

Studie „Digitale Versicherung 2017“: Kunden erwarten für Verzicht auf persönliche Beratung vor allem finanzielle Vorteile



Adcubum - Hamburg

© Adcubum Solutions AG

72 Prozent der Bundesbürger würden komplett auf eine Online-Kommunikation mit ihrer Versicherung umstellen, wenn dafür die Versicherungsprämie sinken würde. Vor allem ältere Versicherte pochen dafür auf einen finanziellen Vorteil. Bei der Höhe des Prämiennachlasses gehen die Ansprüche allerdings deutlich auseinander. Während ein gutes Drittel mit mindestens 10 Prozent zufrieden wäre, fangen weitere 40 Prozent erst bei 20 oder mehr Prozent Rabatt an nachzudenken. Das sind Ergebnisse der Studie „Digitale Versicherung 2017“, für die im Auftrag des Softwareherstellers Adcubum mehr als 1.000 Bundesbürger bevölkerungsrepräsentativ befragt wurden.

Dabei ist besonders auffällig, dass sich die Altersgruppen in ihrem Preisbewusstsein stark unterscheiden: Während 61 Prozent der 18- bis 34-Jährigen einen Online-Rabatt erwarten, sind es bei der Generation 55+ schon 80 Prozent. Dr. Holger Rommel, COO der Adcubum AG, sieht den hauptsächlichen Grund in der unterschiedlichen Sozialisation der Befragten. „Die jüngeren Verbraucher sind mit dem Internet aufgewachsen. Für sie ist es selbstverständlicher, Verträge online abzuschließen und auf persönliche Beratung zu verzichten. Die älteren Befragten haben es noch anders erlebt und empfinden daher den Verzicht deutlich bewusster.“

Eine reine Kommunikation über das Internet bedeutet in der Tat einen gewissen Mehraufwand. Der Kunde muss Daten manuell eingeben, Unterlagen online abrufen und die dazugehörigen Passwörter verwalten. Zudem lassen sich viele Fragen in einem persönlichen Gespräch schneller und bequemer klären. Hinzu kommt, dass für viele Menschen Shoppen im Internet gleichbedeutend ist mit „billiger einkaufen“. Dem Kunden ist daher nur schwer vermittelbar, dass eine Dienstleistung online genauso viel kosten soll wie eine persönliche Beratung.

„Self-Service-Angebote bedeuten für die Kunden natürlich auch ein deutliches Plus in Sachen

Komfort, wenn vertragliche Angelegenheiten abends oder am Wochenende vom heimischen Sofa aus erledigt werden können“, sagt Adcubum-COO Rommel. „Da die Online-Abwicklung – durch Verlagerung von Arbeiten an die Kunden – aber auch Kostenvorteile für die Versicherungsunternehmen bedeutet, erwarten die Kunden berechtigterweise ihren fairen Anteil an diesen Einsparungen.“

Prinzipiell würde sich ein Teil der Befragten auch durch nicht monetäre Vorteile ins weltweite Netz locken lassen. Allerdings ist hier die Akzeptanz sehr viel niedriger. So würden sich 47 Prozent durch einen besseren Service rund um die Uhr überzeugen lassen, für 38 Prozent der Teilnehmer ist eine individuellere Vertragsgestaltung ein gutes Argument. Eine kürzere Kündigungsfrist würde ein Drittel der Befragten dazu bringen, nur noch online mit der Versicherung zu kommunizieren.

Pressekontakt:

Arne Stuhr

Telefon: +49 177 3055 194

E-Mail: Presse@adcubum.com

Unternehmen

Adcubum Deutschland GmbH

Zürcherstrasse 464

9015 St. Gallen

Internet: www.adcubum.com

Über Adcubum Deutschland GmbH

Adcubum ist ein führender Schweizer Hersteller von Standardsoftware für die internationale Assekuranz. Insgesamt beschäftigt Adcubum über 300 hochqualifizierte Mitarbeitende am Hauptsitz in St. Gallen und in den Niederlassungen in Hamburg, Düsseldorf, Stuttgart, Zürich-Wallisellen, Solothurn, Lausanne und Luzern. Kern der Geschäftstätigkeit ist die Entwicklung und Wartung der Standardsoftware adcubum SYRIUS, ein modular aufgebautes System für Kranken-, Unfall- und Sachversicherungen. Zusammen mit qualifizierten und spezialisierten Partnerunternehmen bietet Adcubum bei der Produkteinführung und -optimierung sämtliche benötigten Dienstleistungen zur erfolgreichen Einführung des Systems an.