

Studie: Digitale Versicherung 2019

Umfrage unter 1.068 Bundesbürgern

März 2019

Adcubum Deutschland GmbH

Studie: Digitale Versicherung 2019



Inhalt

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



Grundgesamtheit

- 1.068 Teilnehmer in Deutschland



Befragungszeitraum

- Februar 2019

Studie: Digitale Versicherung 2019

Zentrale Ergebnisse



Die deutschen Versicherungskunden werden immer offener für neue Vertriebskanäle. 69 Prozent der Bundesbürger können sich vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschließen. Im Vorjahr lag dieser Wert erst bei 57 Prozent.



Auch der Anteil der online-affinen Versicherungskunden, die bereits tatsächlich eine Versicherung komplett online angeschlossen haben, hat weiter zugelegt und beträgt nun 70 Prozent (2018: 67 Prozent).



Mehr als 80 Prozent der Bundesbürgern erwarten von einer Online-Versicherung, dass die Prämien dort niedriger sind, dass auch abends und am Wochenende auf Anfragen reagiert wird und dass die Verträge flexibler und leichter anpassbar sind.



13 Prozent der Deutschen könnten sich vorstellen, eine Versicherung komplett über einen digitalen Sprachassistenten abzuschließen. Vor allem bei Kfz- und Haftpflichtversicherungen trauen die Kunden Alexa und Siri schon einiges zu

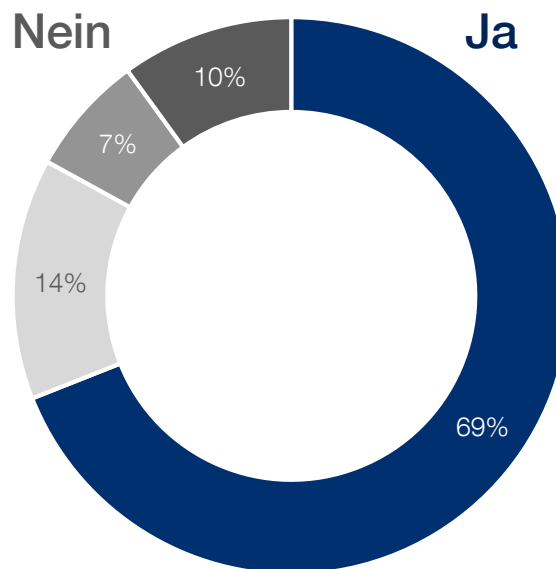


Trotz der insgesamt wachsenden Offenheit für die Digitalisierung des Versicherungsgeschäfts hat jeder zweite Bundesbürger die Befürchtung, dass ihn eine Versicherung aufgrund persönlicher Daten (z.B. Standortdaten, Fitnessdaten, Daten zum Konsumverhalten) als Kunden rauswirft, gleich ablehnt oder von ihm völlig überhöhte Versicherungsprämien verlangt.

Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 1: 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

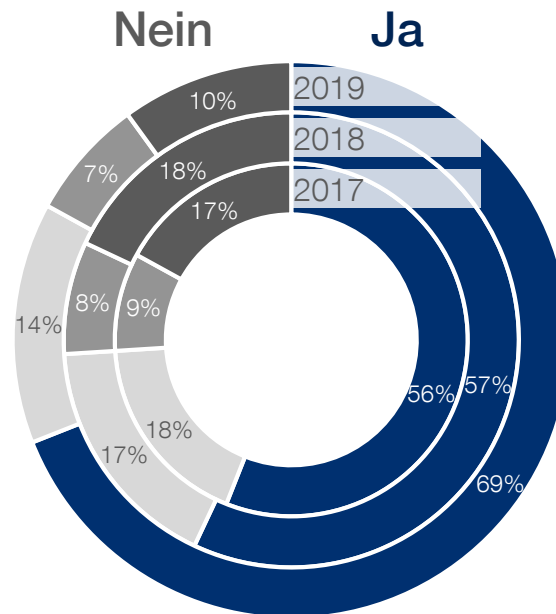


Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 1: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschließen?

Jahresvergleich

- 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

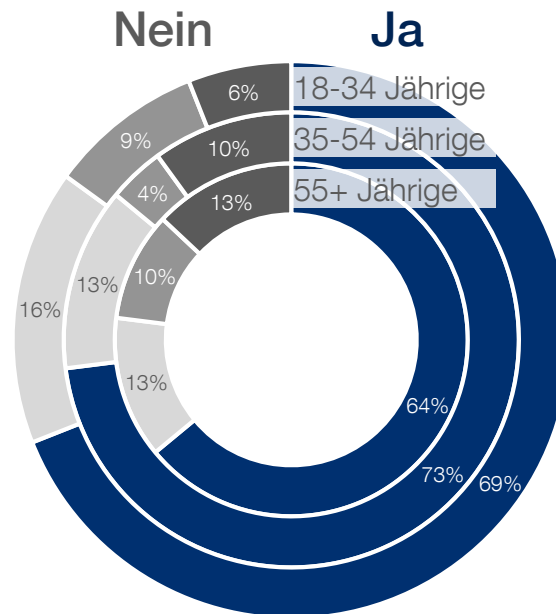


Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 1: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschließen?

Vergleich der Altersgruppen

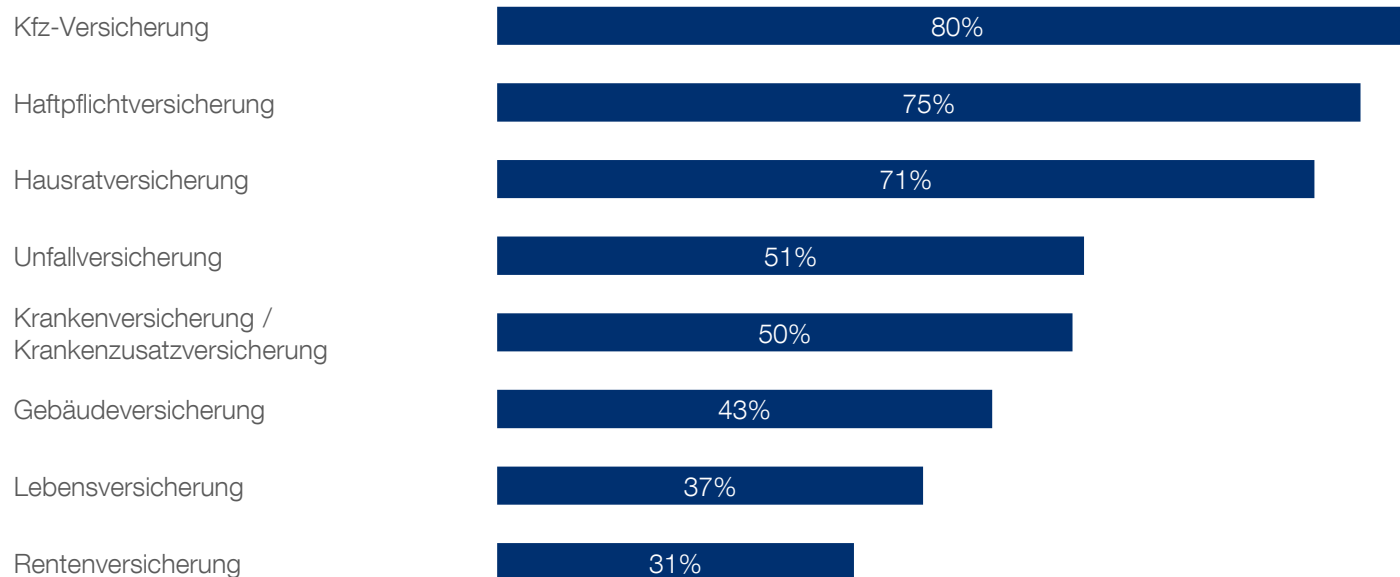
- Ja
- Nein, ich würde aber zu **Abwicklungszwecken** (z.B. Schadenmeldung) oder aus organisatorischen Gründen (z.B. Adressänderung) online mit meiner Versicherung kommunizieren
- Nein, ich würde aber zu **Informationszwecken** (ohne persönliche Daten preiszugeben) mit meiner Versicherung kommunizieren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



Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 2: Welche Versicherungsprodukte würden Sie komplett online abschließen?

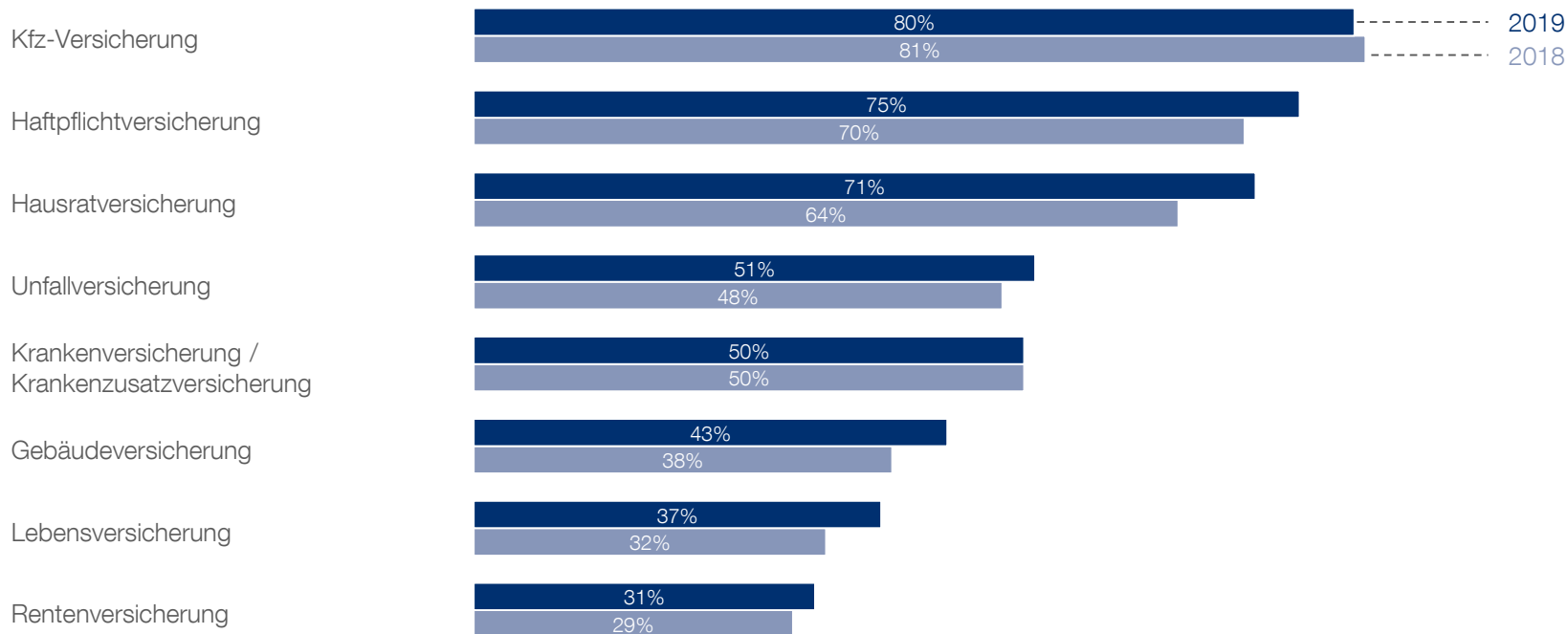
Teilnehmer, die Frage 1 mit „Ja“ beantwortet haben



Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 2: Welche Versicherungsprodukte würden Sie komplett online abschließen?

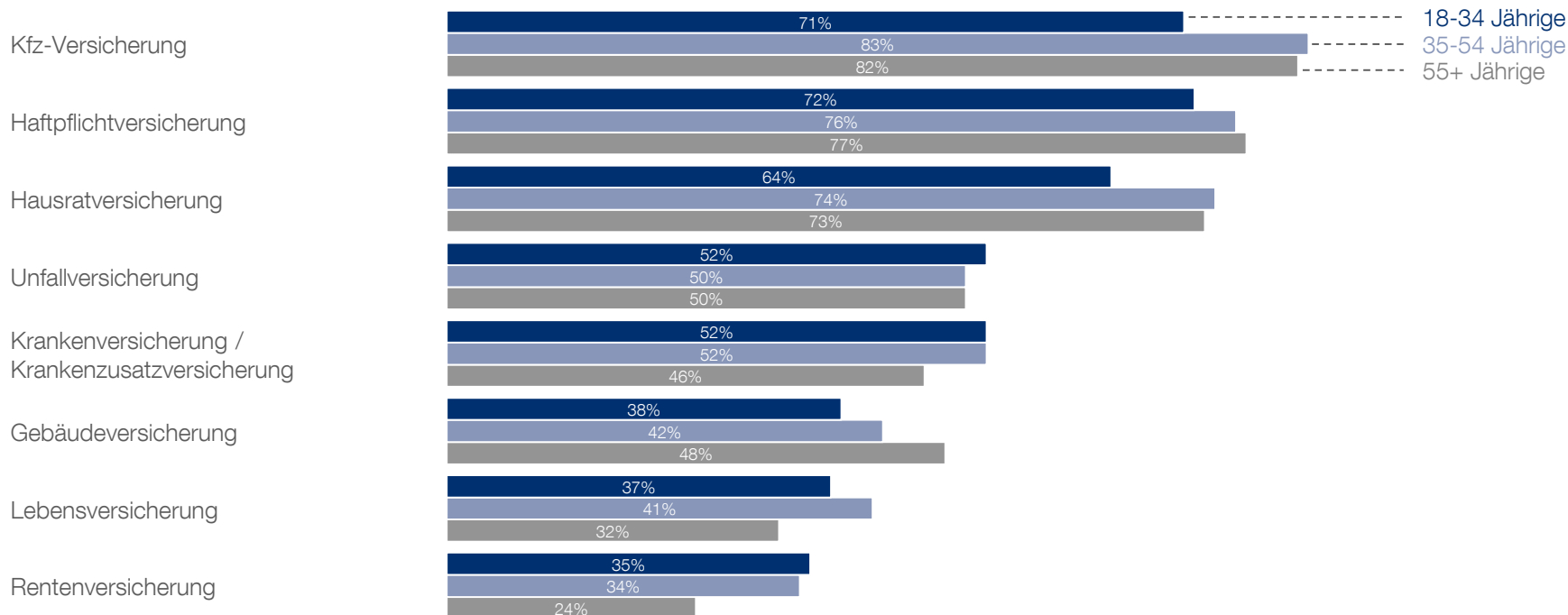
Jahresvergleich; Teilnehmer, die Frage 1 mit „Ja“ beantwortet haben



Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 2: Welche Versicherungsprodukte würden Sie komplett online abschließen?

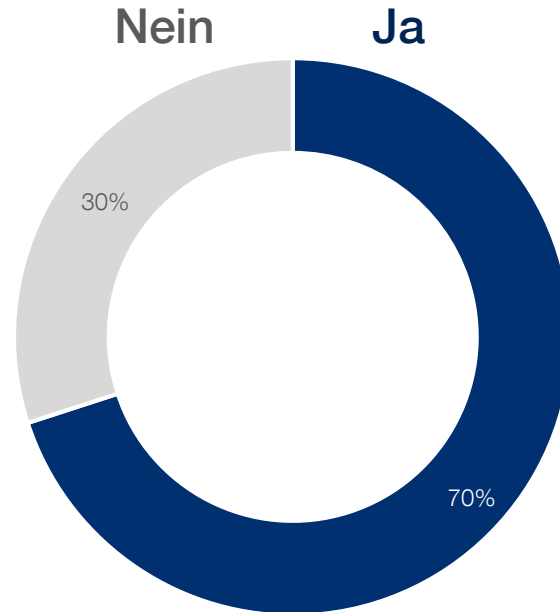
Vergleich nach Altersgruppen; Teilnehmer, die Frage 1 mit „Ja“ beantwortet haben



Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 3: Haben Sie bereits eine Versicherung komplett online abgeschlossen?

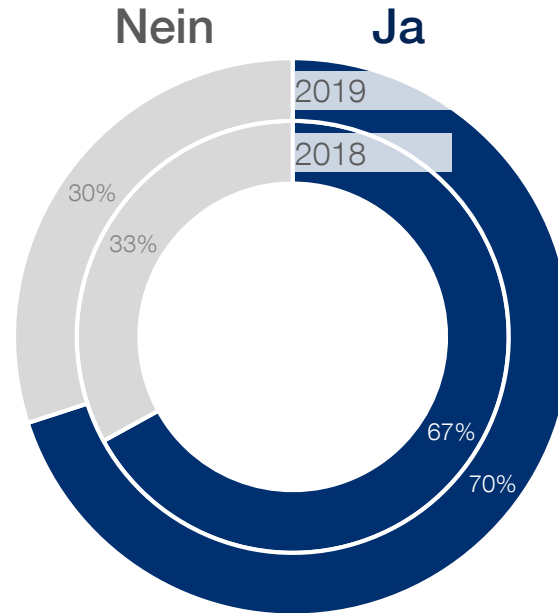
Teilnehmer, die Frage 1 mit „Ja“ beantwortet haben



Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 3: Haben Sie bereits eine Versicherung komplett online abgeschlossen?

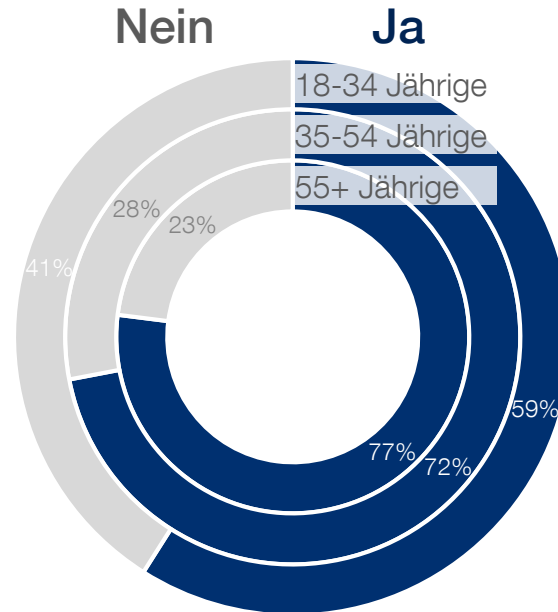
Jahresvergleich; Teilnehmer, die Frage 1 mit „Ja“ beantwortet haben



Studie: Digitale Versicherung 2019

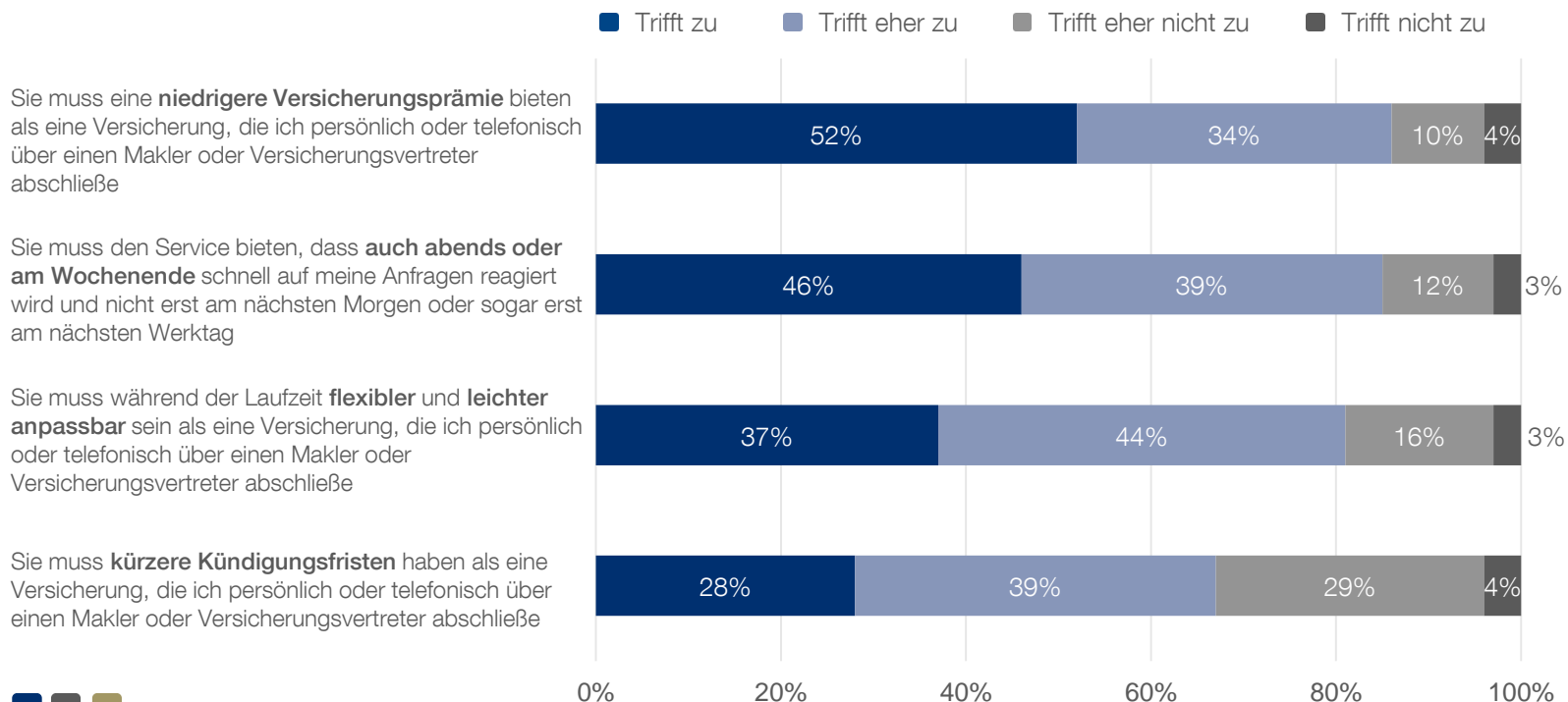
Frage 3: Haben Sie bereits eine Versicherung komplett online abgeschlossen?

Vergleich der **Altersgruppen**; Teilnehmer, die Frage 1 mit „Ja“ beantwortet haben



Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 4: Welche Erwartung hätten Sie an eine komplett online abgeschlossene Versicherung?



Studie: Digitale Versicherung 2019

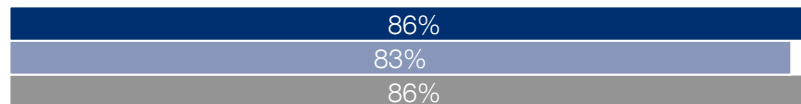
Frage 4: Welche Erwartung hätten Sie an eine komplett online abgeschlossene Versicherung?

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

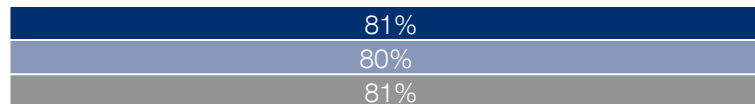
Sie muss eine **niedrigere Versicherungsprämie** bieten als eine Versicherung, die ich persönlich oder telefonisch über einen Makler oder Versicherungsvertreter abschlieÙe



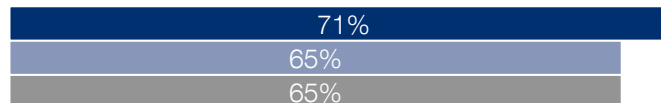
Sie muss den Service bieten, dass **auch abends oder am Wochenende** schnell auf meine Anfragen reagiert wird und nicht erst am nächsten Morgen oder sogar erst am nächsten Werktag



Sie muss während der Laufzeit **flexibler und leichter anpassbar** sein als eine Versicherung, die ich persönlich oder telefonisch über einen Makler oder Versicherungsvertreter abschlieÙe



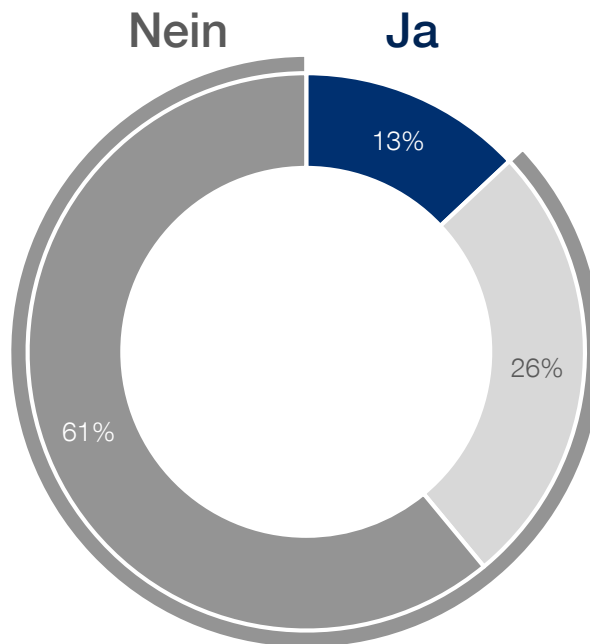
Sie muss **kürzere Kündigungsfristen** haben als eine Versicherung, die ich persönlich oder telefonisch über einen Makler oder Versicherungsvertreter abschlieÙe



Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 5: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett über einen digitalen Sprachassistenten wie Alexa (Amazon) oder Siri (Apple) abzuschließen?

- 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

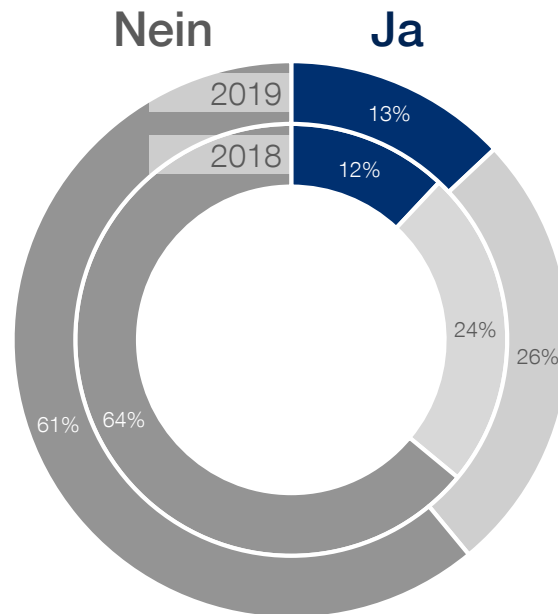


Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 5: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett über einen digitalen Sprachassistenten wie Alexa (Amazon) oder Siri (Apple) abzuschließen?

Jahresvergleich

- 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

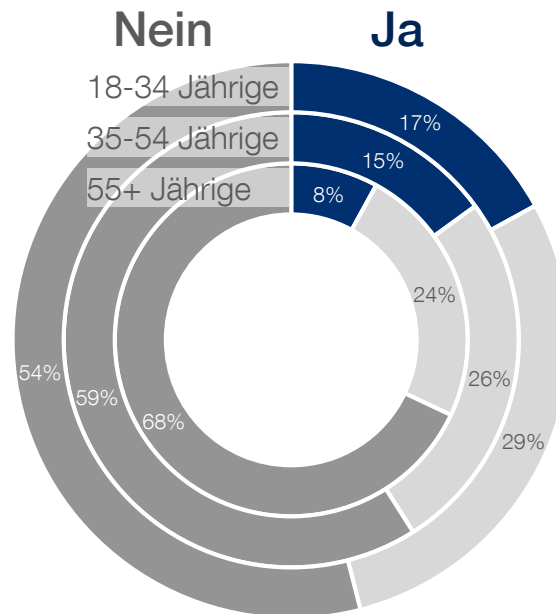


Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 5: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett über einen digitalen Sprachassistenten wie Alexa (Amazon) oder Siri (Apple) abzuschließen?

Vergleich der **Altersgruppen**

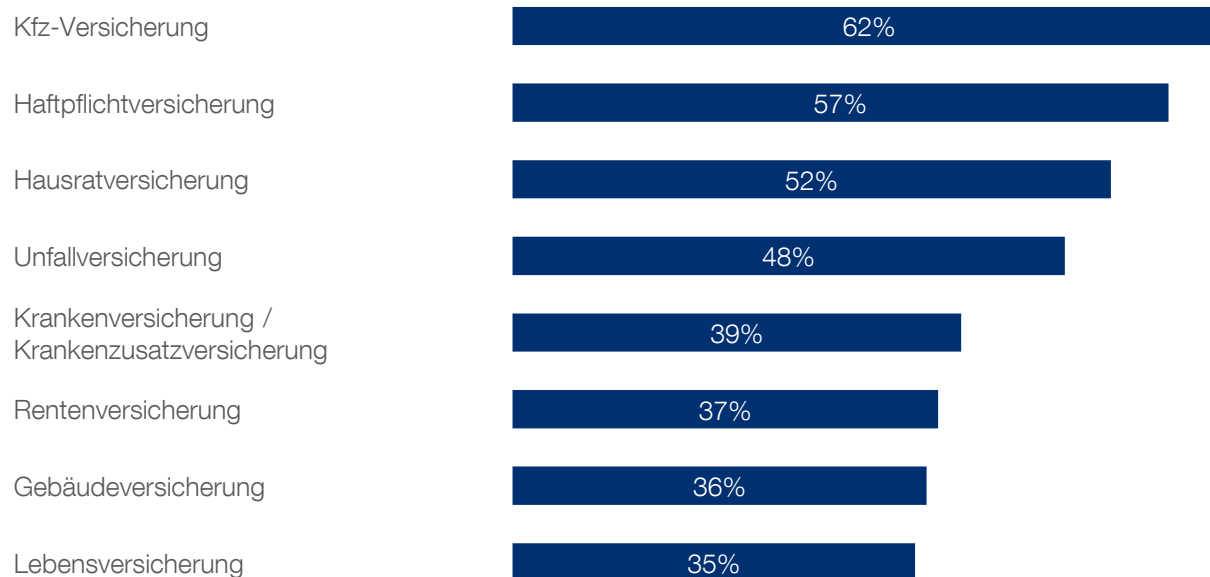
- Ja
- Nein, obwohl ich Sprachassistenten wie Alexa oder Siri ansonsten eher gut finde
- Nein, und auch sonst würde ich Sprachassistenten wie Alexa oder Siri eher nicht nutzen



Studie: Digitale Versicherung 2019

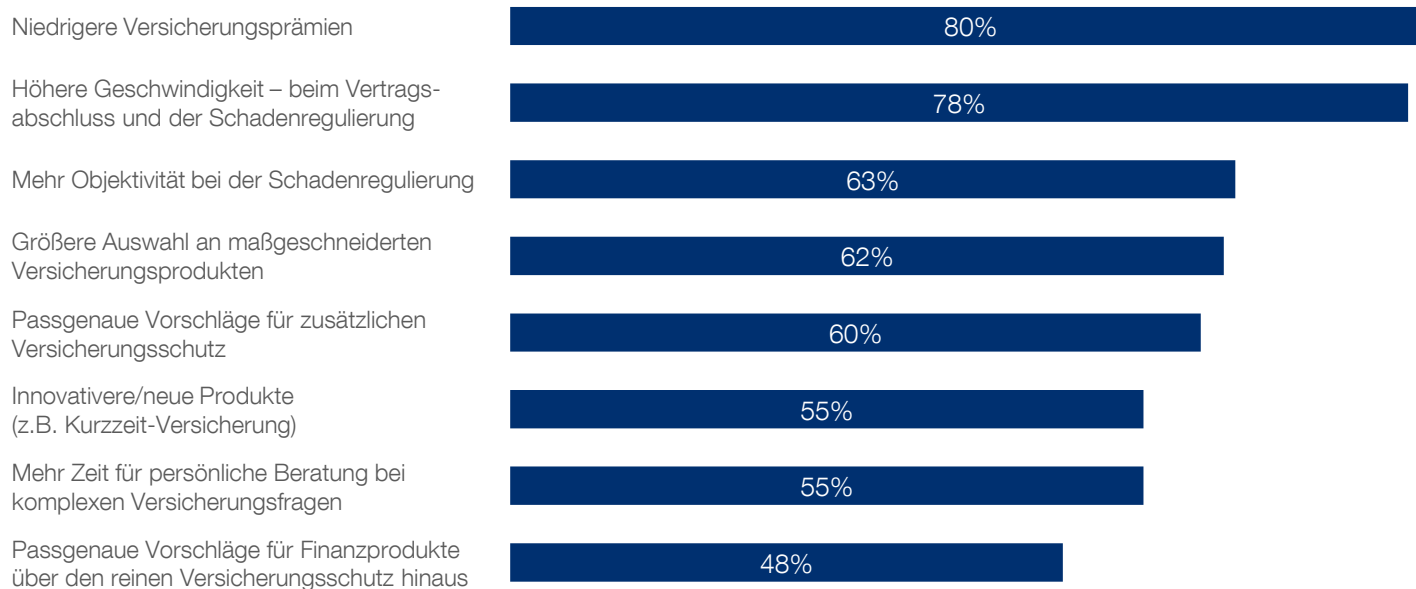
Frage 6: Welche Versicherungsprodukte würden Sie komplett über einen digitalen Sprachassistenten abschließen?

Teilnehmer, die Frage 5 mit „Ja“ beantwortet haben



Studie: Digitale Versicherung 2019

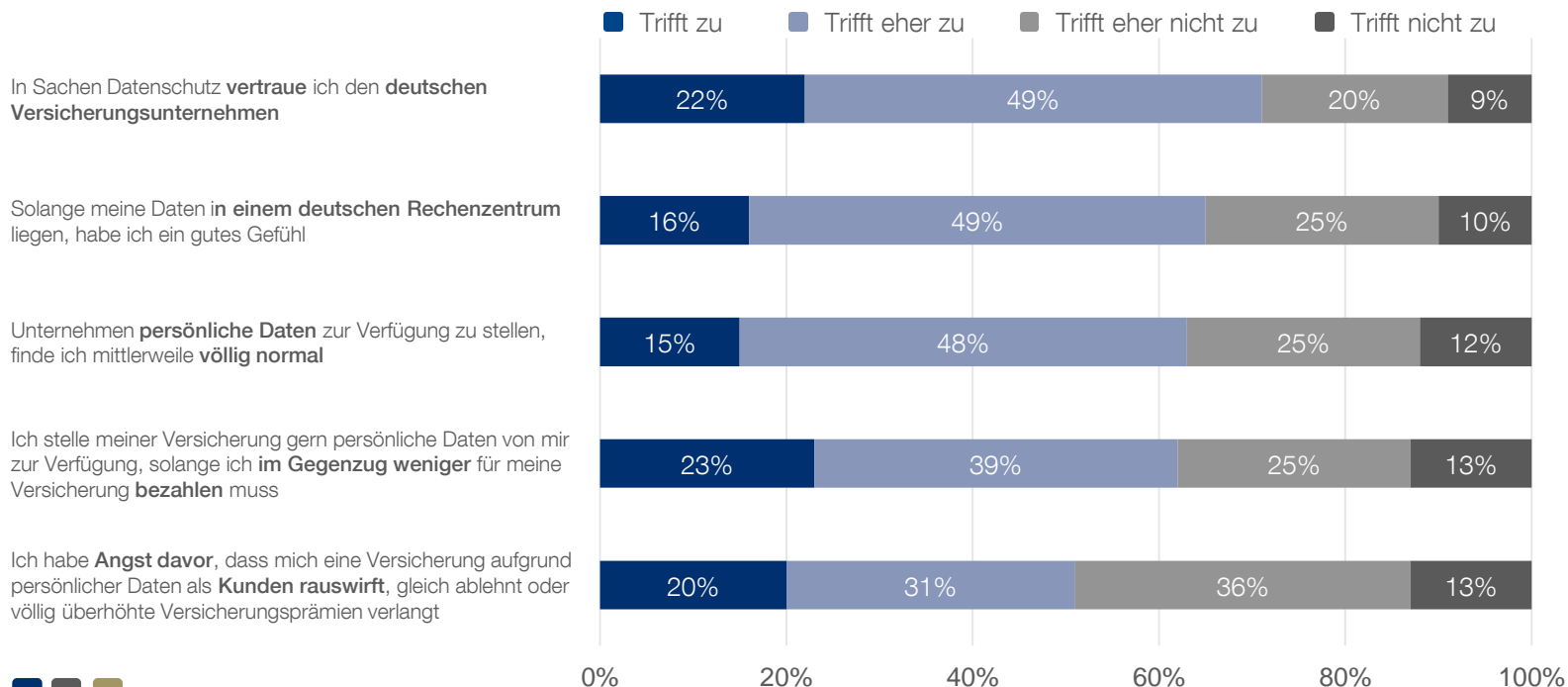
Frage 7: Auch bei Versicherungsunternehmen werden Aufgaben zunehmend auf intelligente Maschinen und Roboter übertragen. Welche Vorteile sollte das den Kunden bringen?



Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 8: Persönliche Kundendaten* gewinnen auch bei Versicherungen immer stärker an Bedeutung. Uns interessiert Ihre Meinung dazu.

*z.B. Standortdaten, Fitnessdaten oder Angaben zum Nutzer- bzw. Konsumverhalten

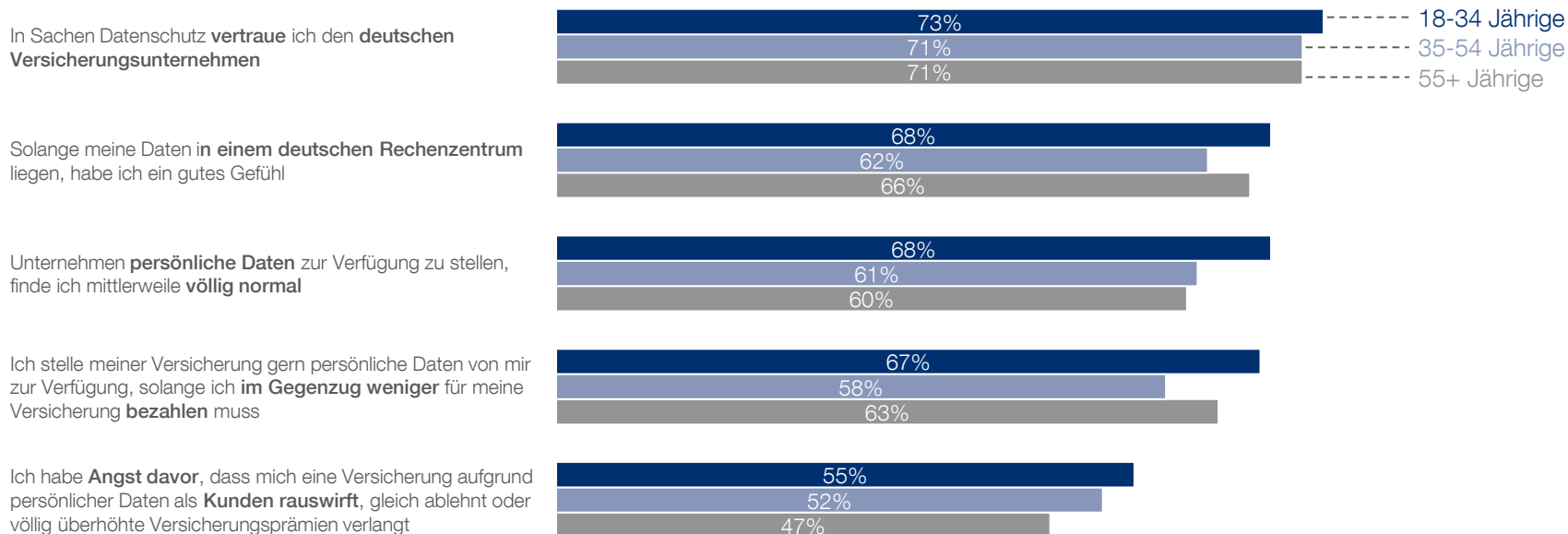


Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 8: Persönliche Kundendaten* gewinnen auch bei Versicherungen immer stärker an Bedeutung. Uns interessiert Ihre Meinung dazu.

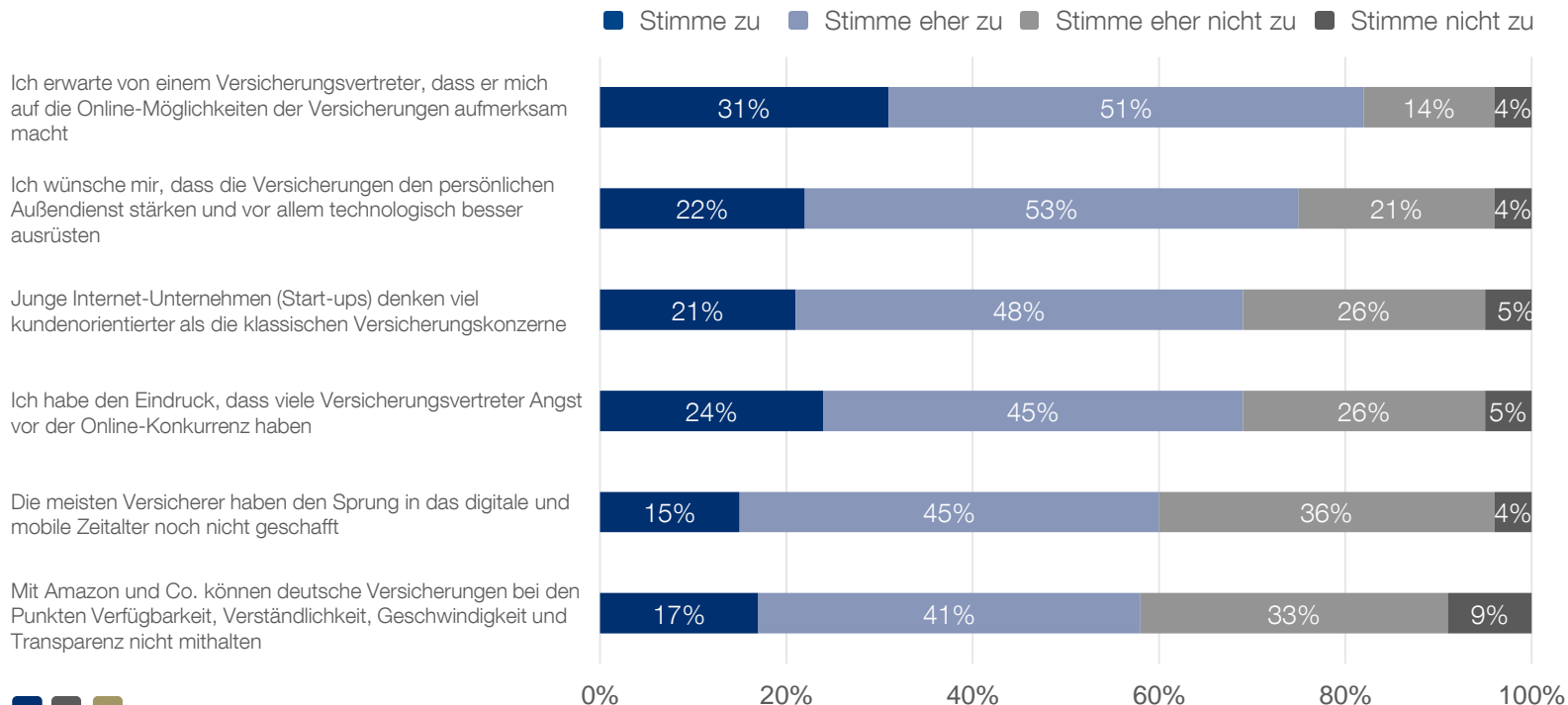
*z.B. Standortdaten, Fitnessdaten oder Angaben zum Nutzer- bzw. Konsumverhalten

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



Studie: Digitale Versicherung 2019

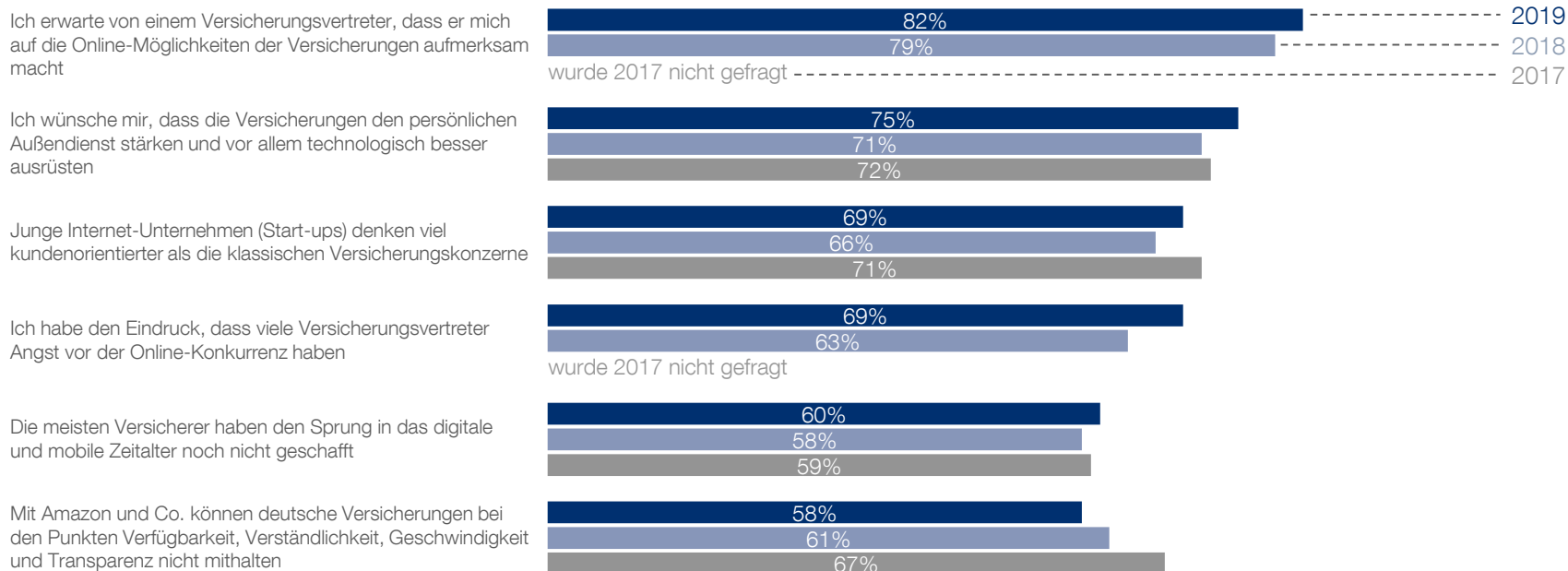
Frage 9: Insgesamt werden von Versicherungen heute ein zeitgemäßer Auftritt sowie eine klare Kundenorientierung erwartet. Uns interessieren Ihre Erfahrungen und Wünsche.



Studie: Digitale Versicherung 2019

Frage 9: 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“



Studie: Digitale Versicherung 2019

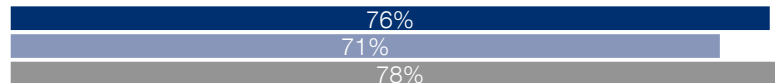
Frage 9: Insgesamt werden von Versicherungen heute ein zeitgemäßer Auftritt sowie eine klare Kundenorientierung erwartet. Uns interessieren Ihre Erfahrungen und Wünsche.

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

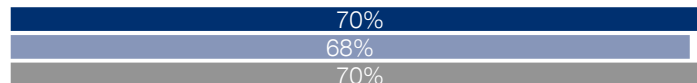
Ich erwarte von einem Versicherungsvertreter, dass er mich auf die Online-Möglichkeiten der Versicherungen aufmerksam macht



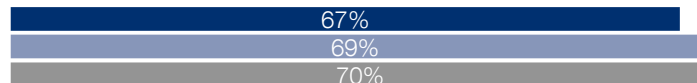
Ich wünsche mir, dass die Versicherungen den persönlichen Außendienst stärken und vor allem technologisch besser ausrüsten



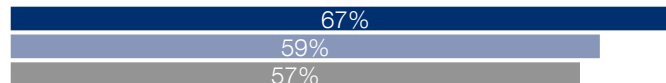
Junge Internet-Unternehmen (Start-ups) denken viel kundenorientierter als die klassischen Versicherungskonzerne



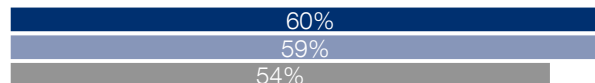
Ich habe den Eindruck, dass viele Versicherungsvertreter Angst vor der Online-Konkurrenz haben



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

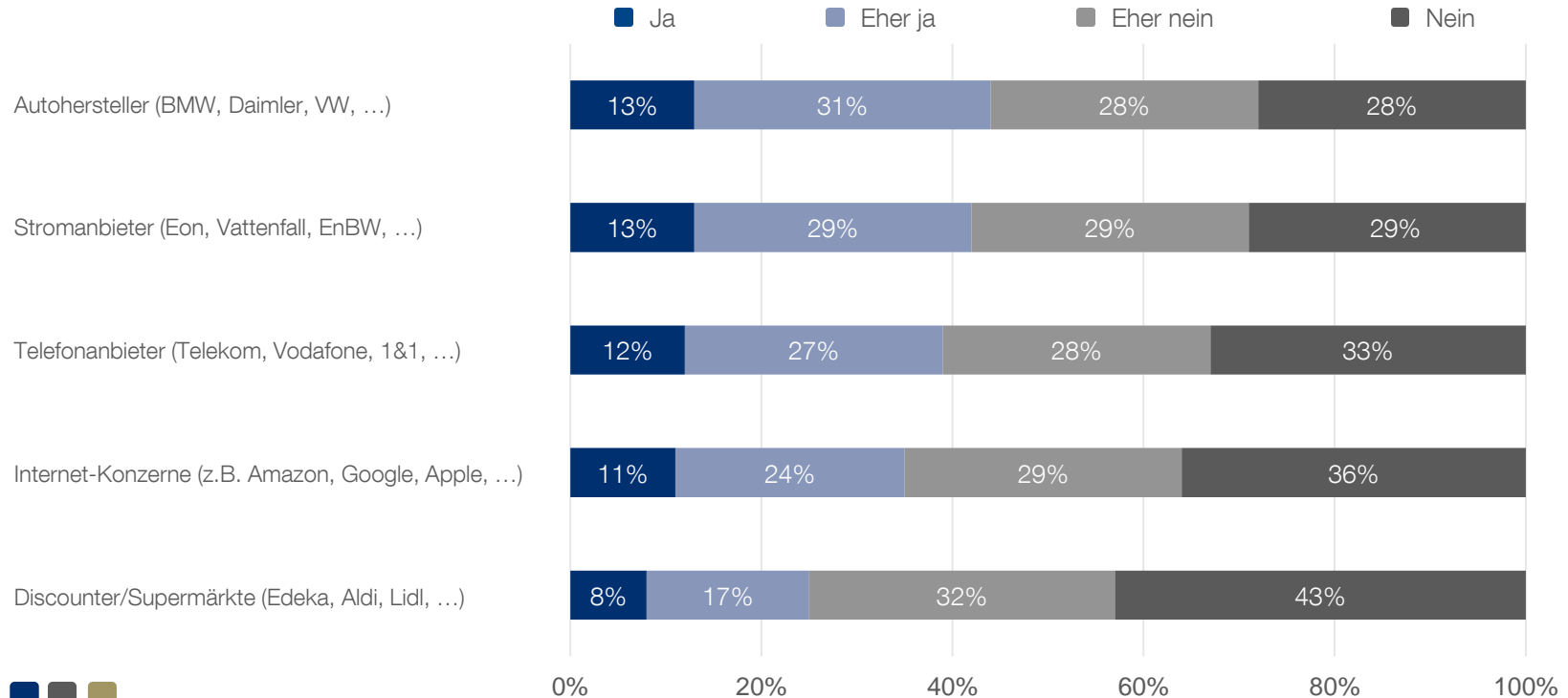


Mit Amazon und Co. können deutsche Versicherungen bei den Punkten Verfügbarkeit, Verständlichkeit, Geschwindigkeit und Transparenz nicht mithalten



Studie: Digitale Versicherung 2019

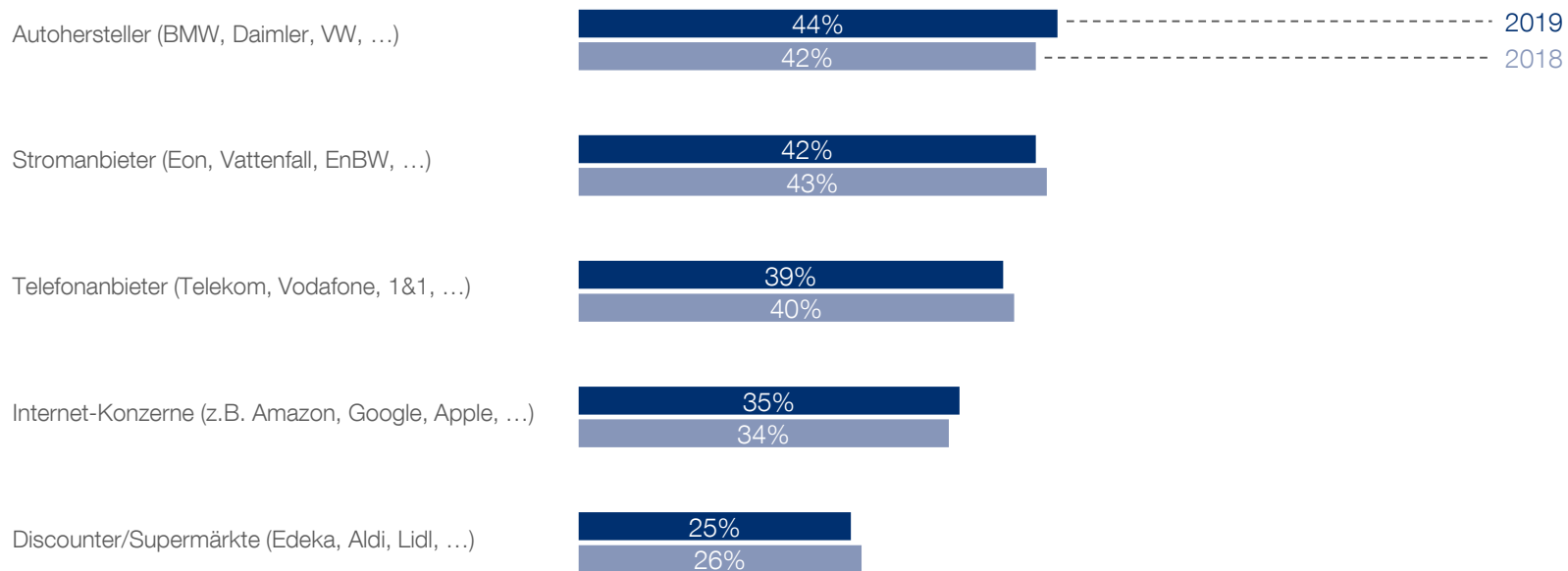
Frage 10: Bei welchen Unternehmen aus anderen Branchen könnten Sie sich vorstellen, einen Versicherungsvertrag abzuschließen?



Studie: Digitale Versicherung 2019

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

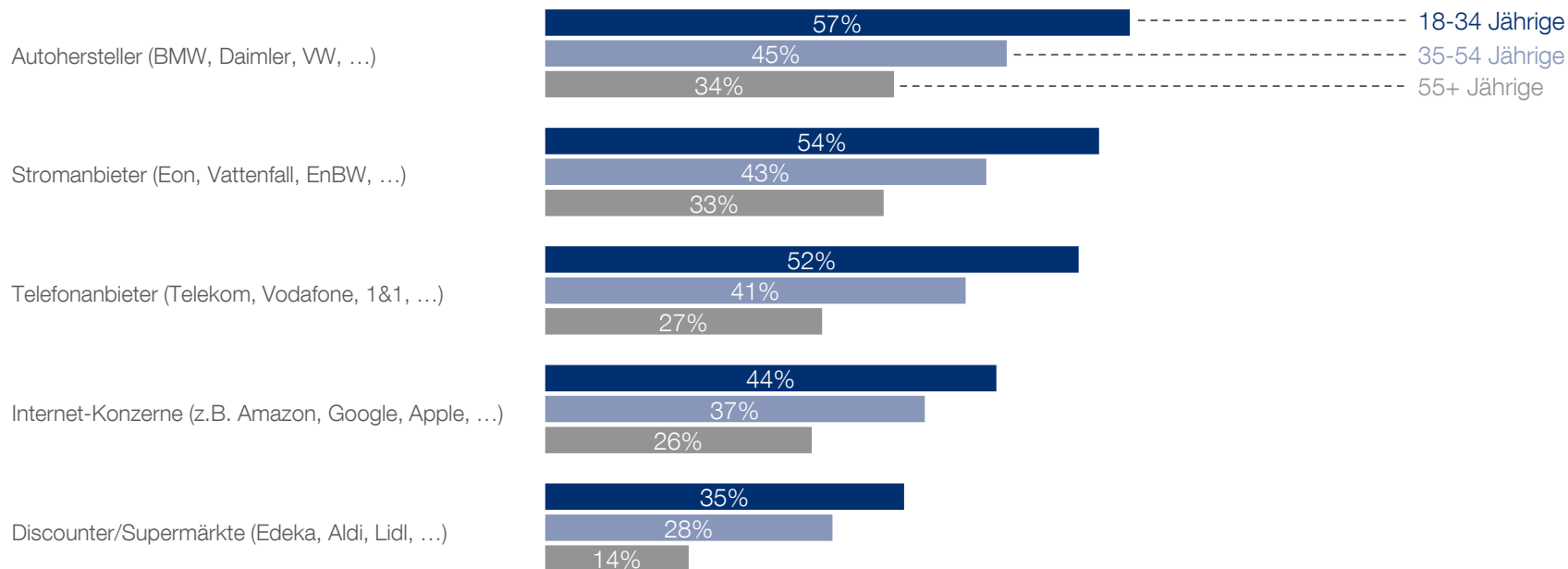
Jahresvergleich; Antworten „Ja“ + „Eher ja“



Studie: Digitale Versicherung 2019

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 Deutschland GmbH. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Speicherung sowie Verarbeitung in elektronischer Form. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

Kontakt:

Adcubum Deutschland GmbH

Michael Süß, Geschäftsführer
Raboisen 5
D-20095 Hamburg
Tel: +49 40 6077102 59
E-Mail: michael.suess@adcubum.com

Pressekontakt:

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