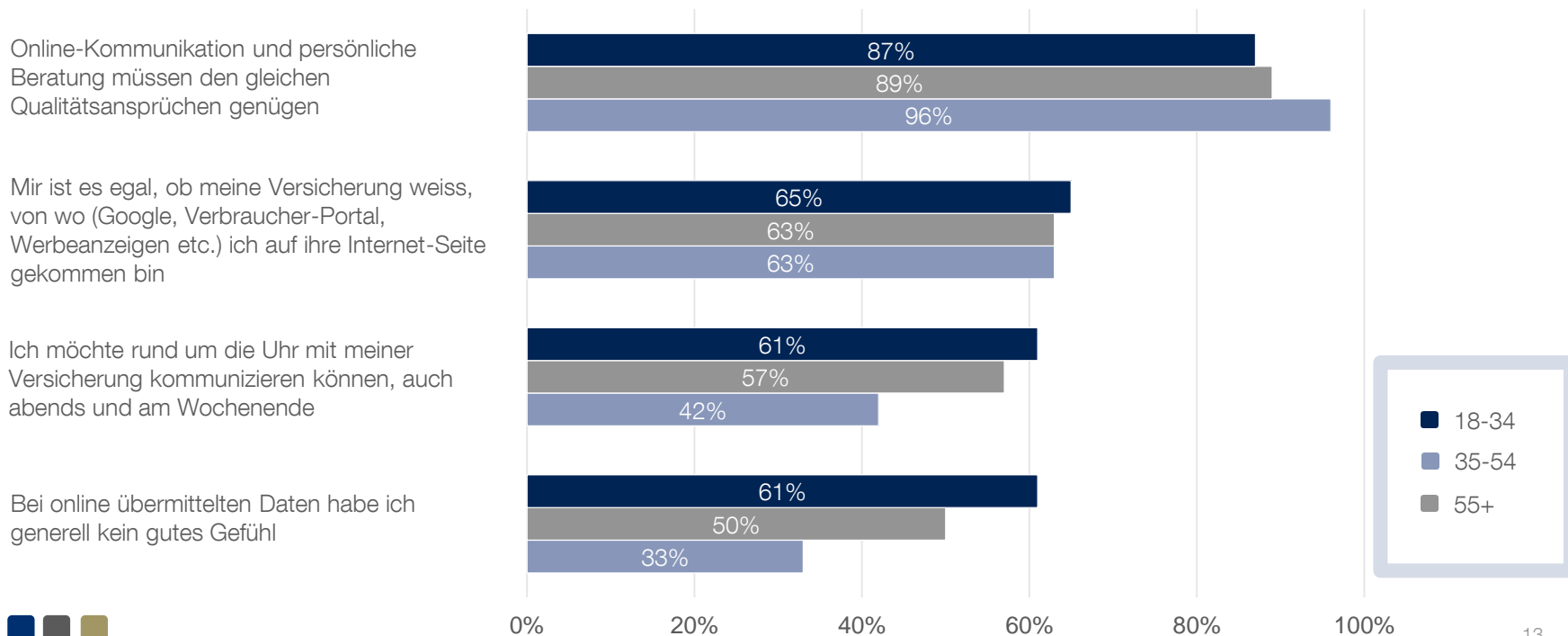
Frage 7: Wie stehen Sie zu den folgenden Aussagen bezüglich der Online-Kommunikation mit Versicherungen?



# Studie: Digitale Versicherung 2017

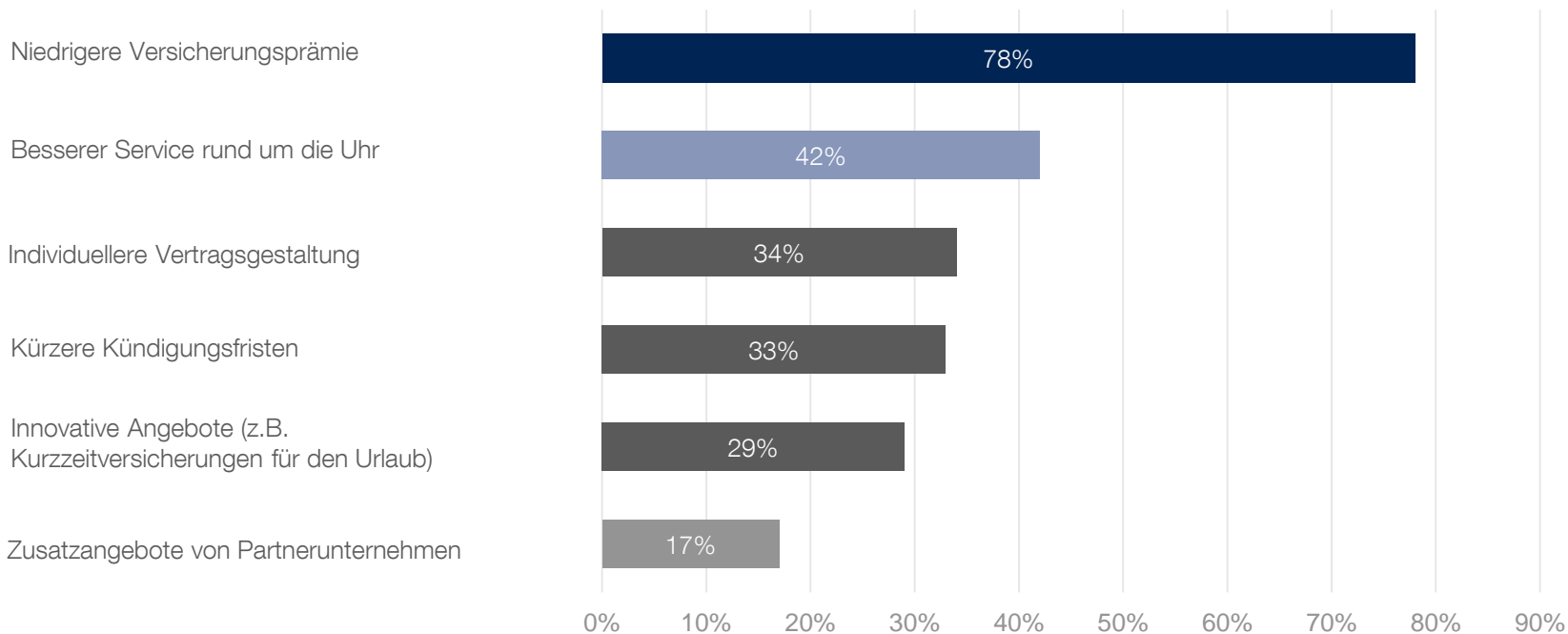
**Frage 7:** Wie stehen Sie zu den folgenden Aussagen bezüglich der Online-Kommunikation mit Versicherungen?

*Altersübersicht für die Antworten „trifft zu“ und „trifft eher zu“*



# Studie: Digitale Versicherung 2017

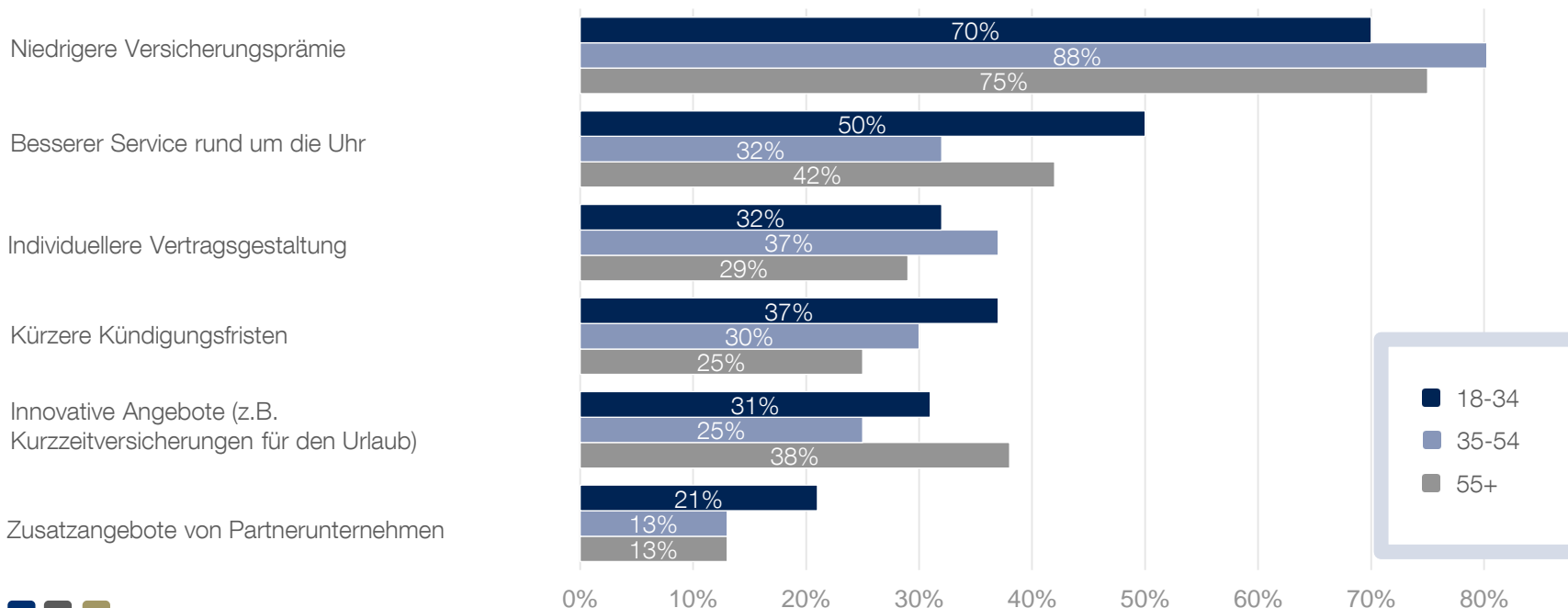
Frage 8: Womit könnte Ihre Versicherung Sie dazu bringen, künftig nur noch online mit ihr zu kommunizieren?



# Studie: Digitale Versicherung 2017

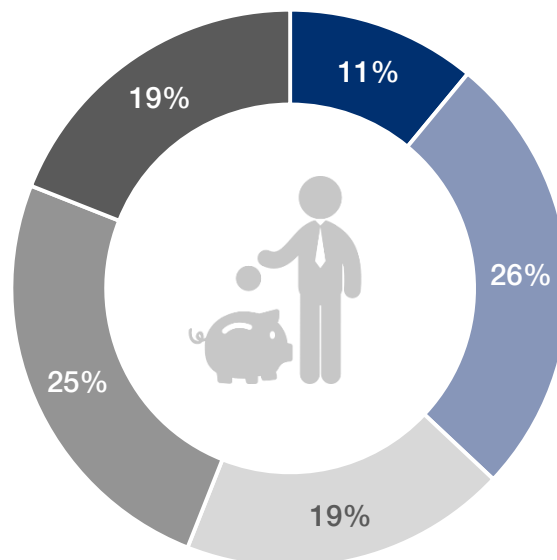
**Frage 8:** Womit könnte Ihre Versicherung Sie dazu bringen, künftig nur noch online mit ihr zu kommunizieren?

*Altersübersicht für die Antworten „trifft zu“ und „trifft eher zu“*



# Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 9: Wie hoch müsste der Prämiennachlass sein, damit Sie bei einer Versicherung auf die persönliche Betreuung durch einen Makler/Versicherungsvertreter verzichten würden?



## Prämiennachlass in Höhe von...

- mindestens 5 Prozent
- mindestens 10 Prozent
- mindestens 15 Prozent
- mindestens 20 Prozent
- mehr als 20 Prozent

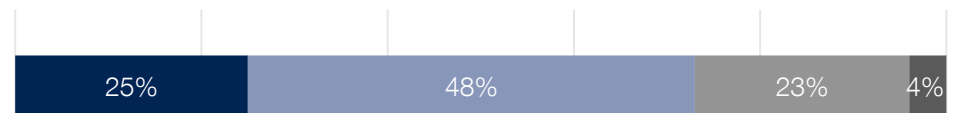


# Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 10: Erwartungen und Wünsche der Umfrageteilnehmer in Bezug auf Versicherungen

■ stimme zu ■ stimme eher zu ■ stimme eher nicht zu ■ stimme nicht zu

Junge Internet-Unternehmen (Start-ups) denken viel kundenorientierter als die klassischen Versicherungskonzerne



Ich wünsche mir, dass die Versicherungen den persönlichen Aussendienst stärken und vor allem technologisch besser ausrüsten



Mit Amazon und Co. können Schweizer Versicherungen bei den Punkten Verfügbarkeit, Verständlichkeit, Geschwindigkeit und Transparenz nicht mithalten



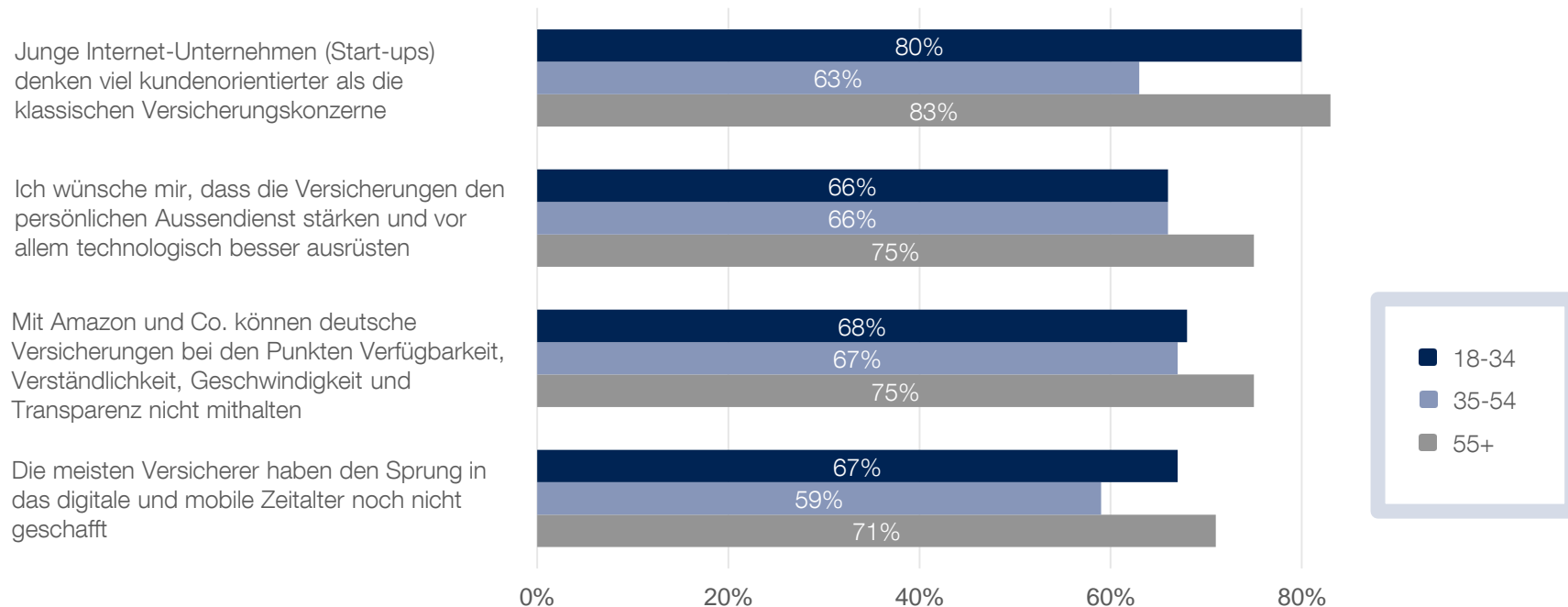
Die meisten Versicherer haben den Sprung in das digitale und mobile Zeitalter noch nicht geschafft

0% 20% 40% 60% 80% 100%

# Studie: Digitale Versicherung 2017

## Frage 10: Erwartungen und Wünsche der Umfrageteilnehmer in Bezug auf Versicherungen

Altersübersicht für die Antworten „stimme zu“ und „stimme eher zu“





## Impressum



Dieses Werk einschliesslich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Adcubum AG. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Speicherung sowie Verarbeitung in elektronischer Form. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

### **Kontakt:**

#### **Adcubum AG**

Michela Lopes

Zürcherstrasse 464

9015 St.Gallen

Schweiz

Tel: +41 58 411 66 99

E-Mail: [michela.lopes@adcubum.com](mailto:michela.lopes@adcubum.com)