

HEUTE UND MORGEN Studienreihe Techmonitor Assekuranz

**HEUTE UND MORGEN**

# Techmonitor 2021: Welche Versicherer digital auffallen und begeistern (oder verärgern)

**Fokus 2021: Analyse von InsurTech-Kunden und Versicherer-Rankings zu digitalen Kontaktkanälen**



# STUDIENINHALTE



Der Techmonitor Assekuranz wird jährlich erhoben und untersucht digitale Trends im Versicherungsmarkt. Dargestellt wird die Nutzung einzelner digitaler Kontaktkanäle, die zukünftige Nutzungsabsicht digitaler Kanäle bei spezifischen Anlässen und die digitale Reichweite einzelner Versicherungsgesellschaften.

## THEMEN UND INHALTE

### Änderung des digitalen Kommunikationsverhaltens mit Versicherern

Wie häufig kommunizieren Kunden über digitale Kanäle wie Soziale Netzwerke, Video-Chats, E-Mail etc. mit Versicherern im Vergleich zu vorigen Wellen?

### Änderung der digitalen Reichweite von Versicherern

Welche Versicherer fallen im Internet aktuell auf? Wie hat sich die digitale Sichtbarkeit einzelner Versicherer im Vergleich zu vorherigen Wellen entwickelt?

### Änderung des zukünftigen Kommunikationsverhaltens von Versicherern

Wie möchten Kunden bei Beratung, Vertragsabschluss, Schadenabwicklung etc. mit Versicherern kommunizieren?

### Erfahrungen mit digitalen Kontaktpunkten

Wie bewerten die Versicherten verschiedene digitale Kontaktpunkte der Versicherer? Wie unterscheiden sich die Erfahrungen nach verschiedenen Nutzungsmotiven?

### InsurTechs

Wie werden Kunden auf InsurTechs aufmerksam? Welche Vor- und Nachteile erleben sie im Vergleich zur „traditionellen“ Versicherung? Wodurch zeichnet sich der klassische InsurTech-Kunde aus?

Basis-  
Modul



Vertiefung  
2021



## **A** Erfahrungen mit digitalen Kontaktpunkten

Digitale Kontaktkanäle von Versicherern gewinnen weiter an Relevanz: Kundinnen und Kunden sind spätestens nach Corona vertrauter mit digitalen Kontaktmöglichkeiten – vom Chatbot bis hin zur Online-Beratung.

Doch wie sehen die Kontakterlebnisse konkret aus?

Wie bewerten die Versicherten verschiedene digitale Kontaktpunkte der Versicherer?

Und was können diese daraus lernen?



## **B** Kunden von InsurTechs

InsurTechs sind längst keine Randerscheinung mehr im Versicherungsmarkt. Immer mehr Menschen vertrauen ihre Versicherungsangelegenheiten reinen Online-Unternehmen, KI-basierten Beratern und smarten Optimierungstools an.

Wie werden Kunden auf InsurTechs aufmerksam?

Welche Vor- und Nachteile erleben sie im Vergleich zur „traditionellen“ Versicherung?

Wodurch zeichnet sich der klassische InsurTech-Kunde aus?

# AUS DEN ERGEBNISSEN



Der Techmonitor Assekuranz vermittelt Ihnen Hintergründe zu digitalen Trends und zeigt Ihnen die digitale Performance einzelner Gesellschaften. Auf Wunsch erhalten Sie zusätzlich zum Studienreport einen Tabellenband mit einem Vergleich der Ergebnisse Ihrer Kunden zum Gesamtmarkt und speziellen Zielgruppen.

Die Suche nach Kontaktdaten und allgemeine Infosuchen verlaufen für Nutzer am wenigsten zufriedenstellend. Zudem sind Smartphone-Nutzer mit der Homepage weniger zufrieden.



Angabe in Prozent. Datengrundlage: TechMonitor Assekuranz, die in der Studie über die digitale Kompetenz von Versicherungsnehmern (Januar bis Dezember 2022, n=12.100) durchgeführt wurde. © 2023 HUK-COBURG

Eine einfache Navigation, eine einfache Beitragsberechnung und die Verwaltung von Verträgen sind die top 3 Zufriedenheitstreiber einer VU-Homepage.



Angabe in Prozent. Datengrundlage: TechMonitor Assekuranz, die in der Studie über die digitale Kompetenz von Versicherungsnehmern (Januar bis Dezember 2022, n=12.100) durchgeführt wurde. © 2023 HUK-COBURG

## INSURTECH-KUNDEN

### SOZIODEMOGRAPHIE & EINSTELLUNGEN



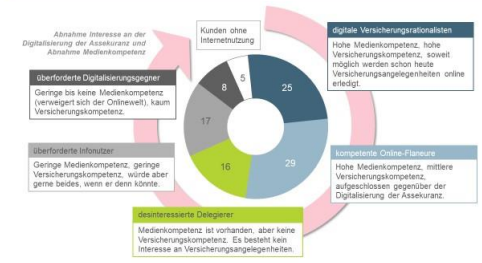
Angabe in Prozent. Quelle: TechMonitor Assekuranz, die in der Studie über die digitale Kompetenz von Versicherungsnehmern (Januar bis Dezember 2022, n=12.100) durchgeführt wurde. © 2023 HUK-COBURG

Die Zufriedenheit mit dem Kundenportal variiert je nach Versicherer deutlich. R+V und LVM weisen die höchsten Zufriedenheiten auf, gefolgt von den Direktversicherern CosmosDirekt und HUK24.



Angabe in Prozent. Datengrundlage: TechMonitor Assekuranz, die in der Studie über die digitale Kompetenz von Versicherungsnehmern (Januar bis Dezember 2022, n=12.100) durchgeführt wurde. © 2023 HUK-COBURG

## DIGITALISIERUNGSTYPLOGIE VON VERSICHERUNGSKUNDEN (II)



Angabe in Prozent. © 2023 HUK-COBURG

Eine Schaden-App wird weiterhin am häufigsten von der Allianz verwendet.



Angabe in Prozent. Basis: nur Personen, die eine Schaden-App installiert hat. © 2023 HUK-COBURG

# METHODIK UND STICHPROBE



## Onlinebefragung (CAWI)

- Onlinebefragung in einem Verbraucherpanel
- Befragungsdauer: 20 min



## Stichprobe

- Bevölkerungsrepräsentative Befragung ab 18 Jahren
- Basisstichprobe: n=1.522
- Stichprobe InsurTech-Kunden: n=160



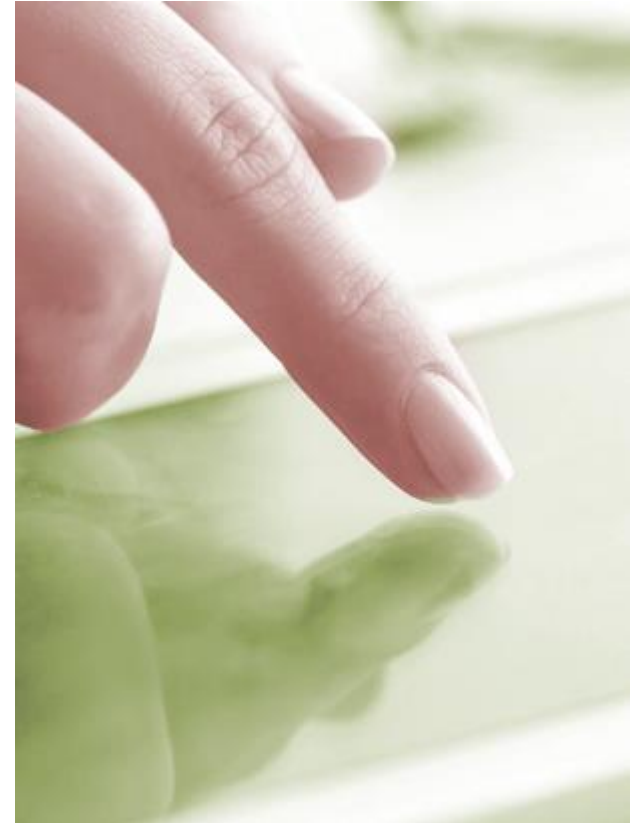
## Erhebungszeitraum

- September 2021



## Report

- Sie erhalten einen ausführlichen Studienreport, der auf die zentralen digitalen Trends eingeht.
- Auf Wunsch sind auch individuelle Analysen zu einzelnen Gesellschaften möglich. Sprechen Sie uns gerne an!



# BEZUGSKOSTEN UND ANSPRECHPARTNER

NETTOKOSTEN  
ZZGL. GESETZL. MWST

➔ Studienreport	
<input type="checkbox"/>	Analysebericht (PDF, ca. 100 Seiten) <span style="float: right;">2.950 €</span>

➔ Zusatzoptionen	
<input type="checkbox"/>	Tabellenband in Excel zu Ihren Kunden (ohne Zusatzstichprobe, bei ausreichender Fallzahl) <span style="float: right;">900 €</span>
<input type="checkbox"/>	Weitere Leistungen auf Anfrage: Zielgruppenanalysen, individualisierter Report (Fokus auf Ihre Gesellschaft), Impulsvortrag

➔ Ihre Kontaktdaten			
	Name	Unternehmen	
	E-Mail	Telefon	
	Ort, Datum	Unterschrift	

**Sprechen Sie uns gerne an. Wir stehen Ihnen jederzeit für Rückfragen zur Verfügung!**



**Axel Stempel**

+49 221 995005-14  
axel.stempel@  
heuteundmorgen.de



**Jana Grüger**

+49 221 995005-16  
jana.grueger@  
heuteundmorgen.de



**Eva Eschelbach**

+49 221 995005-33  
eva.eschelbach@  
heuteundmorgen.de

# IHRE ERGÄNZUNG ZUM TECHMONITOR: UNSERE STUDIE ZU DATENGETRIEBENEN UND DIGITALEN ANSÄTZEN IN DER ASSEKURANZ!

Die Studie untersucht für diverse Prozesse, **welche Daten** Versicherte für eine bessere Beratung / einen besseren Service weitergeben würden, und **wem** (Berater, Versicherer, Bank, andere Dienstleister) man am ehesten Zugriff auf Daten gewähren würde.



## Auszug aus den Themen

### Generelle Bedarfsermittlung von Versicherten

Zugriffsrecht auf Bankdaten, Daten aus sozialen Netzwerken, Freigabe aller Versicherungsverträge, Bewegungsprofile von Mobiltelefonen, ...

### Bedarfsermittlung und Service Hausrat / Wohngebäude

Informationen aus Satellitenbildern, selbsterstellte Videos, mittels frei zugänglicher Daten erzeugtes 3-D-Modell, Daten von Sensoren des Hauses, Daten von Smart-Geräten, ...

### Bedarfsermittlung und Service BU / RLV / Kranken-Vers.

Bild vom Gesicht, Video des Gesichts, Kurzvideo von eigenen Bewegungsabläufen, Fitness-Tracker-Daten, digitale Gesundheitsakte, Speichelprobe, ...

### Bedarfsermittlung und Service Kfz-Versicherung

Telematik-Daten, Dash-Cam, Anzahl Punkte in Flensburg, Video über den Zustand des Autos, ...

### Beratungsprotokoll

Spracherkennungssoftware erstellt Beratungsprotokoll, gibt Hinweise auf Deckungslücken, prüft den Wahrheitsgehalt von Angaben, ...

### Schadenabwicklung

Datenweitergabe in Echtzeit über Sensoren, automatische Schadenmeldung über Sprach- und Video-Erkennung, ...

Für nähere Informationen sprechen Sie uns an oder besuchen Sie unsere Studienseite, indem Sie [hier](#) klicken.