



Herausforderungen und Strategien in der Versicherungsbranche

Die persönliche Beratung ist für 79 Prozent der Entscheider der Versicherer in Deutschland eine der Top-Erwartungen der Kunden an eine Versicherung der Zukunft. Das ergibt die Studie „Branchenkompass Insurance 2017“ von Sopra Steria Consulting und dem F.A.Z.-Institut.

Digitale Beratung bei Jüngeren

Der Markt ist vielfältig und so sind auch die Prognosen: Es wird einerseits Menschen mit großem Betreuungsbedarf geben, ebenso wie erklärungsbedürftige und risikobehaftete Produkte wie Policen für die Altersvorsorge und zur Absicherung gegen Berufsunfähigkeit. Andererseits spüren 70 Prozent der Versicherer die neuen Erwartungen und ein geändertes Verhalten in Richtung digitale Beratung – vor allem bei jungen Menschen. 54 Prozent der Befragten erwarten deshalb, dass Kunden Abschlüsse über das Internet künftig als Standard erwarten.

Veränderungen im Vertrieb

Jeder zweite befragte Entscheider erwartet im Vertrieb gravierende Veränderungen. Das gilt vor allem für das Privatkundengeschäft, das stärker von der Digitalisierung betroffen ist als die Versicherung von Unternehmen.

Eine Strategie ist die Spezialisierung: 57 Prozent der Befragten äußern Pläne, sich auf bestimmte Kundensegmente zu fokussieren, zum Beispiel Kunden

mit einem ähnlichen Beratungsbedarf. Fast ebenso viele Entscheider wollen sich auf bestimmte Produkte spezialisieren, die eine annähernd gleich Beratung erfordern. 67 Prozent der Versicherer wollen darüber hinaus die unterschiedlichen Kommunikationskanäle stärker verzahnen. Persönliche Beratung soll damit auch über digitale Wege möglich sein. Jedes fünfte befragte Versicherungsunternehmen setzt beispielsweise bereits auf Videoberatung und Live-Chats, 32 Prozent planen, diesen Service einzuführen.

Beratung auf Augenhöhe

Zu den weiteren geplanten Maßnahmen zählen Schulungen der Vermittler. Sie sollen die Kunden mehr auf Augenhöhe beraten können, die sich bereits online ausführlich informiert haben. Vier von fünf Kunden besuchen vor dem Vertragsabschluss zwecks Informationsbeschaffung das Internet, zeigt eine Studie des [Gesamtverbandes der Versicherungswirtschaft \(GDV\)](#) und der [Gesellschaft für Konsumforschung \(GfK\)](#).

Petra Weber, Versicherungsexpertin von Sopra Steria Consulting, sagt:



Über die Studie

Die Ergebnisse der Studie Branchenkompass Insurance 2017 wurden in zwei Schritten erhoben: Sopra Steria Consulting und das F.A.Z.-Institut haben Versicherungsführungskräfte in einem Think Tank zusammengebracht und mit ihnen über die Themen diskutiert, die die Branche bewegen. Digitalisierung, Schadenmanagement und Compliance standen im Fokus. Im Oktober 2017 wurden darüber hinaus 85 Führungskräfte aus Versicherungen zu den Branchentrends, Herausforderungen und Strategien befragt.

Bild: © flashmovie / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944592/herausforderungen-und-strategien-in-der-versicherungsbranche/>