



HEUTE UND MORGEN

MARKTFORSCHUNG ► BERATUNG

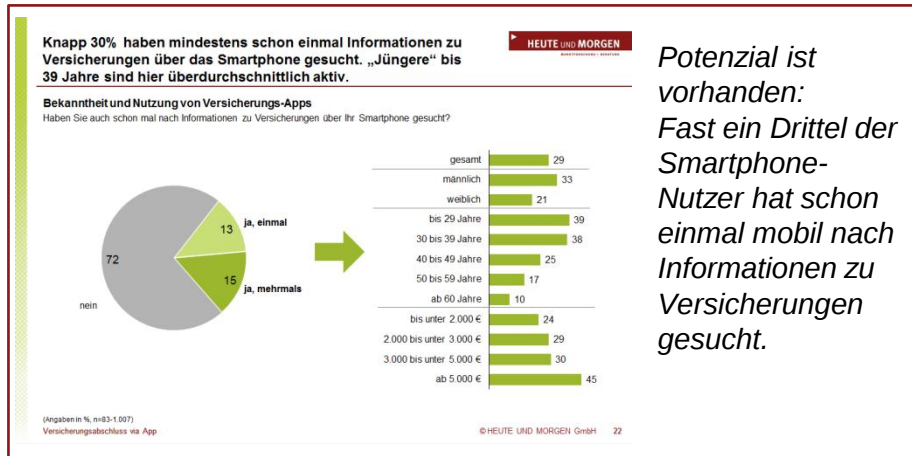
Versicherungsabschluss via App – ein neuer Vertriebsweg und -trend?!

HEUTE UND MORGEN Finanzmarkttrends – April 2013

Hintergrund und Zielsetzung der Studie

Das klassische Mobiltelefon verliert immer mehr Marktanteile. Smartphones haben sich durchgesetzt und sind mittlerweile der Status Quo auf dem Markt mobiler Endgeräte. Demzufolge ist in den letzten Jahren auch das Angebot an Applikationen für die jeweiligen Betriebssysteme in die Höhe geschossen. An dieser Entwicklung wollen auch Versicherer partizipieren: Nahezu jeder Anbieter hat mittlerweile eigene Apps am Markt.

Aber eröffnen Apps auch neue Absatzmöglichkeiten für die Branche? Lassen sich Versicherungen via m-commerce „verkaufen“?



Erste Apps zum direkten Abschluss von Versicherungen sind als - neuer Trendsetter? - bereits am Markt:

SureNow hat gemeinsam mit der **HDI Versicherung AG** eine Ski- und Snowboard-Sofort-Versicherung für Wintersportler entwickelt.

Die österreichische **Garanta Versicherung AG** bietet u. A. mit „Tierfreund“ und „BergWinter“ ebenfalls eine Reihe an Abschluss-Apps an, die speziellen Bedarf abdecken sollen. „Unfallschutz48“ ist eine Entwicklung der **ERGO Direkt Versicherung**. Die App „schutz2go“ war eine der ersten, die einen sofortigen, mobilen Abschluss von Reise-Versicherungen ermöglichte. Und auch die **Allianz Global Assistance** (AGA) hat bereits eine Applikation für Smartphones entwickelt, die Reisenden unterwegs Schutz und Service bietet.

Für Sie haben wir die generelle Idee einer Abschluss-App, wie auch die genannten Apps (in anonymisierter Form) bewerten lassen und positive als auch negative Aspekte, sowie die allgemeine Akzeptanz erfragt. Dabei haben wir spannende Resultate zu unseren Kernfragen gewinnen können:

- **Eignen sich Abschluss-Apps als neuer Vertriebsweg für Versicherungsprodukte?**
- **Welche Zielgruppen bieten sich an, und wie lassen sich diese gezielt ansprechen?**
- **Welche Anforderungen haben die Nutzer an Abschluss-Apps?**

Informieren Sie sich jetzt über das Für und Wider des Absatzweges App und lassen sie sich von den neuesten Erkenntnissen zu künftigen Trends inspirieren!

Mit besten Grüßen aus Köln

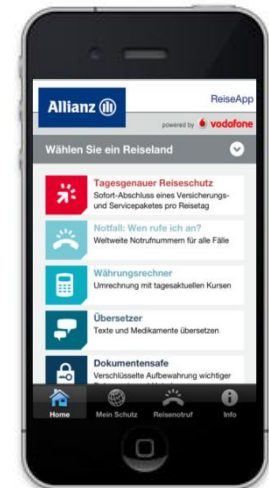
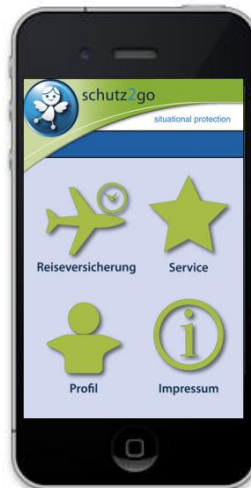
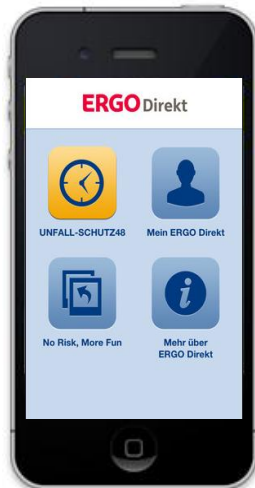
Ihr HEUTE UND MORGEN Team

Bestehende Abschluss-Applikationen, die im Rahmen der Studie getestet wurden:

ERGO Direkt
Versicherungen



iSNIVER



Methodische Anmerkung: Die bereits auf dem Markt vorhandenen Abschluss-Apps wurden neutral als Produktidee dargestellt, um so wechselseitige Beeinflussungen von Produkt, Anbieter und Zahlungsmethode zu vermeiden. Die getesteten Abschluss-Apps wurden daher anonymisiert und ohne Angabe des Anbieters vorgestellt, um den Markeneinfluss zu reduzieren und die App als solche bewerten zu lassen. Zudem wurde die präferierte Zahlungsmethode ebenfalls gesondert im Anschluss abgefragt, da auch diese Einfluss auf die Attraktivität nehmen kann. Ergänzend dazu werden die einzelnen Apps und die dazugehörigen Fragen als Block randomisiert, um Reihenfolgeeffekte auszuschließen. Jeder Befragte bewertete nur drei der sieben Apps.

Untersuchungsdesign

Methode: Quantitative Online-Befragung

- ▶ Es wurden ausschließlich Personen befragt, die in Besitz mindestens eines Smartphones sind.
- ▶ Stichprobenumfang: Befragung von 1.007 Smartphone-Besitzern
- ▶ Online-Interviews von ca. 15 bis 20 Minuten Dauer
- ▶ Erhebungszeitraum: 12. bis 15. März 2013



Inhalte und Aufbau der Befragung

- ▶ Nutzungsverhalten und Präferenzen
 - ▶ Allgemeiner Umgang mit Apps und Nutzungsverhalten
 - ▶ Versicherungsmentalität und bisheriger Abschlusskanal
 - ▶ Bekanntheit von Versicherungs- und Abschluss-Apps
 - ▶ Bekanntheit und Nutzung von Versicherer-Apps
- ▶ Bewertung vorhandener Abschluss-Apps
 - ▶ 7 Abschluss-Apps von Versicherern wurden anonymisiert auf ihre Akzeptanz getestet.
 - ▶ Jede App wurde als Produktidee dargestellt, Rückschlüsse auf den Anbieter waren den Befragten nicht möglich.
 - ▶ 3 Apps pro Proband
- ▶ Fragen zu weiteren möglichen Abschluss-Apps und Zahlungsmodalitäten
- ▶ Informationsverhalten und -plattformen

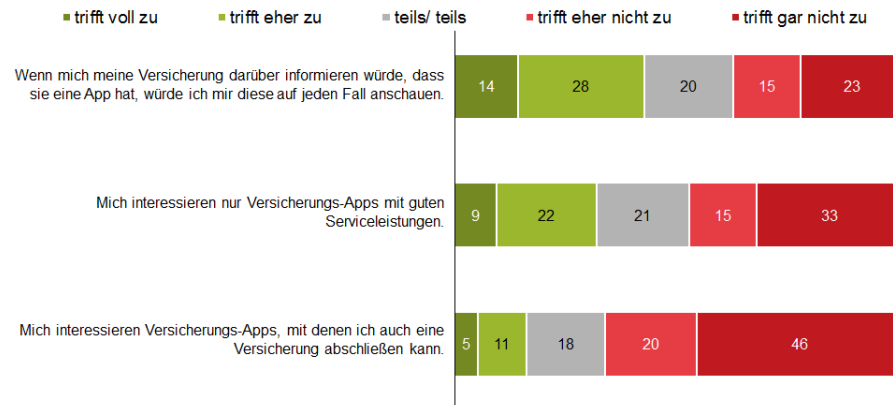
Auszug aus den Ergebnissen (I)

Die Offenheit gegenüber einer Ansprache des Versicherers ist mit **42% insgesamt sehr hoch**; bislang kann sich allerdings nur eine Minderheit vorstellen, eine Versicherung via App abzuschließen.*

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

Versicherungs-Apps

Wie stark stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Thema Versicherungen und Absicherung zu?



(Angaben in %, Ranking nach Top2-Box, n=960-992)

*Anmerkung: Diese Fragen wurden gestellt, bevor die verschiedenen Versicherungs-Abschluss-Angebote vorgestellt wurden. Danach ist die Abschlussbereitschaft deutlich angestiegen.

Versicherungsabschluss via App

© HEUTE UND MORGEN GmbH 28

- Detaillierte Ergebnisse zur Ansprache zu und der Ausgestaltung von Apps ...

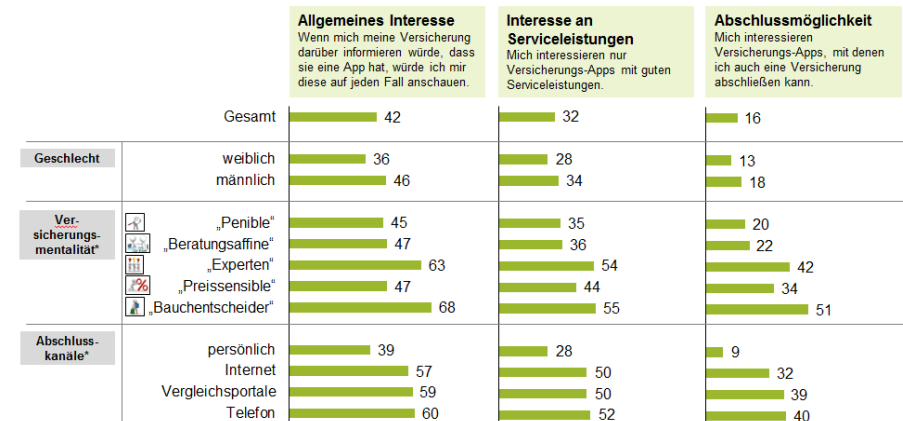
- ... zusätzlich differenziert nach relevanten Subgruppen.

Wer sich mit Versicherungen gut auskennt, ist eher affn für Abschluss-Apps: Die selbstständigen Entscheidertypen sind am stärksten für das Konzept eines Direkt-Abschlusses zu begeistern.

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

Umgang mit Versicherungs-Apps

Wie stark stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Thema Versicherungen und Absicherung zu?



(Angaben in %, Top2-Box („trifft voll zu“/ „trifft eher zu“), n=34-992). *Für die den Typologien zugrunde liegenden Fragen s. Anhang.

Versicherungsabschluss via App

© HEUTE UND MORGEN GmbH 29

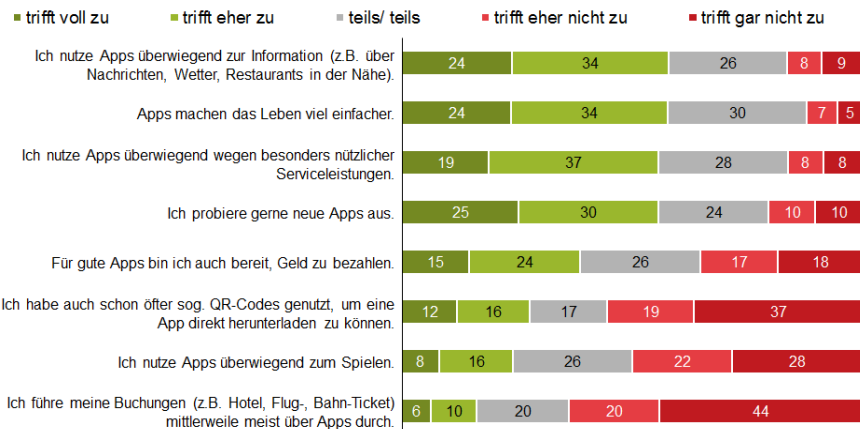
Auszug aus den Ergebnissen (II)

Insgesamt werden Apps überwiegend zu Informationszwecken und aufgrund von Serviceleistungen genutzt. Spiele sind weniger attraktiv. Jeder Zweite probiert gerne neue Apps aus.

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

Zustimmung zu verschiedenen Aussagen zu Apps

Wie stark stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Apps zu?



(Angaben in %, Ranking nach Top2-Box, n=962-1.004)

Versicherungsabschluss via App

© HEUTE UND MORGEN GmbH 20

► Differenzierte Abfragen der allgemeinen Nutzung

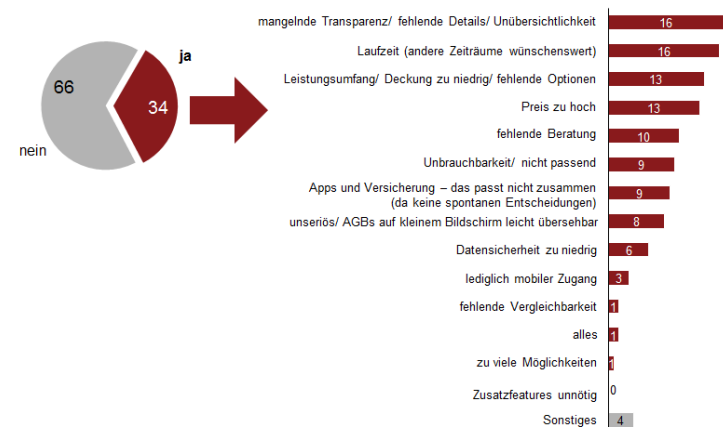
► Tiefergehende Analysen konkreter Abschluss-Apps

Als negative Aspekte werden besonders die Intransparenz und die festgelegten Laufzeiten gesehen.

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

Negative Aspekte der App

Gibt es etwas, das Ihnen an dieser Produktidee/ App nicht so gut gefällt, oder das noch verbessert werden könnte?



(Angaben in %, Mehrfachnennung möglich, n=143-422)

Versicherungsabschluss via App

© HEUTE UND MORGEN GmbH 6

Bestell-Fax für die Studie an: 0221 - 995005 29

▶ Bestellung

Hiermit bestellen wir verbindlich die Studie „Versicherungsabschluss via App – ein neuer Vertriebsweg und -trend?!“

☐ Listenpreis: 1.500 € zzgl. MwSt.

▶ Empfänger und Rechnungsadresse

Name, Vorname:

Firma, Abteilung:

Straße:

PLZ, Ort:

Telefon:

E-Mail-Adresse
zur Versendung:

Ort, Datum, Unterschrift

Kürzlich erschienen: Weitere Studie aus der Reihe „Finanzmarkttrends“

Versicherungsabschluss online: Nutzerverhalten und zukünftige Kundenerwartungen

Hintergrund

- ▶ Mittlerweile informiert sich die überwiegende Mehrheit zu Versicherungen im Internet, insgesamt schon 80% aller Internetnutzer. Insbesondere zahlungskräftige Kunden informieren sich überdurchschnittlich häufig im Internet und schließen auch deutlich häufiger Versicherungen online ab.
- ▶ **Somit ist die Frage nach dem Nutzungsverhalten im Internet von zentraler Relevanz für den zukünftigen Unternehmenserfolg.**



Studieninhalte

- ▶ Was sind die Auslöser der Internetsuche und mit welchen Zielen gehen Kunden an die Suche?
- ▶ Wie läuft der typische Suchvorgang ab und welche Informationen spielen dabei eine Rolle?
- ▶ Wie gelangt der Kunde auf Ihre Homepage?
- ▶ Wie ist die Bedeutung von Vergleichsportalen bei einzelnen Versicherungsprodukten einzuschätzen?

Preis und Umfang

- ▶ 1.500 € zgl. MwSt. (PPT-Bericht, 101 Seiten)

Kontakt:

Axel Stempel
Geschäftsführer

HEUTE UND MORGEN GmbH

Telefon: +49 (0)221 995005-14

Axel.Stempel@heuteundmorgen.de

HEUTE UND MORGEN Studienreihen

- ▶ HEUTE UND MORGEN verfügt über profunde Erfahrung und Kompetenz im Finanzdienstleistungsmarkt insgesamt und im besonderen Maße in der Versicherungsbranche.
- ▶ Wir bieten Ihnen hohes Expertenwissen zu aktuellen Marktentwicklungen und einen strategischen Blick auf sämtliche Fragestellungen der Finanzdienstleistungsbranche.
- ▶ Dieser Erfahrungshintergrund fließt in die Konzeption, Umsetzung und Analyse von Marktforschungsprojekten und in eine begleitende Umsetzungsberatung mit ein.
- ▶ Neben den klassischen Zielgruppen (Privat- und Gewerbekunden) ist HEUTE UND MORGEN Spezialist für die Befragung von Vertriebspartnern (Ausschließlichkeit, Makler, Bank) und hat speziell auf diese Zielgruppe zugeschnittene Konzepte entwickelt.
- ▶ Weitere Informationen finden Sie unter:
<http://www.heuteundmorgen.de/Finanzmarkttrends.html>
<http://www.heuteundmorgen.de/Zielgruppen.html>

Finanzmarkttrends

- ▶ greifen aktuelle Trends und Entwicklungen auf und stellen diese übersichtlich dar
- ▶ testen Innovationen und Ideen auf ihre Akzeptanz und Zukunftsfähigkeit für die Finanzdienstleistungsbranche



Zielgruppen im Finanzmarkt

- ▶ liefern ein tiefgehendes Verständnis für die Erwartungen und Wünsche der jeweiligen Zielgruppe
- ▶ entwickeln und evaluieren zielgruppenspezifische Produktkonzepte, Serviceleistungen und Kommunikationsstrategien



Kurzprofil: HEUTE UND MORGEN

Kurzprofil

- ▶ Unabhängiges Full-Service-Marktforschungsinstitut
- ▶ Sitz im Herzen von Köln
- ▶ Gründung im Dezember 2009 durch vier Führungskräfte eines renommierten Kölner Marktforschungsinstitutes
- ▶ Insgesamt über 50 Jahre Marktforschungserfahrung allein durch die Gründer
- ▶ 9 Mitarbeiter + Netzwerk aus freien Mitarbeitern
- ▶ Mitgliedschaft beim 
- ▶ Partner und Lehraufträge an der



Unsere Grundsätze

HEUTE UND MORGEN steht für

- ▶ unseren Anspruch, über das Heute hinaus zu denken und unsere Kunden durch intelligente Marktforschung und strategische Beratung bestmöglich auf die Zukunft vorzubereiten
- ▶ und unsere Kunden dabei langfristig zu begleiten.
- ▶ Wir liefern unseren Kunden das Wissen, das sie benötigen, um die richtigen Entscheidungen für die Zukunft zu treffen.

Referenzen (Auszug)



Kernkompetenzen

HEUTE UND MORGEN ist Spezialist für Marktforschung in der Finanzdienstleistungsbranche.

- ▶ Weitreichende Erfahrung mit der Befragung aller relevanten Zielgruppen, wie z.B.
 - ▶ Privatkunden
 - ▶ Gewerbekunden
 - ▶ Vertriebspartner (Makler, AO, Banken)
 - ▶ Mitarbeiter
- ▶ Marktforschungslösungen für alle marktrelevanten Fragestellungen:
 - ▶ Produktentwicklung und –optimierung
 - ▶ Prozessoptimierung
 - ▶ Vertriebsunterstützung und –steuerung
 - ▶ Kundenbindung und –entwicklung
 - ▶ Mitarbeiterbindung und –entwicklung