

Digital mit persönlicher Beratung - Neue Gothaer Studie zur Digitalisierung der Versicherungsbranche



Gothaer Allgemeine Versicherung AG in der Gothaer Allee 1 in Köln

© Gothaer

Die meisten Menschen in Deutschland sind offen für die Digitalisierung und ihre Möglichkeiten. Das gilt auch mit Blick auf die Versicherungsbranche und ihre Produkte. Der Bedarf an Schutz vor Cyber-Risiken ist groß, auch wenn die entsprechenden Versicherungsprodukte noch wenig bekannt sind. Der Versicherungsberater hat keinesfalls ausgedient, im Gegenteil: in komplexen Fragen ist die persönliche Beratung mehr denn je gewünscht. Das hat eine Befragung ergeben, die Frankfurt Business Media im Sommer diesen Jahres gemeinsam mit forsa im Auftrag der Gothaer Versicherung durchgeführt hat.

Die Digitalisierung wird mehrheitlich positiv gesehen

Die überwiegende Mehrheit der Menschen in Deutschland verbindet die Digitalisierung mit vielen Chancen vor allem für die Wirtschaft. Ebenso erhoffen sich die Befragten schnellere Prozesse sowie neue Produkte und Services. Ein Viertel der Befragten äußert sich allerdings skeptisch hinsichtlich der Digitalisierung und fühlt sich durch die rasante Entwicklung überfordert. Im Vergleich zeigen sich unterschiedliche Positionen von Frauen und Männern. 81 Prozent der Männer, aber nur 58 Prozent der Frauen begrüßen die neuen digitalen Möglichkeiten. 34 Prozent der Frauen und 14 Prozent der Männer fühlen sich durch die Digitalisierung überfordert.

Skeptiker finden sich vor allem unter Älteren (ein Drittel) und Personen mit einfacher Bildung (ein Viertel) und geringeren Einkommen (ein Viertel). Weiter sehen die Befragten neue Risiken. An erster Stelle fragen sie sich, ob ihre persönlichen Daten künftig noch sicher sein werden. Jeder zweite Befragte sieht in der Digitalisierung das Risiko rechtlicher Unsicherheiten sowie die Gefährdung von Arbeitsplätzen.

Persönliche Beratung und Transparenz wichtiger als Digitalisierung

Drei Viertel der Befragten geht davon aus, dass die Versicherungsbranche ihre Kundenkommunikation stark verändern wird. Trotzdem ist nur jeder zehnte Befragte an einer Online-Beratung interessiert, die Mehrheit möchte weiterhin persönlich beraten werden. Im Vergleich zur letzten Studie von Anfang 2016 ist dieser Anteil sogar von 71 auf 81 Prozent angestiegen.

Persönliche Beratung ist vor allem bei Kranken- und Lebensversicherungen sowie der Altersvorsorge gefragt. Bei Krankenzusatz- und Sachversicherungen sind mehr Befragte bereit, sich online oder telefonisch beraten zu lassen und Verträge über diese Kanäle abzuschließen. Sowohl Jüngere als auch Ältere sind für Onlineabschlüsse gleichermaßen offen. Je höher das Einkommen der Menschen ist, umso größer ist die Akzeptanz von Onlineabschlüssen.

Digitalisierung als Kaufaspekt ist für die meisten Befragten weniger wichtig. Die Mehrheit legt bei der Auswahl von Versicherungsprodukten in erster Linie Kriterien wie eine hohe Transparenz, einen persönlichen Ansprechpartner und einen guten Rundumservice zugrunde.

Multikanal-Kommunikation und Assistance-Leistungen am beliebtesten

In der Kommunikation mit ihrem Versicherer wollen die meisten Kunden mehrere Kanäle nutzen. 86 Prozent wünschen sich diese Art der Kommunikation als Folge der Digitalisierung. 79 Prozent wünschen sich zusätzliche Hilfsangebote wie Assistance-Leistungen, 57 Prozent setzen auf eine digitale Schadenabwicklung.

Apps mit wenigen Funktionen gefragt

Versicherungen bieten ihren Kunden immer mehr Apps an, also kleine Anwendungsprogramme für bestimmte Funktionen. Jeder dritte Befragte würde Apps für Mobilgeräte auch nutzen. Allerdings erachten die Menschen nur wenige Funktionen mehrheitlich für sinnvoll. Dazu zählen der Vergleich von Produkten und Tarifen, Schadensmeldungen bei Sachversicherungen sowie das Einreichen von Arztrechnungen und Rezepten bei einer privaten Krankenversicherung.

Neue Märkte durch Multikanal, Assistance und Cyber-Versicherungen

Für die Versicherungsgesellschaften erschließen sich durch die Digitalisierung neue Märkte. „Durch die Kommunikation über verschiedene Kanäle können wir neue Zielgruppen erreichen“, so der Gothaer Vorstandsvorsitzende Dr. Karsten Eichmann. „Viele Menschen sind an digitalen Assistance-Angeboten und digitaler Schadenabwicklung interessiert, auch die Cyber-Versicherung eröffnet den Versicherungsunternehmen ganz neue Marktchancen.“

Im Rahmen der Cyber-Versicherung zeigen die Menschen großes Interesse an der Absicherung vor Risiken der Internetnutzung. Sie wünschen sich hier an erster Stelle eine Schadensbegleichung nach Hackerangriffen.

Pressekontakt:

Sabine Essing
Telefon: 0221/ 308-34543
Fax: 0221 / 308 - 34530
E-Mail: sabine_essing@gothaer.de

Unternehmen

Gothaer Finanzholding AG
Arnoldiplatz 1
50969 Köln

Über Gothaer Finanzholding AG

Der Gothaer Konzern ist mit 4,4 Milliarden Euro Beitragseinnahmen und rund 4,2 Mio. versicherten Mitgliedern einer der größten deutschen Versicherungskonzerne. Angeboten werden alle Versicherungssparten. Dabei setzt die Gothaer auf qualitativ hochwertige persönliche Beratung der Kunden.