

Studie „Innovationsdruck in der Versicherungswirtschaft“

Veröffentlichungsdatum 1. Quartal 2019

Für den vorliegenden bbw-Branchenreport „Innovationsdruck in der Versicherungswirtschaft“ wurde im November/Dezember 2018 eine Befragung von Versicherungen durchgeführt, bei der insgesamt 103 Entscheidungsträger in Versicherungen über ihre Einschätzung zum Thema befragt wurden. Repräsentative Verbraucherbefragungen von 1.012 Personen ab 18 Jahren durch valido und von 1.051 Personen ab 18 Jahren durch mafo wurden für die Studie durchgeführt.

Inhaltsverzeichnis

1	Entwicklung Versicherungswirtschaft	1
1.1	Gesamtmarkt	1
1.2	Lebensversicherungen	8
1.3	Niedrigzinsen und Altersvorsorge	16
2	Trends in der Versicherungswirtschaft	19
2.1	Innovationen	19
2.2	Zukunft	23
2.3	Zukunft der Lebensversicherung	37
3	Digitalisierung der Versicherungswirtschaft	49
3.1	Digitalisierungsbedarf bei Versicherungen	49
3.1	Digitale Versicherung	52
3.2	InsurTechs	64
3.3	Versicherungsverträge im Smartphone	80
3.4	Potenzial Versicherungen im Internet	83
3.5	Zukunftsszenarien	86
4	Vertrieb von Versicherungen	121
4.1	Entwicklung und Prognose Vertriebswege	121
4.2	Zusammenarbeit Banken und Versicherungen	139
4.3	Persönlicher Versicherungsabschluss trotz Internet	142
4.4	Verzicht auf persönlichen Service	145
4.5	Ansprache von Versicherungskunden	148
5	Zufriedenheit von Versicherungskunden	151
5.1	Gesamtzufriedenheit	151
5.2	Zufriedenheit mit der Leistung	154
5.3	Preis-/Leistungsverhältnis	156
5.4	Versicherungsvertreter	158

5.5	Schadenregulierung	160
6	Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlung	169
6.1	Versicherungssparten und Vergleiche	169
6.2	Versicherungsarten	172
7	Kundenverhalten	177
7.1	Kriterien Kundenbindung	177
7.2	Überprüfung von Versicherungen	188
7.3	Vergleich von Versicherungen	191
7.4	Treue Versicherungskunden	194
8	Kündigungen von Versicherungen	197
8.1	Verlust einer Kundenbeziehung	197
8.2	Autoversicherung	213
8.3	Haftpflichtversicherung	218
8.4	Hausratversicherung	224
8.5	Lebensversicherung	229
8.6	Krankenversicherung	234
8.7	Unfallversicherung	240
8.8	Rechtsschutzversicherung	245
9	Kündigungsgründe	250
9.1	Autoversicherung	250
9.2	Haftpflichtversicherung	255
9.3	Hausratversicherung	258
9.4	Lebensversicherung	261
9.5	Krankenversicherung	265
9.6	Unfallversicherung	268
9.7	Rechtsschutzversicherung	271
10	Innovationsdruck bei Versicherungen	274
10.1	Kundensicht	274
10.2	Starke Innovationen nach Versicherungsarten	277
10.3	Geringe Innovationen nach Versicherungsarten	288
11	Experten-Meinungsprofil und Zukunftstrends	299

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Vertragsentwicklung Versicherungswirtschaft nach Sparten	1
Tabelle 2:	Beitragseinnahmen Versicherungswirtschaft nach Sparten	2
Tabelle 3:	Leistungen der Versicherungswirtschaft nach Sparten	3
Tabelle 4:	Marktkonzentration in der Lebensversicherung	4
Tabelle 5:	Marktkonzentration in der Privaten Krankenversicherung	5
Tabelle 6:	Marktkonzentration in der Schaden- und Unfallversicherung	5
Tabelle 7:	Marktdaten Schaden- und Unfallversicherung	6
Tabelle 8:	Marktkonzentration in der Erstversicherung	7
Tabelle 9:	Beitragseinnahmen Lebensversicherungen	8
Tabelle 10:	Geschäftsentwicklung Lebensversicherungsbranche	10
Tabelle 11:	Neuzugang Verträge Lebensversicherung	12
Tabelle 12:	Leistungen Lebensversicherung	13
Tabelle 13:	Leistungen Lebensversicherung	14
Tabelle 14:	Niedrigzinsen und Altersvorsorge	17
Tabelle 15:	Niedrigzinsen und Altersvorsorge nach Geschlecht	17
Tabelle 16:	Niedrigzinsen und Altersvorsorge nach Alter	17
Tabelle 17:	Niedrigzinsen und Altersvorsorge nach Regionen	17
Tabelle 18:	Niedrigzinsen und Altersvorsorge nach Einkommen	18
Tabelle 19:	Niedrigzinsen und Altersvorsorge nach Kundengruppen	18
Tabelle 20:	Stärken Versicherer Startup	23
Tabelle 21:	Stärken Versicherungstochter BigTech	24
Tabelle 22:	Stärken traditioneller Versicherer	25
Tabelle 23:	Versicherung der Zukunft	26
Tabelle 24:	Herausforderungen für Versicherungsbranche	27
Tabelle 25:	Maßnahmen in Versicherungen mit Sparpotenzial	28
Tabelle 26:	Maßnahmen in Versicherungen ohne Sparpotenzial	29
Tabelle 27:	Strategien für Zukunft der Versicherungen	31
Tabelle 28:	Zukunftsszenario Versicherungsjobs	32
Tabelle 29:	Automatisierbare Aufgaben in der Versicherungsbranche	34
Tabelle 30:	Prognose Lebensversicherung	37
Tabelle 31:	Szenario Lebensversicherung	38
Tabelle 32:	Zukünftige Entwicklung in der Lebensversicherung	39
Tabelle 33:	Zukünftige Vertriebswege in der Lebensversicherung	40
Tabelle 34:	Folgen der Digitalisierung in der Lebensversicherung	43
Tabelle 35:	Herausforderungen in der Lebensversicherung	45
Tabelle 36:	Produktentwicklung in der Lebensversicherung	47
Tabelle 37:	Digitalisierungsbedarf bei Versicherungen	50
Tabelle 38:	Digitalisierungsbedarf bei Versicherungen nach Geschlecht	50
Tabelle 39:	Digitalisierungsbedarf bei Versicherungen nach Alter	50
Tabelle 40:	Digitalisierungsbedarf bei Versicherungen nach Regionen	50
Tabelle 41:	Digitalisierungsbedarf bei Versicherungen nach Einkommen	51
Tabelle 42:	Digitalisierungsbedarf bei Versicherungen nach Kundengruppen	51
Tabelle 43:	Google-Suchanfragen nach Versicherungen	52
Tabelle 44:	Google-Suchanfragen nach Versicherungsarten	53
Tabelle 45:	Veränderung Google-Suchanfragen nach Versicherungsarten	54
Tabelle 46:	Relative Veränderung Google-Suchanfragen Versicherungsarten	56
Tabelle 47:	Online-Aspekte bei der Auswahl eines Versicherers	58
Tabelle 48:	Gewünschte digitale Möglichkeiten bei Versicherungen	59
Tabelle 49:	Bevorzugte Form der Beratung vor Abschluss einer Versicherung	60

Tabelle 50:	Bevorzugte Form beim Abschluss einer Versicherung	62
Tabelle 51:	Engagements von Versicherungen in InsurTechs	64
Tabelle 52:	Finanzierungsmittel für InsurTech-Startups	65
Tabelle 53:	Gründungen von Startups	66
Tabelle 54:	Investments Venture Capital	67
Tabelle 55:	Wachstum InsurTechs	68
Tabelle 56:	Aktive InsurTechs	71
Tabelle 57:	Anteil InsurTechs am Investmentvolumen	75
Tabelle 58:	Strategien für Umgang mit InsurTechs	78
Tabelle 59:	Versicherungsverträge im Smartphone	81
Tabelle 60:	Versicherungsverträge im Smartphone nach Geschlecht	81
Tabelle 61:	Versicherungsverträge im Smartphone nach Alter	81
Tabelle 62:	Versicherungsverträge im Smartphone nach Regionen	81
Tabelle 63:	Versicherungsverträge im Smartphone nach Einkommen	82
Tabelle 64:	Versicherungsverträge im Smartphone nach Kundengruppen	82
Tabelle 65:	Potenzial Versicherungen im Internet	84
Tabelle 66:	Potenzial Versicherungen im Internet nach Geschlecht	84
Tabelle 67:	Potenzial Versicherungen im Internet nach Alter	84
Tabelle 68:	Potenzial Versicherungen im Internet nach Regionen	84
Tabelle 69:	Potenzial Versicherungen im Internet nach Einkommen	85
Tabelle 70:	Potenzial Versicherungen im Internet nach Kundengruppen	85
Tabelle 71:	Digitalisierung der Versicherungswirtschaft	86
Tabelle 72:	Grundlagenzenario Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft	88
Tabelle 73:	Märkteszenario Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft	88
Tabelle 74:	Wettbewerbsszenario Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft	90
Tabelle 75:	Rechtsszenario Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft	91
Tabelle 76:	Zukünftige Digitalisierung der Versicherungswirtschaft	95
Tabelle 77:	Potenziale für Digitalisierungen bei Versicherungen	97
Tabelle 78:	Automatisierungspotenzial bei der Schadenregulierung	102
Tabelle 79:	Versicherungsprodukte mit Relevanzgewinn durch Digitalisierung	104
Tabelle 80:	Technologische Anwendungen der Versicherungen	107
Tabelle 81:	Technologische Anwendungen der Versicherungen in Zukunft	111
Tabelle 82:	Beschäftigung mit digitalen Geschäftsmodellen bei Versicherungen	118
Tabelle 83:	Fokus Digitalisierungsprojekte bei Versicherungen	120
Tabelle 84:	Vertriebswege im Neugeschäft der Lebensversicherung	121
Tabelle 85:	Anteil Vertriebswege im Neugeschäft der Lebensversicherung	123
Tabelle 86:	Vertriebswege im Neugeschäft Private Krankenversicherung	125
Tabelle 87:	Vertriebswege im Neugeschäft Schaden- und Unfallversicherung	129
Tabelle 88:	Veränderung Abschlussprovisionen Lebensversicherung	131
Tabelle 89:	Stornohaftungszeit Lebensversicherung	132
Tabelle 90:	Sondervergütungen nach Versicherungsarten	133
Tabelle 91:	Prognose Vertriebswege Versicherungswirtschaft	136
Tabelle 92:	Zusammenarbeit Banken und Versicherungen	140
Tabelle 93:	Zusammenarbeit Banken und Versicherungen nach Geschlecht	140
Tabelle 94:	Zusammenarbeit Banken und Versicherungen nach Alter	140
Tabelle 95:	Zusammenarbeit Banken und Versicherungen nach Regionen	140
Tabelle 96:	Zusammenarbeit Banken und Versicherungen nach Einkommen	141
Tabelle 97:	Zusammenarbeit Banken und Versicherungen nach Kundengruppen	141
Tabelle 98:	Persönlicher Versicherungsabschluss	143
Tabelle 99:	Persönlicher Versicherungsabschluss nach Geschlecht	143
Tabelle 100:	Persönlicher Versicherungsabschluss nach Alter	143

Tabelle 101:	Persönlicher Versicherungsabschluss nach Regionen	143
Tabelle 102:	Persönlicher Versicherungsabschluss nach Einkommen	144
Tabelle 103:	Persönlicher Versicherungsabschluss nach Kundengruppen	144
Tabelle 104:	Verzicht auf persönlichen Service	146
Tabelle 105:	Verzicht auf persönlichen Service nach Geschlecht	146
Tabelle 106:	Verzicht auf persönlichen Service nach Alter	146
Tabelle 107:	Verzicht auf persönlichen Service nach Regionen	146
Tabelle 108:	Verzicht auf persönlichen Service nach Einkommen	147
Tabelle 109:	Verzicht auf persönlichen Service nach Kundengruppen	147
Tabelle 110:	Ansprache von Versicherungskunden	149
Tabelle 111:	Ansprache von Versicherungskunden nach Geschlecht	149
Tabelle 112:	Ansprache von Versicherungskunden nach Alter	149
Tabelle 113:	Ansprache von Versicherungskunden nach Regionen	149
Tabelle 114:	Ansprache von Versicherungskunden nach Einkommen	150
Tabelle 115:	Ansprache von Versicherungskunden nach Kundengruppen	150
Tabelle 116:	Zufriedene Versicherungskunden nach Leistungsmerkmalen	151
Tabelle 117:	Unzufriedene Versicherungskunden nach Leistungsmerkmalen	151
Tabelle 118:	Zufriedenheit mit der Leistung von Versicherungen	154
Tabelle 119:	Zufriedenheit mit der Leistung nach Geschlecht	154
Tabelle 120:	Zufriedenheit mit der Leistung nach Alter	155
Tabelle 121:	Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis Versicherungen	156
Tabelle 122:	Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis nach Geschlecht	156
Tabelle 123:	Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis nach Alter	157
Tabelle 124:	Zufriedenheit mit dem Versicherungsvertreter	158
Tabelle 125:	Zufriedenheit mit dem Versicherungsvertreter nach Geschlecht	158
Tabelle 126:	Zufriedenheit mit dem Versicherungsvertreter nach Alter	159
Tabelle 127:	Zufriedenheit mit der Schadenregulierung	160
Tabelle 128:	Zufriedenheit mit der Schadenregulierung nach Geschlecht	160
Tabelle 129:	Zufriedenheit mit der Schadenregulierung nach Alter	161
Tabelle 130:	Verschlechterungen im Regulierungsverhalten der Versicherer	162
Tabelle 131:	Verbesserungen im Regulierungsverhalten der Versicherer	163
Tabelle 132:	Veränderungen im Regulierungsverhalten der Versicherer	164
Tabelle 133:	Gründe für Probleme in der Schadenregulierung	165
Tabelle 134:	Versicherungen mit vielen Streitigkeiten	166
Tabelle 135:	NPS nach Versicherungssparten	169
Tabelle 136:	Weiterempfehlung Hausratversicherung	172
Tabelle 137:	Treue und unzufriedene Hausratversicherungskunden	172
Tabelle 138:	Treue und unzufriedene Kunden Hausratversicherung nach Geschlecht	172
Tabelle 139:	Weiterempfehlung Autoversicherung	173
Tabelle 140:	Treue und unzufriedene Autoversicherungskunden	173
Tabelle 141:	Treue und unzufriedene Kunden Autoversicherung nach Geschlecht	173
Tabelle 142:	Weiterempfehlung Lebensversicherung	174
Tabelle 143:	Treue und unzufriedene Lebensversicherungskunden	174
Tabelle 144:	Treue und unzufriedene Kunden Lebensversicherung nach Geschlecht	174
Tabelle 145:	Weiterempfehlung Private Krankenversicherung	175
Tabelle 146:	Treue und unzufriedene Krankenversicherungskunden	175
Tabelle 147:	Treue und unzufriedene Kunden Krankenversicherung nach Geschlecht	175
Tabelle 148:	Weiterempfehlung Private Haftpflichtversicherung	176
Tabelle 149:	Treue und unzufriedene Haftpflichtversicherungskunden	176
Tabelle 150:	Unzufriedene Kunden Haftpflichtversicherung nach Geschlecht	176
Tabelle 151:	Kriterien Kundenbindung Versicherung	177

Tabelle 152:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Geschlecht	178
Tabelle 153:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Altersgruppen	179
Tabelle 154:	Kriterien Kundenbindung Versicherung im Ost-West-Vergleich	180
Tabelle 155:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Regionen	181
Tabelle 156:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Regionen	181
Tabelle 157:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Berufsgruppen	182
Tabelle 158:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Einkommen	183
Tabelle 159:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Bildungsstand	184
Tabelle 160:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Familienstand	185
Tabelle 161:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Lebensphasen	186
Tabelle 162:	Überprüfung von Versicherungen	189
Tabelle 163:	Überprüfung von Versicherungen nach Geschlecht	189
Tabelle 164:	Überprüfung von Versicherungen nach Alter	189
Tabelle 165:	Überprüfung von Versicherungen nach Regionen	189
Tabelle 166:	Überprüfung von Versicherungen nach Einkommen	190
Tabelle 167:	Überprüfung von Versicherungen nach Kundengruppen	190
Tabelle 168:	Vergleich von Versicherungen	192
Tabelle 169:	Vergleich von Versicherungen nach Geschlecht	192
Tabelle 170:	Vergleich von Versicherungen nach Alter	192
Tabelle 171:	Vergleich von Versicherungen nach Regionen	192
Tabelle 172:	Vergleich von Versicherungen nach Einkommen	193
Tabelle 173:	Vergleich von Versicherungen nach Kundengruppen	193
Tabelle 174:	Treue Versicherungskunden	195
Tabelle 175:	Treue Versicherungskunden nach Geschlecht	195
Tabelle 176:	Treue Versicherungskunden nach Alter	195
Tabelle 177:	Treue Versicherungskunden nach Regionen	195
Tabelle 178:	Treue Versicherungskunden nach Einkommen	196
Tabelle 179:	Treue Versicherungskunden nach Kundengruppen	196
Tabelle 180:	Stornoquoten nach Versicherungssparten	197
Tabelle 181:	Kündigungswillige nach Versicherungssparten	198
Tabelle 182:	Früh- und Spätstornoquoten Lebensversicherung	199
Tabelle 183:	Stornoquote bei Lebensversicherungen	200
Tabelle 184:	Treue Kunden nach Versicherungssparten	202
Tabelle 185:	Treue Versicherungskunden in der Kundschaft	203
Tabelle 186:	Kündigungen nach Versicherungssparten	204
Tabelle 187:	Kündigungen von Versicherungen durch Versicherungsbesitzer	205
Tabelle 188:	Einmal-Kündigungen nach Versicherungssparten	206
Tabelle 189:	Mehrfach-Kündigungen nach Versicherungssparten	206
Tabelle 190:	Kündigungen von Versicherungskunden in Zukunft	207
Tabelle 191:	Verhinderung von Kündigungen	209
Tabelle 192:	Kündigung von Autoversicherungen	213
Tabelle 193:	Kündigungshäufigkeit von Autoversicherungen	213
Tabelle 194:	Kündigungen von Autoversicherungen nach Geschlecht	214
Tabelle 195:	Kündigungen von Autoversicherungen nach Altersgruppen	214
Tabelle 196:	Kündigungen von Autoversicherungen im Ost-West-Vergleich	215
Tabelle 197:	Kündigungen von Autoversicherungen nach Regionen	216
Tabelle 198:	Kündigungen von Autoversicherungen nach Regionen	216
Tabelle 199:	Kündigungen von Autoversicherungen nach Berufsgruppen	217
Tabelle 200:	Kündigungen von Autoversicherungen nach Einkommen	217
Tabelle 201:	Kündigungen von Autoversicherungen nach Familienstand	218
Tabelle 202:	Kündigung von Haftpflichtversicherungen	219

Tabelle 203:	Kündigungshäufigkeit von Haftpflichtversicherungen	219	
Tabelle 204:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen nach Geschlecht	219	
Tabelle 205:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen nach Altersgruppen	220	
Tabelle 206:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen im Ost-West-Vergleich		220
Tabelle 207:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen nach Regionen	221	
Tabelle 208:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen nach Regionen	222	
Tabelle 209:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen nach Berufsgruppen	222	
Tabelle 210:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen nach Einkommen	223	
Tabelle 211:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen nach Familienstand	223	
Tabelle 212:	Kündigung von Hausratversicherungen	224	
Tabelle 213:	Kündigungshäufigkeit von Hausratversicherungen	224	
Tabelle 214:	Kündigungen von Hausratversicherungen nach Geschlecht	225	
Tabelle 215:	Kündigungen von Hausratversicherungen nach Altersgruppen	225	
Tabelle 216:	Kündigungen von Hausratversicherungen im Ost-West-Vergleich	226	
Tabelle 217:	Kündigungen von Hausratversicherungen nach Regionen	226	
Tabelle 218:	Kündigungen von Hausratversicherungen nach Regionen	227	
Tabelle 219:	Kündigungen von Hausratversicherungen nach Berufsgruppen	227	
Tabelle 220:	Kündigungen von Hausratversicherungen nach Einkommen	228	
Tabelle 221:	Kündigungen von Hausratversicherungen nach Familienstand	228	
Tabelle 222:	Kündigung von Lebensversicherungen	229	
Tabelle 223:	Kündigungshäufigkeit von Lebensversicherungen	229	
Tabelle 224:	Kündigungen von Lebensversicherungen nach Geschlecht	230	
Tabelle 225:	Kündigungen von Lebensversicherungen nach Altersgruppen	230	
Tabelle 226:	Kündigungen von Lebensversicherungen nach Einkommen	231	
Tabelle 227:	Kündigungen von Lebensversicherungen im Ost-West-Vergleich	231	
Tabelle 228:	Kündigungen von Lebensversicherungen nach Regionen	232	
Tabelle 229:	Kündigungen von Lebensversicherungen nach Regionen	232	
Tabelle 230:	Kündigungen von Lebensversicherungen nach Berufsgruppen	233	
Tabelle 231:	Kündigungen von Lebensversicherungen nach Familienstand	233	
Tabelle 232:	Kündigung von Krankenversicherungen	234	
Tabelle 233:	Kündigungshäufigkeit von Krankenversicherungen	234	
Tabelle 234:	Kündigungen von Krankenversicherungen nach Geschlecht	235	
Tabelle 235:	Kündigungen von Krankenversicherungen nach Altersgruppen	235	
Tabelle 236:	Kündigungen von Krankenversicherungen nach Einkommen	236	
Tabelle 237:	Kündigungen von Krankenversicherungen im Ost-West-Vergleich		236
Tabelle 238:	Kündigungen von Krankenversicherungen nach Regionen	237	
Tabelle 239:	Kündigungen von Krankenversicherungen nach Regionen	237	
Tabelle 240:	Kündigungen von Krankenversicherungen nach Berufsgruppen	238	
Tabelle 241:	Kündigungen von Krankenversicherungen nach Familienstand	239	
Tabelle 242:	Kündigung von Unfallversicherungen	240	
Tabelle 243:	Kündigungshäufigkeit von Unfallversicherungen	240	
Tabelle 244:	Kündigungen von Unfallversicherungen nach Geschlecht	241	
Tabelle 245:	Kündigungen von Unfallversicherungen nach Altersgruppen	241	
Tabelle 246:	Kündigungen von Unfallversicherungen nach Einkommen	242	
Tabelle 247:	Kündigungen von Unfallversicherungen im Ost-West-Vergleich	242	
Tabelle 248:	Kündigungen von Unfallversicherungen nach Regionen	243	
Tabelle 249:	Kündigungen von Unfallversicherungen nach Regionen	243	
Tabelle 250:	Kündigungen von Unfallversicherungen nach Berufsgruppen	244	
Tabelle 251:	Kündigungen von Unfallversicherungen nach Familienstand	244	
Tabelle 252:	Kündigung von Rechtsschutzversicherungen	245	
Tabelle 253:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen nach Geschlecht	246	

Tabelle 254:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen nach Altersgruppen	246
Tabelle 255:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen nach Einkommen	247
Tabelle 256:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen im Ost-West-Vergleich	247
Tabelle 257:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen nach Regionen	248
Tabelle 258:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen nach Regionen	248
Tabelle 259:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen nach Berufsgruppen	249
Tabelle 260:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen nach Familienstand	249
Tabelle 261:	Kündigungsgrund Autoversicherung	250
Tabelle 262:	Kündigungsgrund Autoversicherung nach Geschlecht	251
Tabelle 263:	Kündigungsgrund Autoversicherung nach Altersgruppen	251
Tabelle 264:	Kündigungsgrund Autoversicherung nach Regionen	252
Tabelle 265:	Kündigungsgrund Autoversicherung nach Regionen	252
Tabelle 266:	Kündigungsgrund Autoversicherung nach Einkommen	253
Tabelle 267:	Kündigungsgrund Haftpflichtversicherung	255
Tabelle 268:	Kündigungsgrund Haftpflichtversicherung nach Geschlecht	255
Tabelle 269:	Kündigungsgrund Haftpflichtversicherung nach Altersgruppen	256
Tabelle 270:	Kündigungsgrund Haftpflichtversicherung nach Regionen	256
Tabelle 271:	Kündigungsgrund Haftpflichtversicherung nach Regionen	257
Tabelle 272:	Kündigungsgrund Haftpflichtversicherung nach Einkommen	257
Tabelle 273:	Kündigungsgrund Hausratversicherung	258
Tabelle 274:	Kündigungsgrund Hausratversicherung nach Geschlecht	258
Tabelle 275:	Kündigungsgrund Hausratversicherung nach Altersgruppen	259
Tabelle 276:	Kündigungsgrund Hausratversicherung nach Regionen	259
Tabelle 277:	Kündigungsgrund Hausratversicherung nach Regionen	260
Tabelle 278:	Kündigungsgrund Hausratversicherung nach Einkommen	260
Tabelle 279:	Kündigungsgrund Lebensversicherung	261
Tabelle 280:	Kündigungsgrund Lebensversicherung nach Geschlecht	262
Tabelle 281:	Kündigungsgrund Lebensversicherung nach Altersgruppen	262
Tabelle 282:	Kündigungsgrund Lebensversicherung nach Regionen	263
Tabelle 283:	Kündigungsgrund Lebensversicherung nach Regionen	263
Tabelle 284:	Kündigungsgrund Lebensversicherung nach Einkommen	264
Tabelle 285:	Kündigungsgrund Krankenversicherung	265
Tabelle 286:	Kündigungsgrund Krankenversicherung nach Geschlecht	265
Tabelle 287:	Kündigungsgrund Krankenversicherung nach Altersgruppen	266
Tabelle 288:	Kündigungsgrund Krankenversicherung nach Einkommen	266
Tabelle 289:	Kündigungsgrund Krankenversicherung nach Regionen	267
Tabelle 290:	Kündigungsgrund Krankenversicherung nach Regionen	267
Tabelle 291:	Kündigungsgrund Unfallversicherung	268
Tabelle 292:	Kündigungsgrund Unfallversicherung nach Geschlecht	268
Tabelle 293:	Kündigungsgrund Unfallversicherung nach Altersgruppen	269
Tabelle 294:	Kündigungsgrund Unfallversicherung nach Einkommen	269
Tabelle 295:	Kündigungsgrund Unfallversicherung nach Regionen	270
Tabelle 296:	Kündigungsgrund Unfallversicherung nach Regionen	270
Tabelle 297:	Kündigungsgrund Rechtsschutzversicherung	271
Tabelle 298:	Kündigungsgrund Rechtsschutzversicherung nach Geschlecht	271
Tabelle 299:	Kündigungsgrund Rechtsschutzversicherung nach Altersgruppen	272
Tabelle 300:	Kündigungsgrund Rechtsschutzversicherung nach Einkommen	272
Tabelle 301:	Kündigungsgrund Rechtsschutzversicherung nach Regionen	273
Tabelle 302:	Kündigungsgrund Rechtsschutzversicherung nach Regionen	273
Tabelle 303:	Innovationsdruck bei Versicherungen	275
Tabelle 304:	Innovationsdruck bei Versicherungen nach Geschlecht	275

Tabelle 305:	Innovationsdruck bei Versicherungen nach Alter	275	
Tabelle 306:	Innovationsdruck bei Versicherungen nach Regionen	275	
Tabelle 307:	Innovationsdruck bei Versicherungen nach Einkommen	276	
Tabelle 308:	Innovationsdruck bei Versicherungen nach Kundengruppen		276
Tabelle 309:	Starke Innovationen nach Versicherungsarten	278	
Tabelle 310:	Starke Innovationen nach Versicherungsarten Männer	279	
Tabelle 311:	Starke Innovationen nach Versicherungsarten Frauen	280	
Tabelle 312:	Starke Innovationen nach Versicherungsarten junge Generation	280	
Tabelle 313:	Starke Innovationen nach Versicherungsarten mittlere Generation	281	
Tabelle 314:	Starke Innovationen nach Versicherungsarten ältere Generation	282	
Tabelle 315:	Starke Innovationen nach Versicherungsarten Ost	283	
Tabelle 316:	Starke Innovationen nach Versicherungsarten West	284	
Tabelle 317:	Starke Innovationen nach Versicherungsarten Geringverdiener	285	
Tabelle 318:	Starke Innovationen nach Versicherungsarten Besserverdiener	286	
Tabelle 319:	Starke Innovationen nach Versicherungsarten Kundengruppen	286	
Tabelle 320:	Geringe Innovationen nach Versicherungsarten	289	
Tabelle 321:	Geringe Innovationen nach Versicherungsarten Männer	290	
Tabelle 322:	Geringe Innovationen nach Versicherungsarten Frauen	291	
Tabelle 323:	Geringe Innovationen nach Versicherungsarten junge Generation	292	
Tabelle 324:	Geringe Innovationen nach Versicherungsarten mittlere Generation		292
Tabelle 325:	Geringe Innovationen nach Versicherungsarten ältere Generation	293	
Tabelle 326:	Geringe Innovationen nach Versicherungsarten Ost	294	
Tabelle 327:	Geringe Innovationen nach Versicherungsarten West	295	
Tabelle 328:	Geringe Innovationen nach Versicherungsarten Geringverdiener	296	
Tabelle 329:	Geringe Innovationen nach Versicherungsarten Besserverdiener	296	
Tabelle 330:	Geringe Innovationen nach Versicherungsarten Kundengruppen	298	
Tabelle 331:	Starke Innovationen nach Versicherungsarten aus Expertensicht	299	
Tabelle 332:	Faktoren Versicherungsmarkt der Zukunft	300	
Tabelle 333:	Betroffene Geschäftsbereiche Versicherungen	301	
Tabelle 334:	Herausforderungen Versicherungswirtschaft	302	
Tabelle 335:	Veränderungsbereiche Versicherungswirtschaft	304	
Tabelle 336:	Kundenbindung Versicherungen in Zukunft	305	
Tabelle 337:	Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft	306	
Tabelle 338:	Zukünftiger Onlineabschluss Versicherungen	308	
Tabelle 339:	Vertriebsarten Versicherungen in Zukunft	310	
Tabelle 340:	Veränderung Vertragsabschluss Versicherungen in Zukunft		312
Tabelle 341:	Auswirkungen Niedrigzinsen auf Versicherungsbranche	313	
Tabelle 342:	Auswirkungen der Niedrigzinsen auf Lebensversicherungen	314	
Tabelle 343:	Experten-Meinungsprofil Innovationsdruck Versicherungswirtschaft		317

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Niedrigzinsen und Altersvorsorge	16
Abbildung 2: Digitalisierungsbedarf bei Versicherungen	49
Abbildung 3: Versicherungsverträge im Smartphone	80
Abbildung 4: Potenzial Versicherungen im Internet	83
Abbildung 5: Zusammenarbeit Banken und Versicherungen	139
Abbildung 6: Persönlicher Versicherungsabschluss trotz Internet	142
Abbildung 7: Verzicht auf persönlichen Service	145
Abbildung 8: Ansprache von Versicherungskunden	148
Abbildung 9: Unzufriedene Versicherungskunden nach Leistungsmerkmalen	152
Abbildung 10: Versicherungen mit vielen Streitigkeiten	167
Abbildung 11: Kriterien Kundenbindung Versicherung	187
Abbildung 12: Überprüfung von Versicherungen	188
Abbildung 13: Vergleich von Versicherungen	191
Abbildung 14: Treue Versicherungskunden	194
Abbildung 15: Kündigungen von Versicherungen	210
Abbildung 16: Verhinderung von Kündigungen	211
Abbildung 17: Kündigungswillige nach Versicherungsarten	212
Abbildung 18: Kündigungsgrund Kfz-Versicherung	253
Abbildung 19: Innovationsdruck bei Versicherungen	274
Abbildung 20: Starke Innovationen nach Versicherungsarten	277
Abbildung 21: Geringe Innovationen nach Versicherungsarten	288
Abbildung 22: Kundenbindung Versicherungen in Zukunft	307
Abbildung 23: Zukünftiger Onlineabschluss Versicherungen	309
Abbildung 24: Starke Innovationen nach Versicherungsarten aus Expertensicht	311