

Versicherungsmarkt: Bereitschaft zu mobilen und Online-Prozessen ist hoch

Die Bereitschaft der Versicherungskunden in Deutschland, einzelne Versicherungsangelegenheiten online oder sogar per App zu erledigen, ist hoch. So sind sechs von zehn Bundesbürgern mit Internetzugang (61 Prozent) bereit, die Mitteilung über die Änderung ihrer Kontaktdaten online oder per App zu erledigen. Rund jeder Zweite (51 Prozent) würde sich darüber hinaus den aktuellen Stand der Versicherung im Netz einholen oder eine Vertragskündigung online übermitteln.

Eine deutlich geringere Bereitschaft besteht nur bei der Hilfe-Anforderung im Schadenfall (29 Prozent) oder beim Vertragsabschluss (32 Prozent). Dies ist das Ergebnis der Studie [„Kundenmonitor Assekuranz“](#) mit dem Schwerpunktthema [„Digitalisierung als Chance für die Kundenbeziehung“](#) des Kölner Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, für das über 2.158 Entscheider und Mitentscheider in Versicherungsangelegenheiten vom 12.06. bis 13.07.2015 mittels standardisierter Online-Interviews repräsentativ befragt wurden.

Schlüsselt man die Online-Bereitschaft nach den unterschiedlichen Versicherungsprodukten auf, so liegen besonders Sachversicherungen bei den Befragten vorn. 47 Prozent können sich vorstellen, online am Computer oder über eine App Informationen zur Reiseversicherung einzuholen. Der Autoschutzbrief liegt mit 45 Prozent auf Platz zwei, gefolgt von der Kfz- (43 Prozent), Hausrat- (41 Prozent) und privaten Haftpflichtversicherung (41 Prozent). Im Bereich Lebens- oder Rentenversicherung ist die Zustimmung mit 32 bzw. 31 Prozent niedriger. „Die Digitalisierung bietet Versicherern auf jeden Fall Chancen für neue Services, auch zur Kundenbindung. Positiv sehen die Deutschen nämlich bei der Erledigung ihrer Versicherungsangelegenheiten die Zeitersparnis“, sagt Dr. Oliver Gaedeke, Vorstand und Leiter der Finanzmarktforschung bei YouGov. „Dennoch ist nicht mit einem disruptiven Umbruch zu rechnen. Wir wissen auch, dass die hier befragten Internetnutzer Kundenportale von Versicherern, wenn überhaupt, nur selten nutzen“.

Wie die Studienergebnisse zeigen, wird die persönliche Beratung dennoch auch in Zukunft weiterhin relevant sein. Über die Hälfte der Versicherungsnehmer (54 Prozent) in Deutschland ist der Meinung, dass die persönliche Beratung auch noch in fünf Jahren genauso wichtig sein wird wie heute. Lediglich rund jeder Fünfte (22 Prozent) glaubt hingegen, dass in dieser Zeitspanne das Internet die persönliche Beratung zum Thema Versicherungen immer überflüssiger macht. „Die persönliche Betreuung ist vor allem im Schadenfall von großer Bedeutung, und zwar dann, wenn ein Schaden gemeldet und konkrete Hilfe benötigt wird“, weiß Dr. Gaedeke. „Auch wenn es um Details von Versicherungsverträgen geht, also um Leistungen und Vertragsbedingungen, benötigen die meisten Befragten persönliche Betreuung“, so Dr. Gaedeke weiter.

Die Studie bietet Unternehmensstrategen und Service-Designern einen umfassenden Einblick in Einstellungen, Erfahrungen und Erwartungen zum Themenfeld Digitalisierung in der Assekuranz. Ferner zeigen detaillierte Vertiefungen auf, durch welche Anreize die Nutzungsbereitschaft insbesondere bei Digitalisierungs-Skeptikern gesteigert werden kann und inwiefern Kunden bereit sind, sich selbst durch Übermittlung ihrer Dokumente auf elektronischem Wege in den Prozess der Leistungserstellung einzubringen („Do it yourself“).

Ein umfangreiches Interview zur Studie und zum Thema Digitalisierung finden Sie hier:

<http://www.insurance-tv.de/digitalisierung.html>

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

<http://yougov.de/loesungen/reports/studien/kundenmonitor-assekuranz/>

Eine erweiterte Untersuchung im internationalen Vergleich über 24 Länder zum Thema Digitalisierung wird von YouGov demnächst veröffentlicht:

<http://yougov.de/loesungen/reports/studien/digitalization-in-insurance-markt/>

Pressekontakt:

Nikolas Buckstegen

Telefon: 0221 / 420 61 - 444

E-Mail: presse@yougov.de

Unternehmen

YouGov Deutschland AG

Gustav - Heinemann - Ufer 72

50968 Köln

Internet: www.yougov.de