Bitkom e.V. |

Bürger erwarten Digitalisierung der Versicherungsbranche

- **Zwei Drittel rechnen mit dem Entstehen einer großen Online-Plattform**
- **Jeder Dritte würde Versicherungen bei großen Digitalunternehmen abschließen**
- **Digitale Angebote gelten als wichtiger als persönliche Beratung und Hausbesuche**

24. August 2020 - Die Bundesbürger erwarten in den kommenden Jahren gravierende Veränderungen in der Versicherungsbranche. So gehen zwei Drittel (65 Prozent) davon aus, dass bis 2030 eine Online-Plattform für Versicherungen entsteht, die große Marktanteile auf sich vereint. Jeder Zweite (53 Prozent) erwartet, dass Digitalunternehmen aus dem Ausland wie Apple, Google oder Facebook in zehn Jahren eine bedeutende Rolle auf dem Versicherungsmarkt spielen werden. Ebenso viele erwarten gleichzeitig, dass deutsche Versicherer im Wettbewerb mit ausländischen Konkurrenten an Boden verlieren werden (53 Prozent) und dass zahlreiche traditionelle Versicherungen sogar ganz verschwinden (52 Prozent). Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung von 1.004 Personen in Deutschland ab 18 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. „Versicherer tun gut daran, sich die Entwicklungen in anderen Bereichen anzusehen, wo sich durch die Digitalisierung Marktanteile stark verschoben haben. Entscheidend ist, sich auf seiner derzeitigen Position nicht auszuruhen, sondern Geschäftsprozesse und Geschäftsmodell konsequent digital zu denken“, sagt Bitkom-Präsident Achim Berg.

Versicherungen: Jeder Elfte würde innovativen Startups vertrauen

Schon heute sagen fast 3 von 10 Personen (29 Prozent), dass sie sich vorstellen können, eine Versicherung bei einem großen internationalen Digitalunternehmen abzuschließen. Unter den 18- bis 29-Jährigen ist der Anteil mit 42 Prozent sogar noch höher. Immerhin jeder Elfte (9 Prozent) kann sich vorstellen, seine Versicherung bei einem Startup abzuschließen, wenn es besonders innovativ ist. Auch hier ist der Anteil bei den 18- bis 29-Jährigen mit 18 Prozent besonders hoch.

Die Versicherungs-App ist genauso wichtig wie eine traditionsreiche Marke

Fragt man allerdings, was derzeit die wichtigsten Kriterien bei der Auswahl einer Versicherung sind, so stehen umfangreiche Leistungen (99 Prozent), niedrige Prämien (98 Prozent) und individuell anpassbare Produkte (98 Prozent) ganz oben. Allerdings rangieren direkt dahinter bereits eine breite

Auswahl an Tarifen (96 Prozent), einfache Angebote (96 Prozent) und kurze und flexible Vertragslaufzeiten (94 Prozent). Für 8 von 10 Bundesbürgern spielen gute Bewertungen in Tests (82 Prozent) eine wichtige Rolle. Die Bedeutung einer bekannten Marke nimmt hingegen ab: Zwar ist für 7 von 10 Befragten (70 Prozent) eine bekannte Marke wichtig, die Möglichkeit, Anfragen komplett digital abzuwickeln und digitale Angebote wie eine App (je 68 Prozent) haben aber bereits einen ähnlichen Stellenwert. Eine hohe Digitalkompetenz (62 Prozent) der eigenen Versicherung wird zudem höher bewertet als ausführliche persönliche Beratung (57 Prozent) oder Hausbesuche vom Berater (56 Prozent) sowie Kundenbindungsprogramme (56 Prozent). Niederlassungen vor Ort haben hingegen kaum noch Bedeutung: Nur für 39 Prozent der Menschen in Deutschland sind sie wichtig.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverband Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.004 Personen in Deutschland ab 18 Jahren telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Für wie wahrscheinlich halten Sie die folgenden Entwicklungen, wenn Sie an das Jahr 2030 denken?“, „Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu?“ und „Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei Ihren Versicherungsangelegenheiten?“.

Kontakt

Andreas Streim
Pressesprecher
Telefon: +49 30 27576-112
E-Mail: a.streim@bitkom.org
Download Pressefoto

Lukas Spohr
Referent Digitale Transformation
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Buerger-erwarten-Digitalisierung-der-Versicherungsbranche***