

Studie: Digitale Versicherung 2018

Umfrage unter 500 Schweizer Bürgern

August 2018
Adcubum AG

Studie: Digitale Versicherung 2018



Inhalt

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



Grundgesamtheit

- 500 Teilnehmer in der Schweiz



Befragungszeitraum

- August 2018

Studie: Digitale Versicherung 2018

Zentrale Ergebnisse



51 Prozent der Schweizer Bürger können sich vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschliessen. Die Favoriten für den Abschluss im Internet sind die Krankenversicherung, die Motorfahrzeug-Versicherung und die Haftpflichtversicherung.



Gut jeder zweite online-affine Versicherungskunde hat auch schon tatsächlich eine Versicherung komplett im Netz abgeschlossen und würde auch wieder einen Abschluss im Internet vornehmen.



82 Prozent der Befragten erwarten von einem Versicherungsvertreter, dass er sie auf die Online-Möglichkeiten des Versicherungsunternehmens aufmerksam macht. Fast zwei Drittel der Schweizer haben allerdings den Eindruck, dass viele Versicherungsvertreter Angst vor der Online-Konkurrenz haben.



Mehr als jeder zehnte Bürger kann sich vorstellen, eine Versicherung komplett über einen digitalen Sprachassistenten abzuschliessen. Unter den 18- bis 34-Jährigen würde bereits rund jeder siebte Befragte auch bei Alexa oder Siri „unterschreiben“.

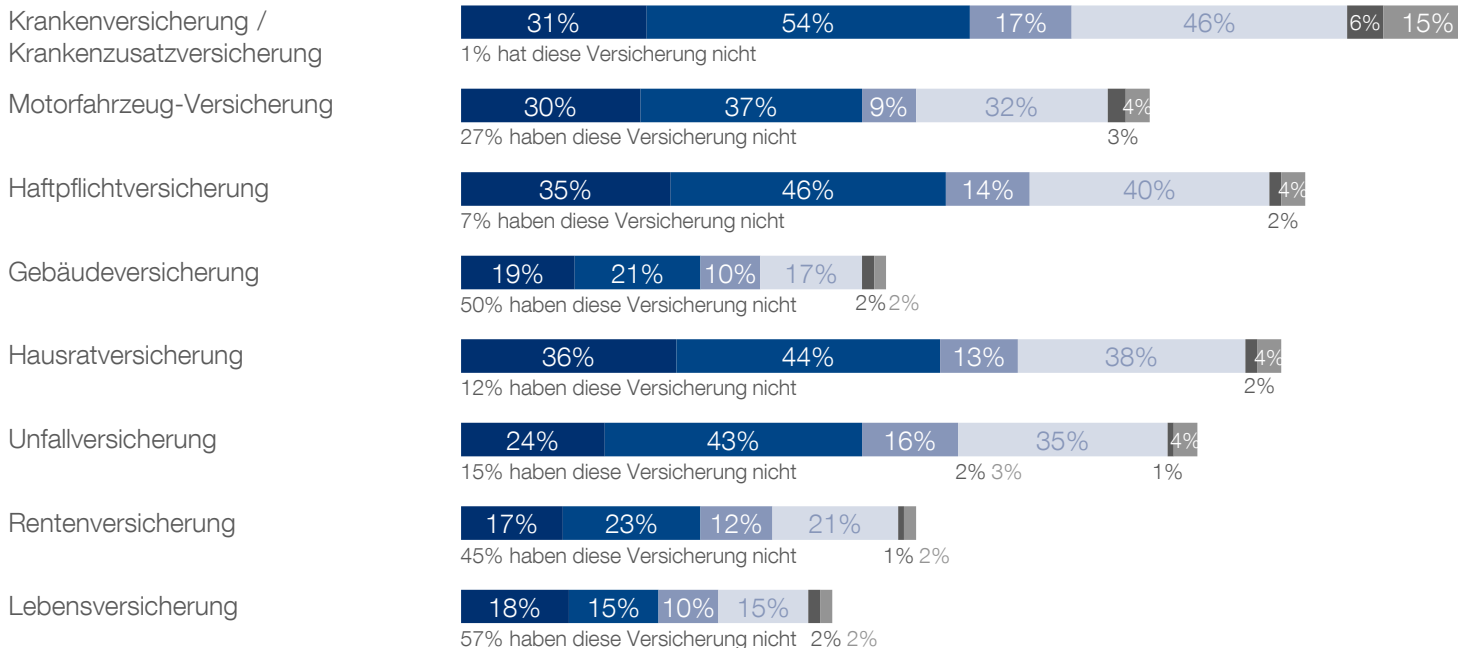


53 Prozent der Befragten könnten sich vorstellen, auch bei einem Telekommunikationsanbieter wie Swisscom oder Sunrise eine Versicherung abzuschliessen. Dahinter rangieren die Autohersteller (40 Prozent), die damit Amazon, Google und Co. (34 Prozent) auf Rang drei verweisen.

Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 1: Wie kommunizieren Sie bisher mit Ihren Versicherungsanbietern? (Mehrfachnennungen möglich)

■ Persönlich
 ■ Telefonisch
 ■ Per Brief
 ■ Per E-Mail
 ■ Per Internet-Chat
 ■ Per App

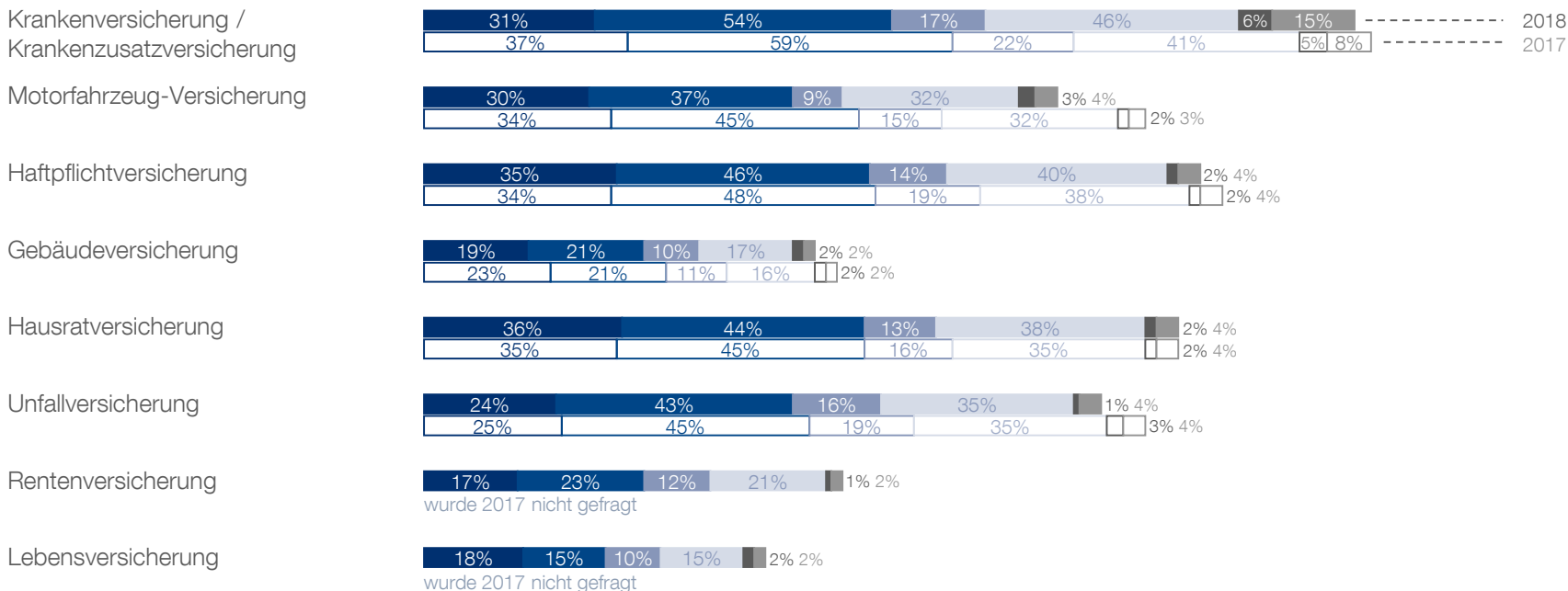


Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 1: Wie kommunizieren Sie bisher mit Ihren Versicherungsanbietern? (Mehrfachnennungen möglich)

Jahresvergleich

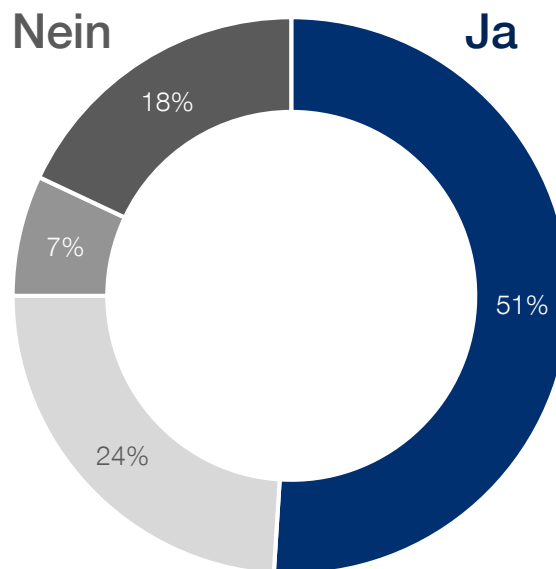
■ Persönlich
 ■ Telefonisch
 ■ Per Brief
 ■ Per E-Mail
 ■ Per Internet-Chat
 ■ Per App



Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 2: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschliessen?

- Ja
- Nein, ich würde aber zu **Abwicklungszwecken** (z.B. Schadenmeldung) oder aus organisatorischen Gründen (z.B. Adressänderung) online mit meiner Versicherung kommunizieren
- Nein, ich würde aber zu **Informationszwecken** (ohne persönliche Daten preiszugeben) mit meiner Versicherung kommunizieren
- Nein

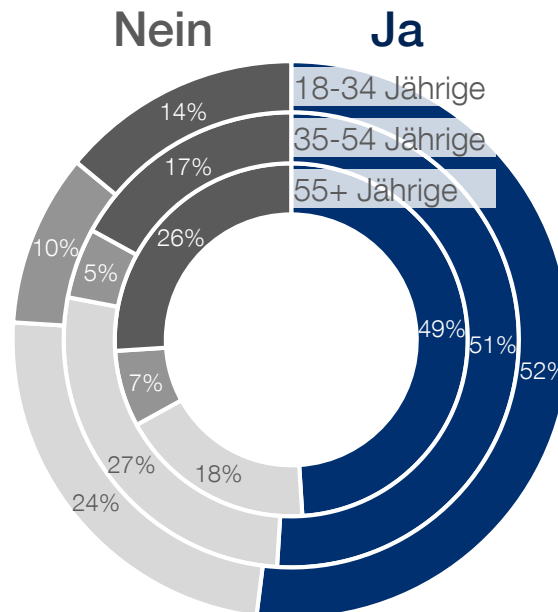


Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 2: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschliessen?

Vergleich der Altersgruppen

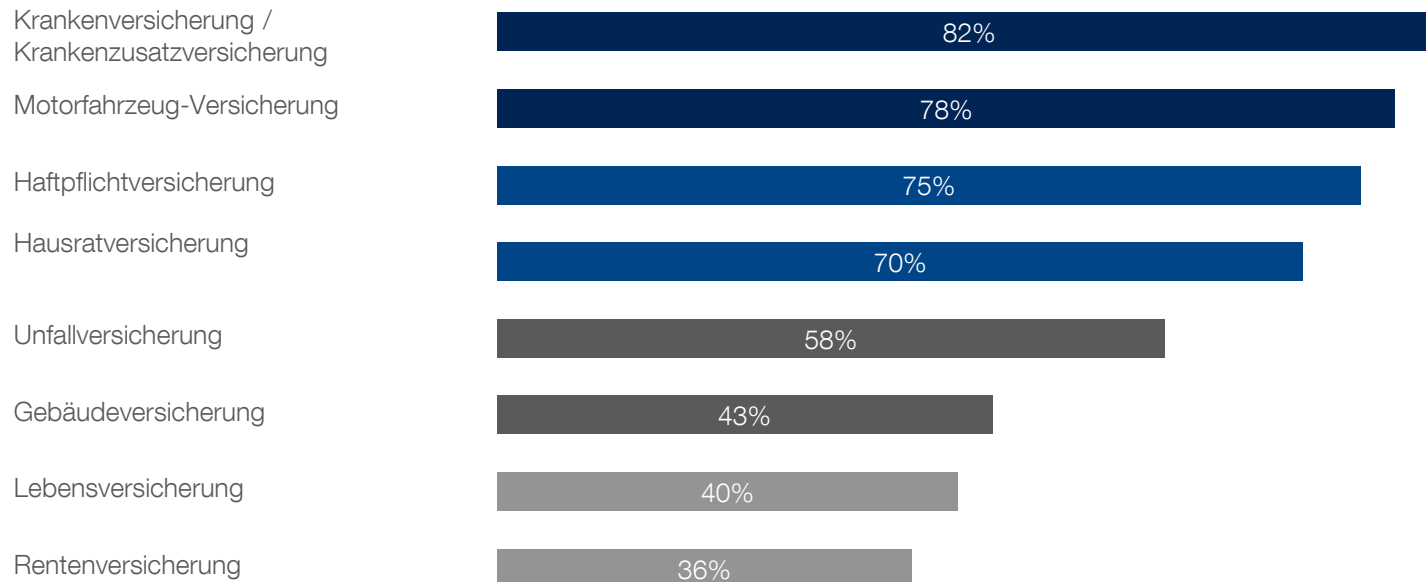
- Ja
- Nein, ich würde aber zu **Abwicklungszwecken** (z.B. Schadenmeldung) oder aus organisatorischen Gründen (z.B. Adressänderung) online mit meiner Versicherung kommunizieren
- Nein, ich würde aber zu **Informationszwecken** (ohne persönliche Daten preiszugeben) mit meiner Versicherung kommunizieren
- Nein



Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 3: Welche Versicherungsprodukte würden Sie komplett online abschliessen?

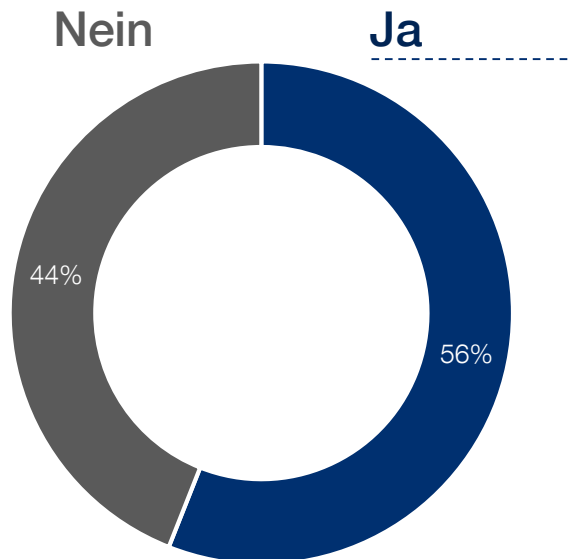
Teilnehmer, die die Vorfrage mit „Ja“ beantwortet haben



Studie: Digitale Versicherung 2018

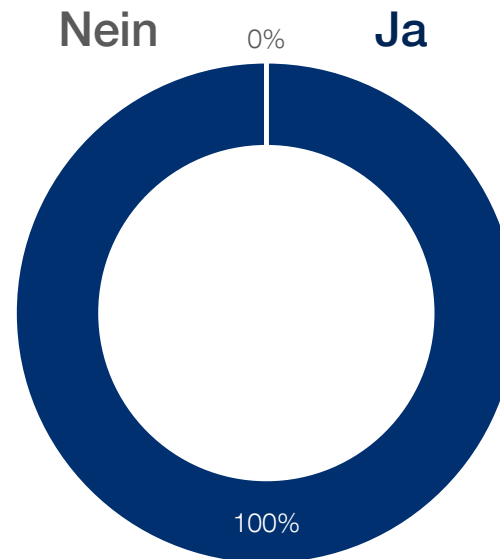
Frage 4: Haben Sie bereits eine Versicherung komplett online abgeschlossen?

Teilnehmer, die Frage 2 mit „Ja“ beantwortet haben



Frage 5: Würden Sie nochmals eine Versicherung online abschliessen?

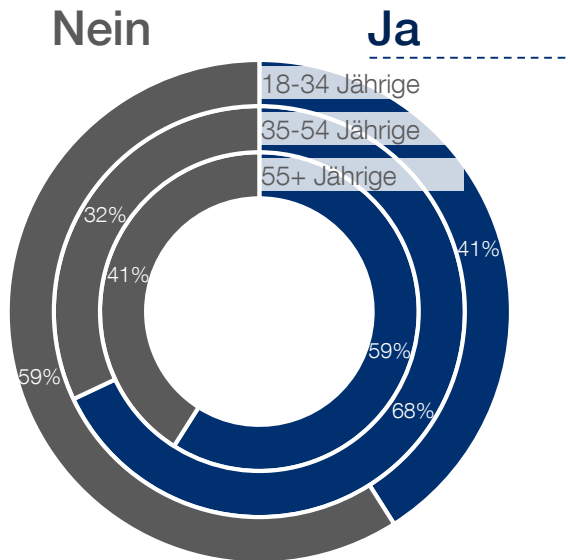
Teilnehmer, die Frage 2 mit „Ja“ beantwortet haben



Studie: Digitale Versicherung 2018

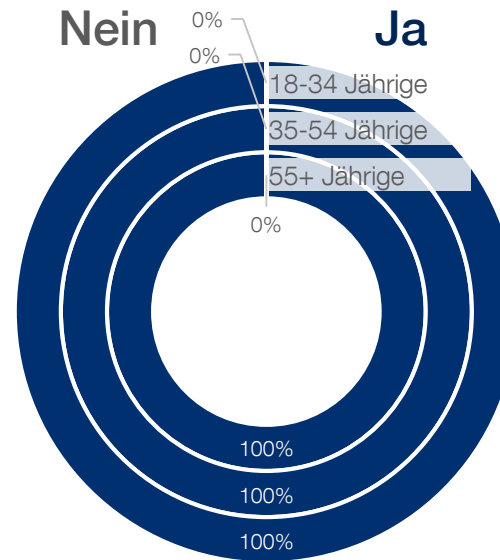
Frage 4: Haben Sie bereits eine Versicherung komplett online abgeschlossen?

Vergleich der **Altersgruppen**;
Teilnehmer, die Frage 2 mit „Ja“ beantwortet haben



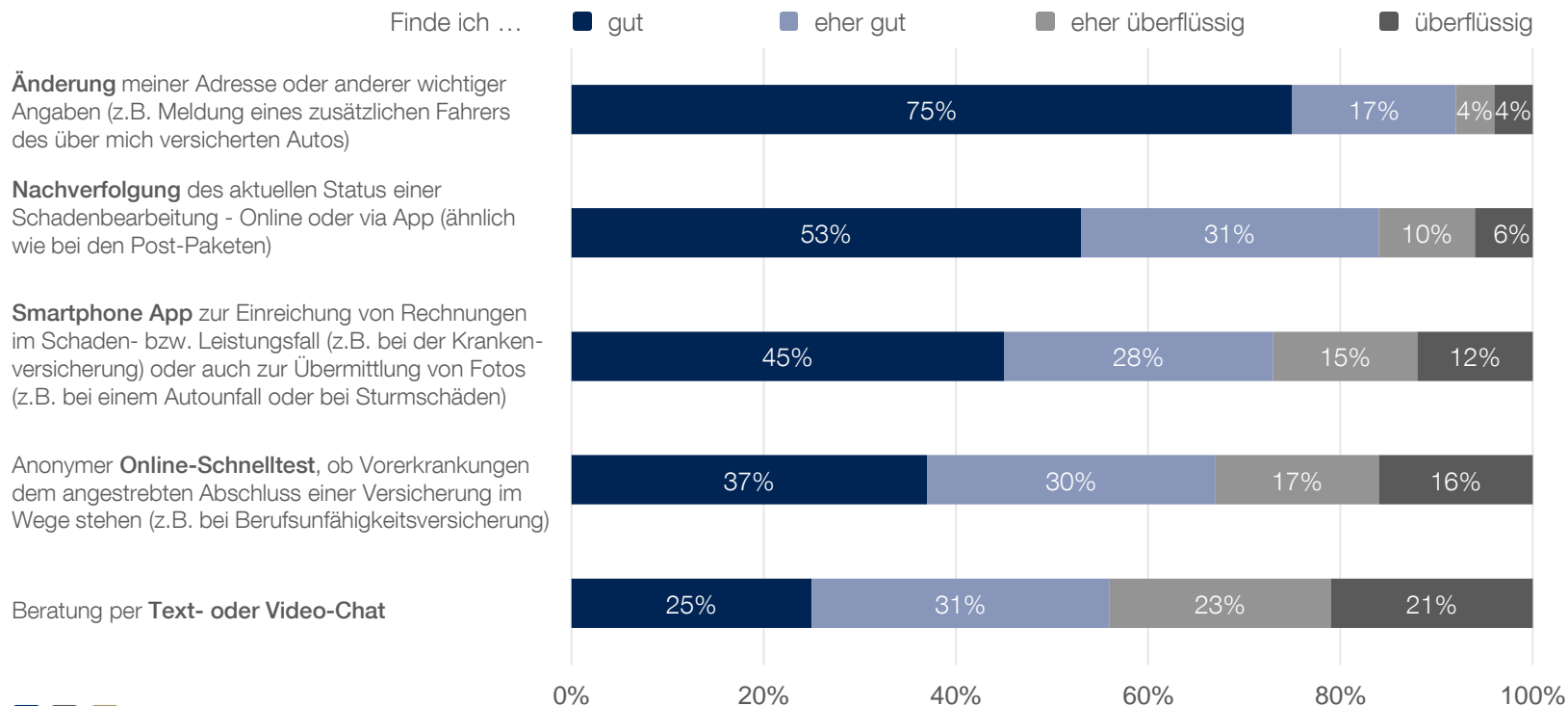
Frage 5: Würden Sie nochmals eine Versicherung online abschliessen?

Vergleich der **Altersgruppen**;
Teilnehmer, die Frage 2 mit „Ja“ beantwortet haben



Studie: Digitale Versicherung 2018

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



Studie: Digitale Versicherung 2018

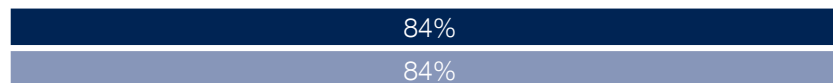
Frage 6: Wie stehen Sie zu folgenden Online-Angeboten von Versicherungen?

Jahresvergleich; Antworten „Finde ich gut“ + „Finde ich eher gut“

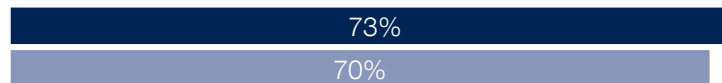
Änderung meiner Adresse oder anderer wichtiger Angaben (z.B. Meldung eines zusätzlichen Fahrers des über mich versicherten Autos)



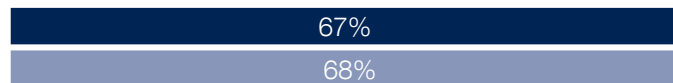
Nachverfolgung des aktuellen Status einer Schadenbearbeitung - Online oder via App (ähnlich wie bei den Post-Paketen)



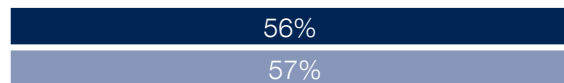
Smartphone App zur Einreichung von Rechnungen im Schaden- bzw. Leistungsfall (z.B. bei der Krankenversicherung) oder auch zur Übermittlung von Fotos (z.B. bei einem Autounfall oder bei Sturmschäden)



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 2018

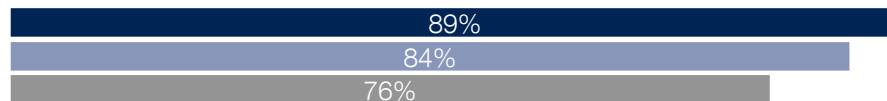
Frage 6: Wie stehen Sie zu folgenden Online-Angeboten von Versicherungen?

Vergleich der **Altersgruppen**; Antworten „Finde ich gut“ + „Finde ich eher gut“

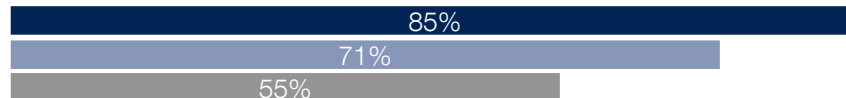
Änderung meiner Adresse oder anderer wichtiger Angaben (z.B. Meldung eines zusätzlichen Fahrers des über mich versicherten Autos)



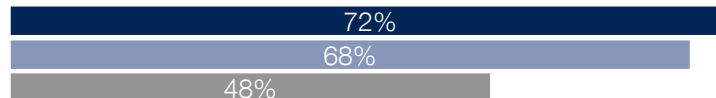
Nachverfolgung des aktuellen Status einer Schadenbearbeitung - Online oder via App (ähnlich wie bei den Post-Paketen)



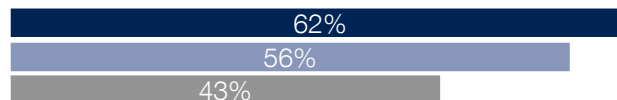
Smartphone App zur Einreichung von Rechnungen im Schaden- bzw. Leistungsfall (z.B. bei der Krankenversicherung) oder auch zur Übermittlung von Fotos (z.B. bei einem Autounfall oder bei Sturmschäden)



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

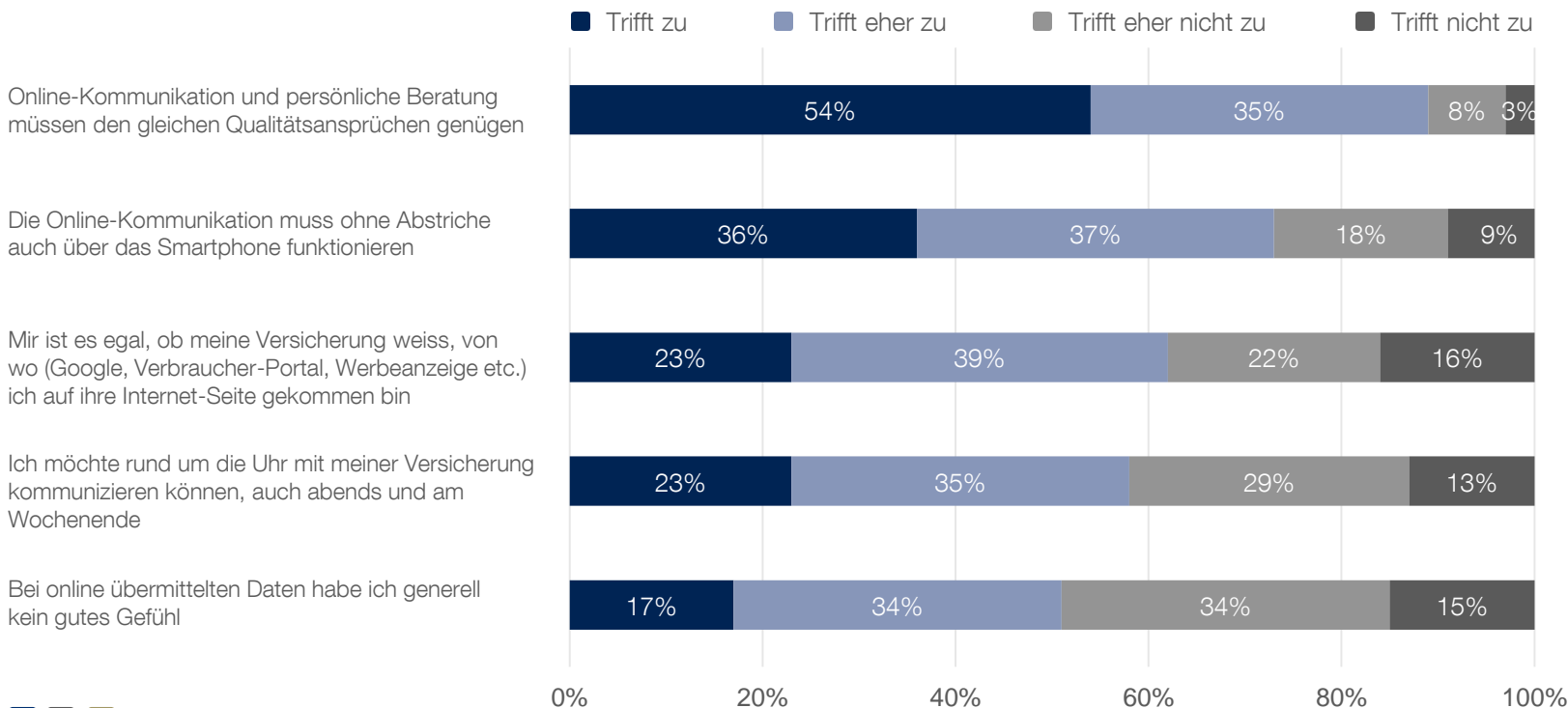


Beratung per **Text- oder Video-Chat**



Studie: Digitale Versicherung 2018

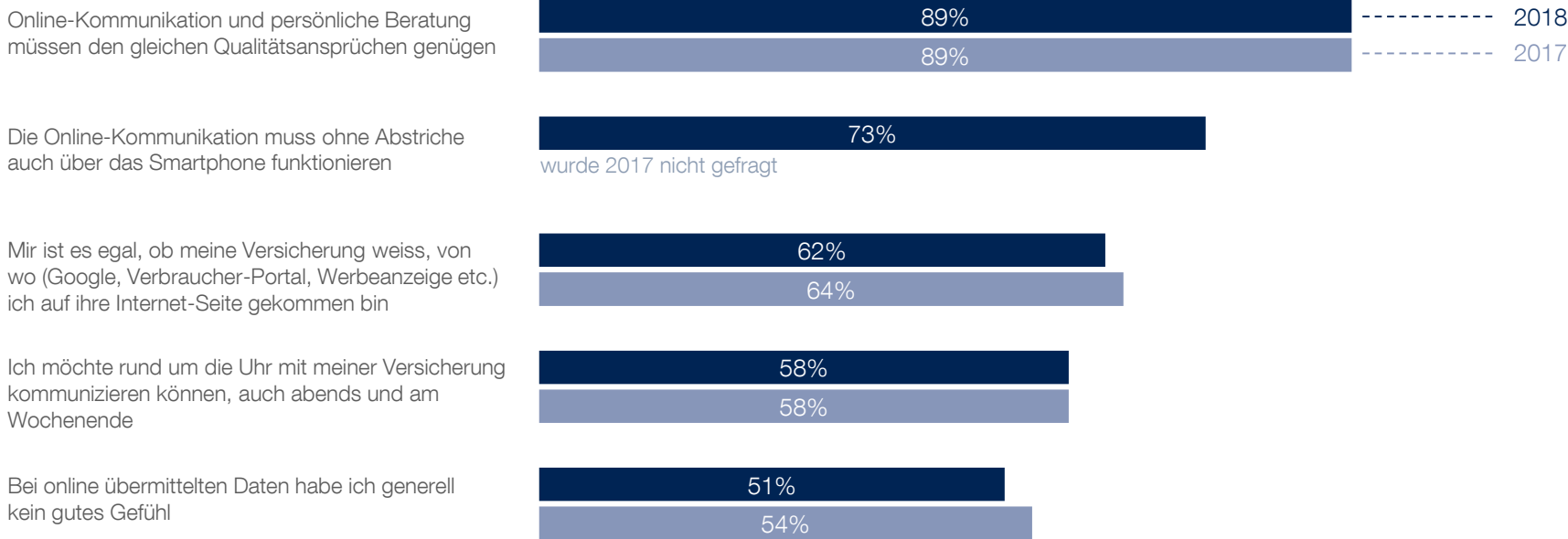
Frage 7: Wie stehen Sie zu folgenden Aussagen bezüglich der Online-Kommunikation mit Versicherungen?



Studie: Digitale Versicherung 2018

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

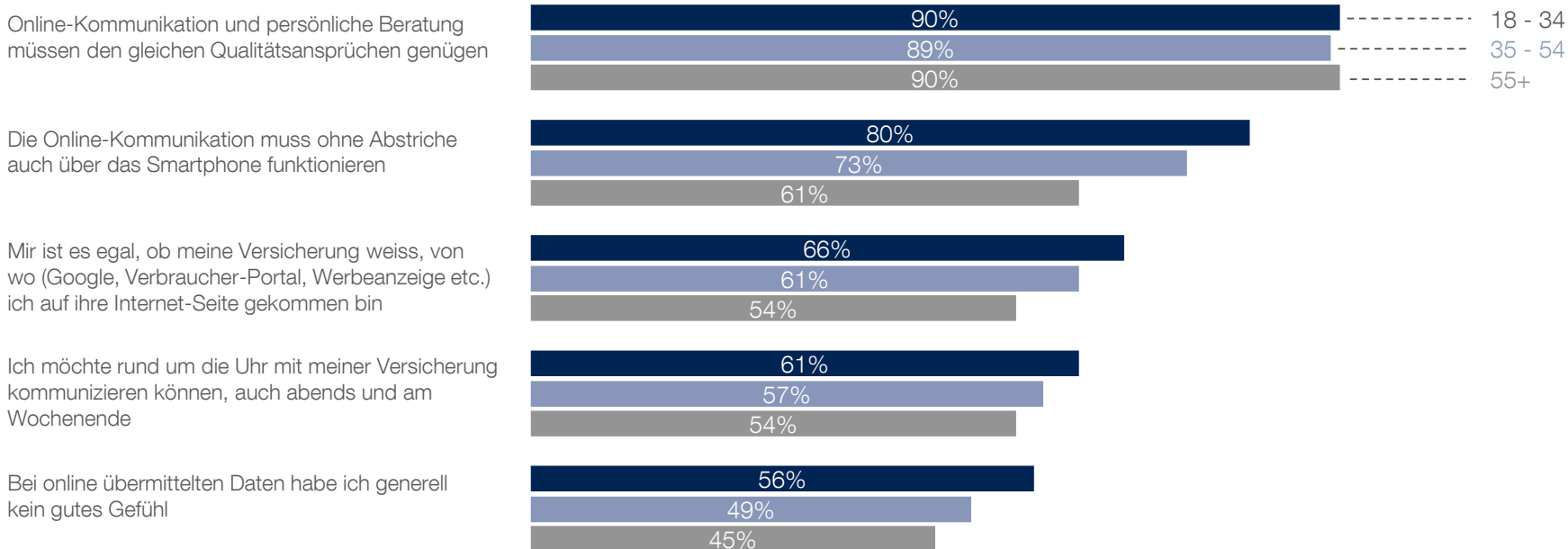
Jahresvergleich; Antworten „Trifft zu“ + „Trifft eher zu“



Studie: Digitale Versicherung 2018

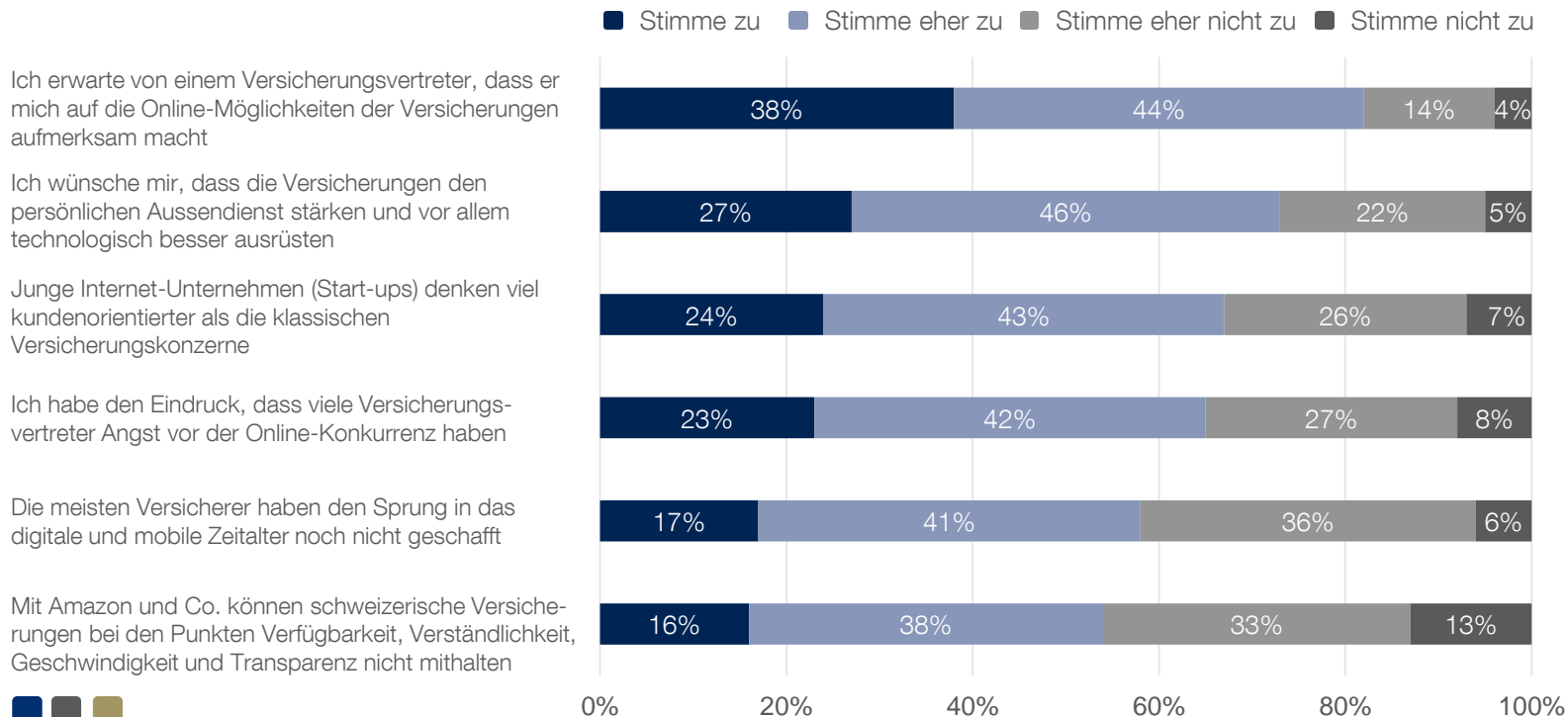
Frage 7: Wie stehen Sie zu folgenden Aussagen bezüglich der Online-Kommunikation mit Versicherungen?

Vergleich der **Altersgruppen**; Antworten „Trifft zu“ + „Trifft eher zu“



Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 8: Insgesamt werden von Versicherungen heute ein zeitgemässer Auftritt sowie eine klare Kundenorientierung erwartet. Uns interessieren Ihre Erfahrungen und Wünsche.



Studie: Digitale Versicherung 2018

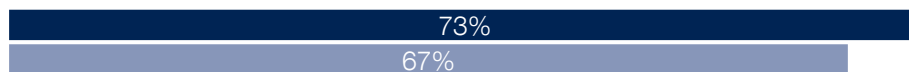
Frage 8: Insgesamt werden von Versicherungen heute ein zeitgemässer Auftritt sowie eine klare Kundenorientierung erwartet. Uns interessieren Ihre Erfahrungen und Wünsche.

Jahresvergleich; Antworten „Stimme zu“ + „Stimme eher zu“

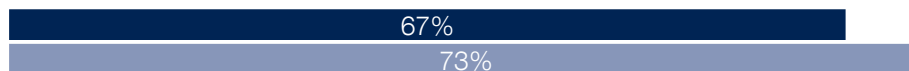
Ich erwarte von einem Versicherungsvertreter, dass er mich auf die Online-Möglichkeiten der Versicherungen aufmerksam macht



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



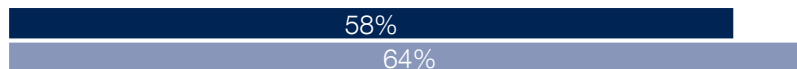
Junge Internet-Unternehmen (Start-ups) denken viel kundenorientierter als die klassischen Versicherungskonzerne



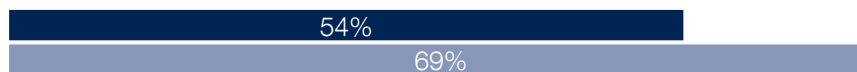
Ich habe den Eindruck, dass viele Versicherungsvertreter Angst vor der Online-Konkurrenz haben



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



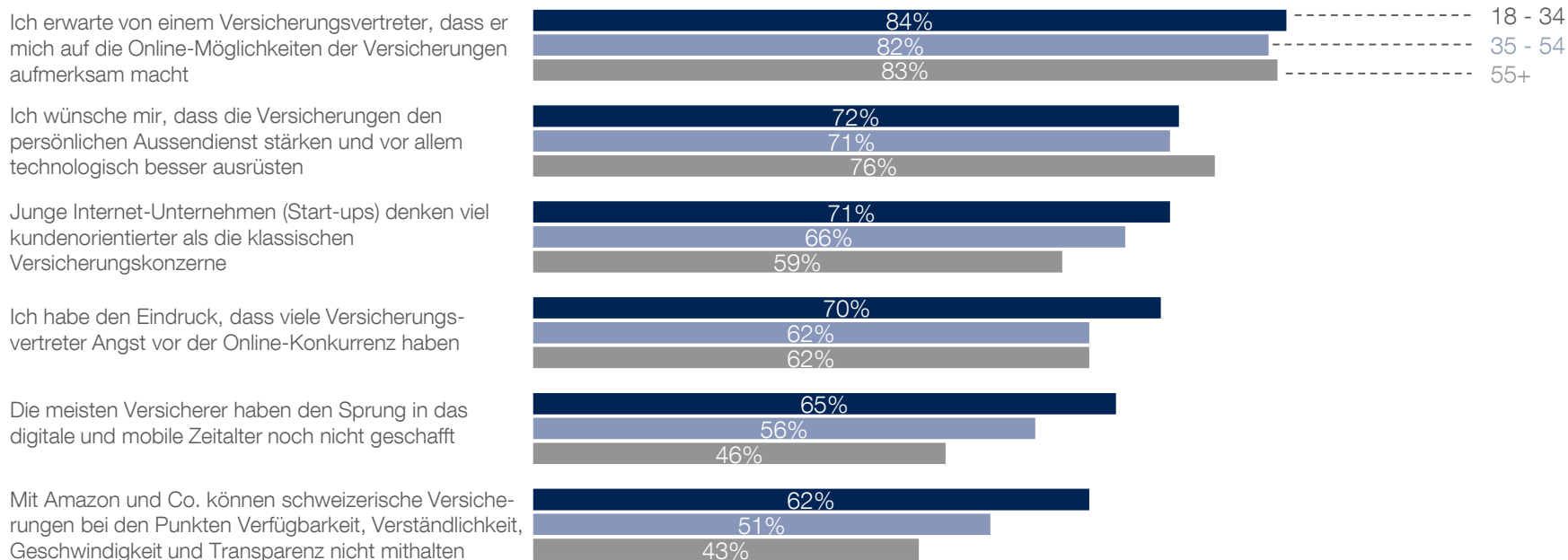
Mit Amazon und Co. können schweizerische Versicherungen bei den Punkten Verfügbarkeit, Verständlichkeit, Geschwindigkeit und Transparenz nicht mithalten



Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 8: Insgesamt werden von Versicherungen heute ein zeitgemässer Auftritt sowie eine klare Kundenorientierung erwartet. Uns interessieren Ihre Erfahrungen und Wünsche.

Vergleich der **Altersgruppen**; Antworten „Stimme zu“ + „Stimme eher zu“



Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 9: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett über einen digitalen Sprachassistenten wie Alexa (Amazon) oder Siri (Apple) abzuschliessen?

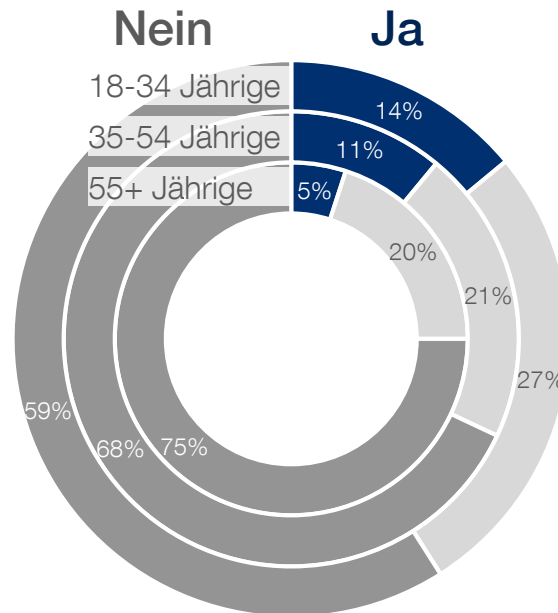


Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 9: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett über einen digitalen Sprachassistenten wie Alexa (Amazon) oder Siri (Apple) abzuschliessen?

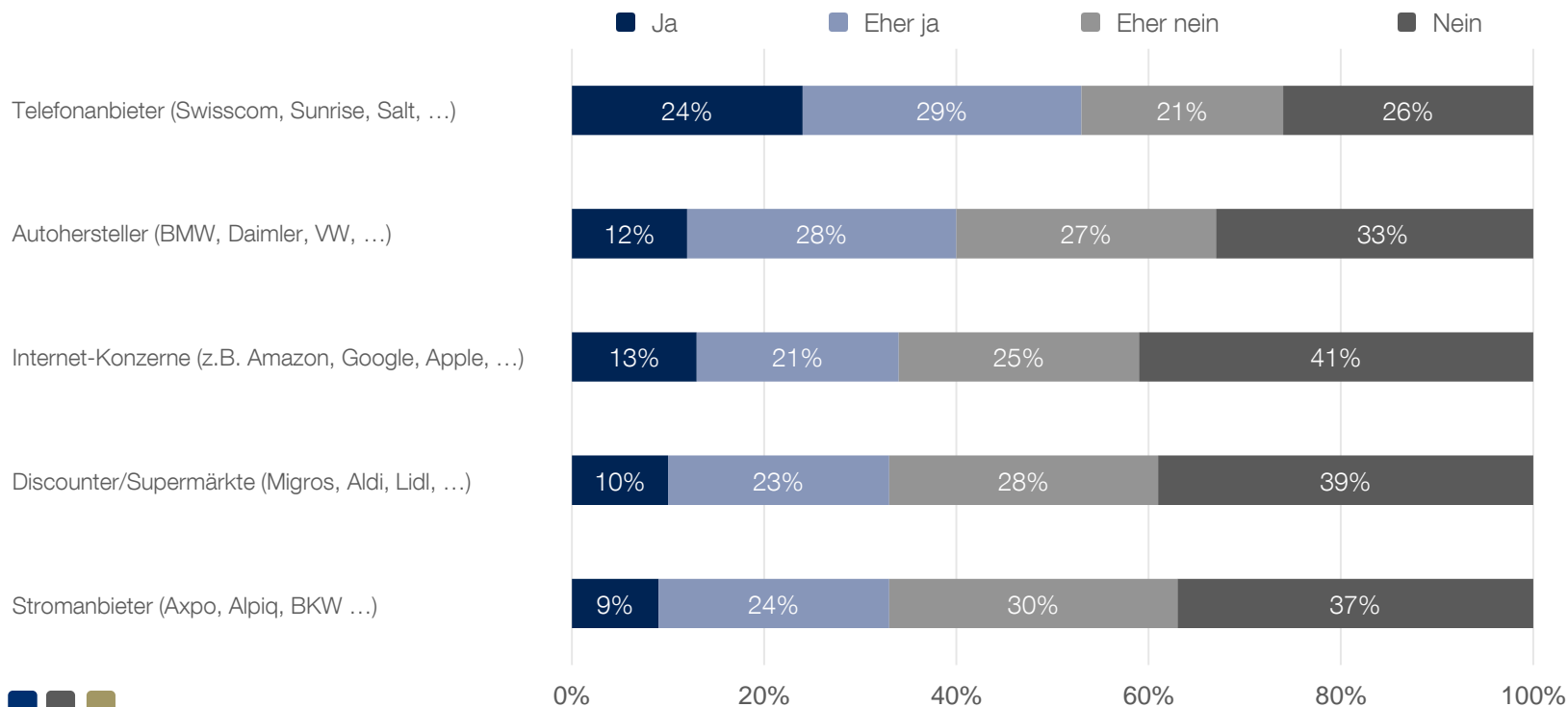
Vergleich der **Altersgruppen**

- Ja
- Nein, obwohl ich Sprachassistenten wie Alexa oder Siri ansonsten eher gut finde
- Nein, und auch sonst würde ich Sprachassistenten wie Alexa oder Siri eher nicht nutzen



Studie: Digitale Versicherung 2018

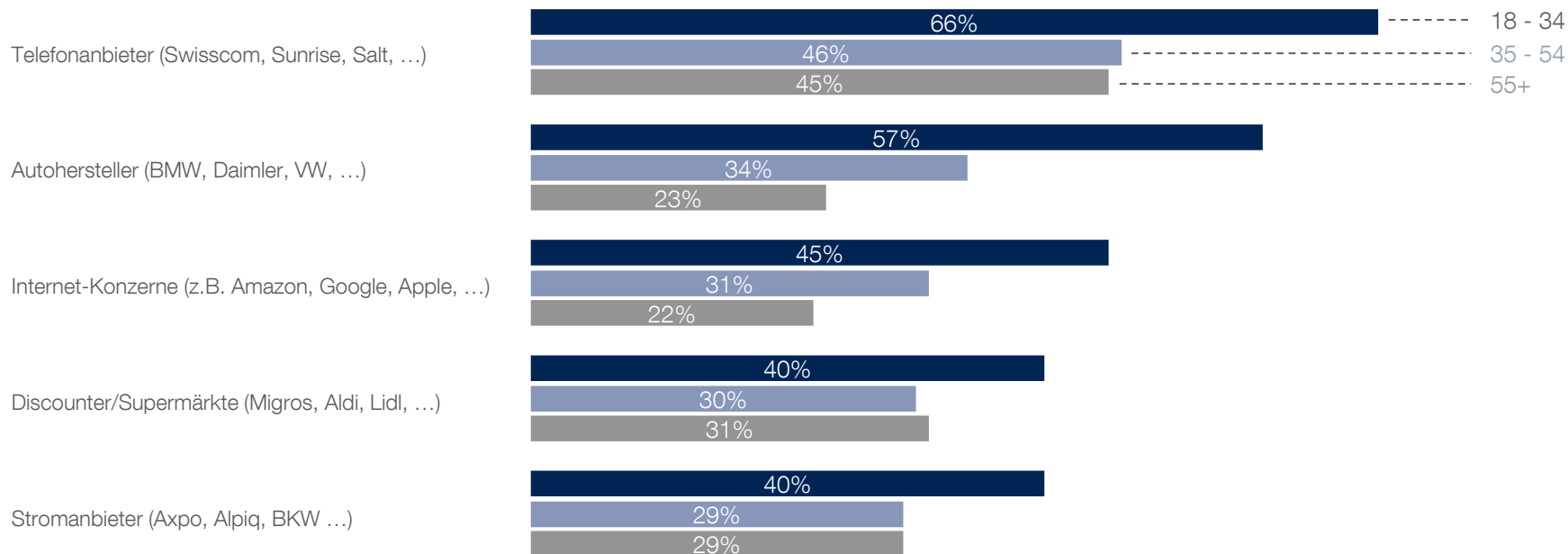
Frage 10: Bei welchen Unternehmen aus anderen Branchen könnten Sie sich vorstellen, einen Versicherungsvertrag abzuschliessen?



Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 10: Bei welchen Unternehmen aus anderen Branchen könnten Sie sich vorstellen, einen Versicherungsvertrag abzuschliessen?

Vergleich der **Altersgruppen**; Antworten „Ja“ + „Eher ja“





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
CH-9015 St. Gallen
Tel: +41 58 411 66 99
E-Mail: marketing@adcubum.com

Pressekontakt:

Thöring & Stuhr Kommunikationsberatung
Arne Stuhr
Mittelweg 142
D-20148 Hamburg
Tel: +49 40 207 6969 83
E-Mail: presse@adcubum.com