

Continentale-Studie 2025

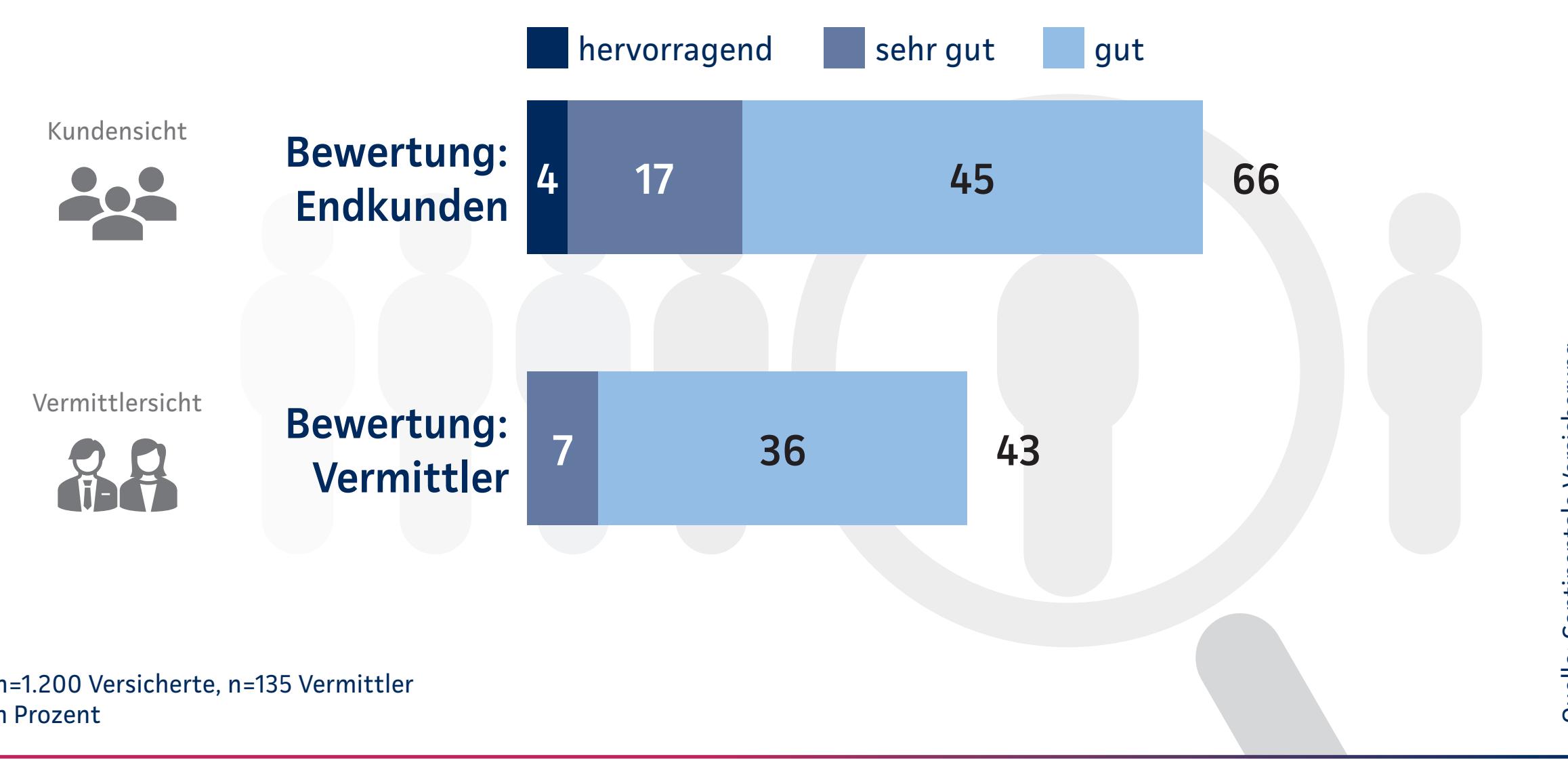
Kundenservice – Wie Versicherte ticken
und was Vermittler denken

Grafikset

Eine repräsentative Bevölkerungsbefragung der Continentale Versicherung
in Zusammenarbeit mit HEUTE UND MORGEN

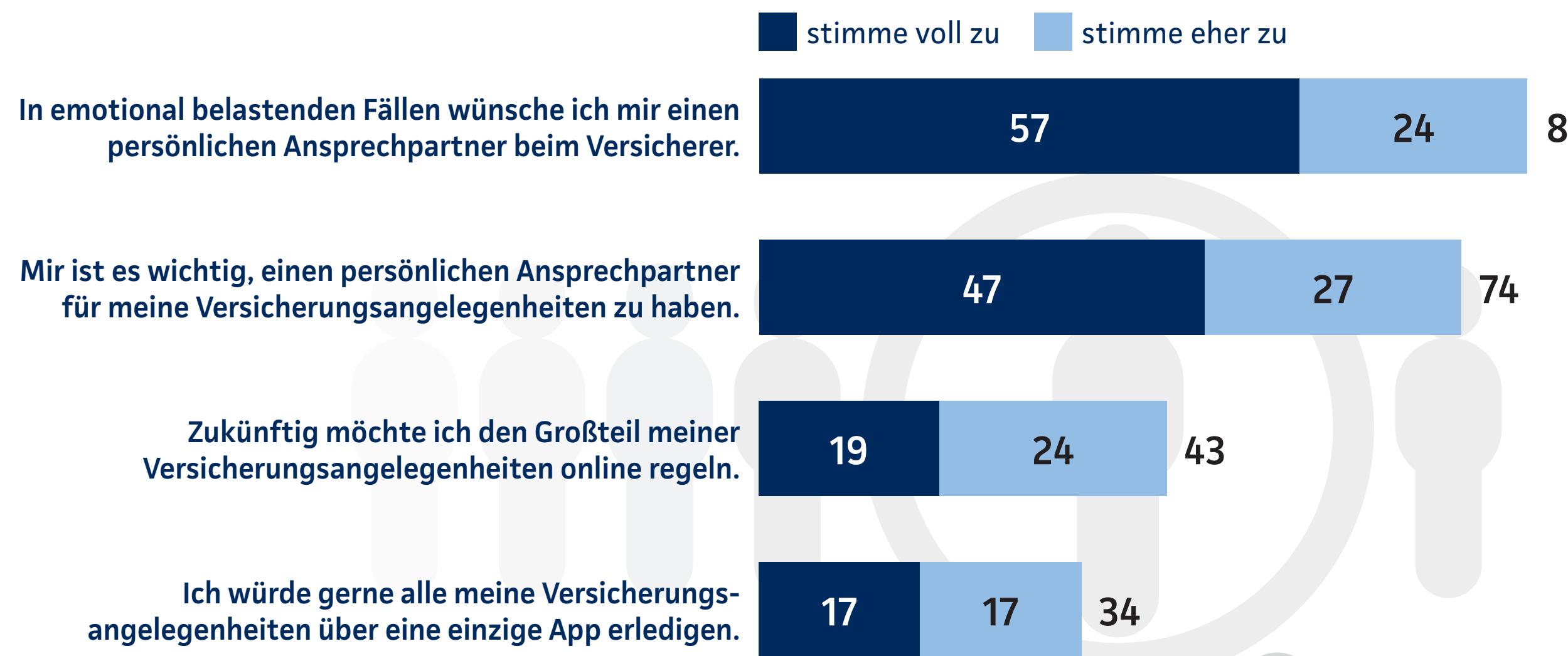
Beurteilung des Kundenservices

Wie würden Sie den Kundenservice der Versicherungsbranche bewerten?



Erwartungen an den Kundenservice

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?



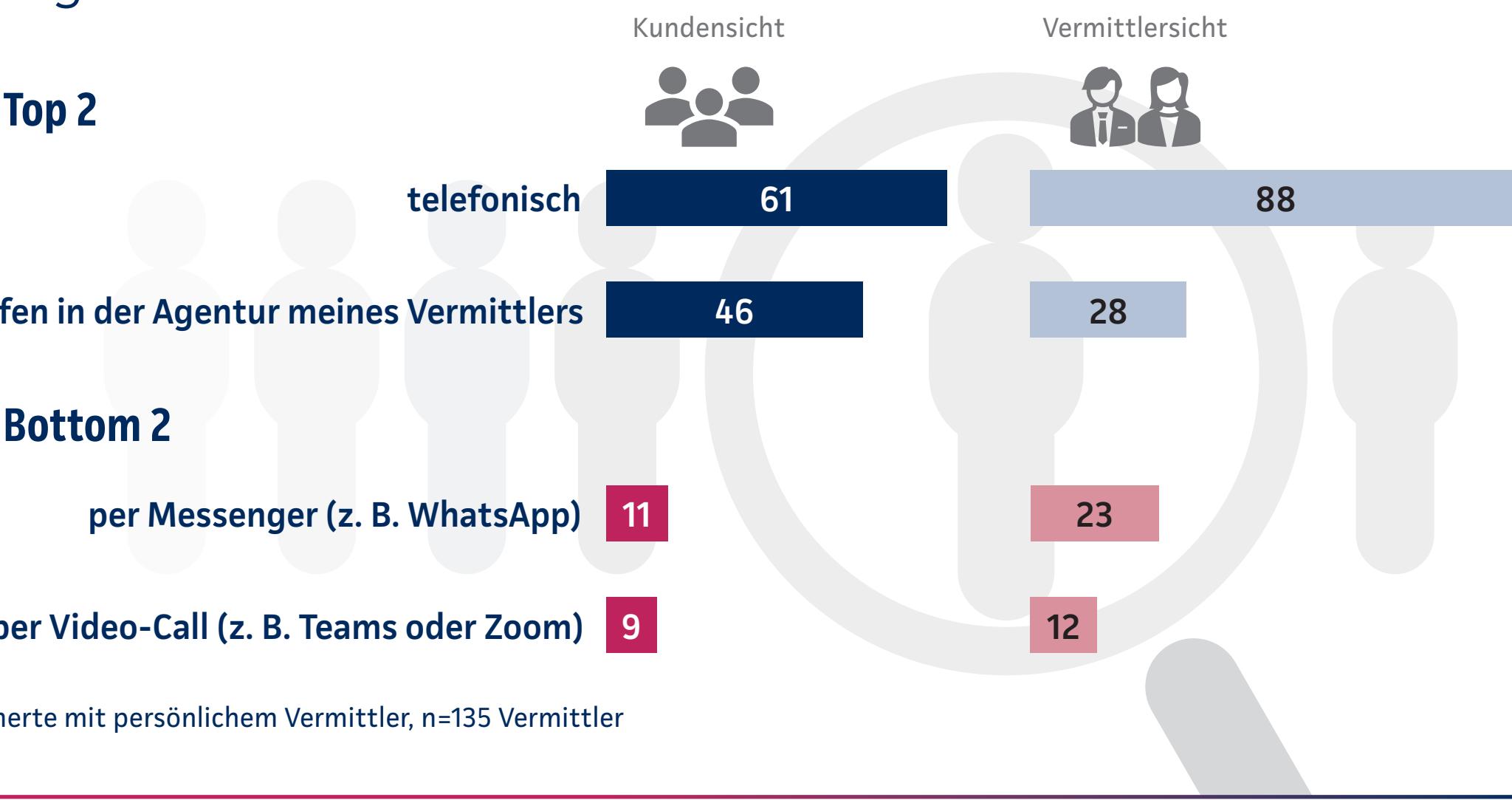
Befragte: n=1.200 Versicherte
Angaben in Prozent

Quelle: Continentale Versicherung

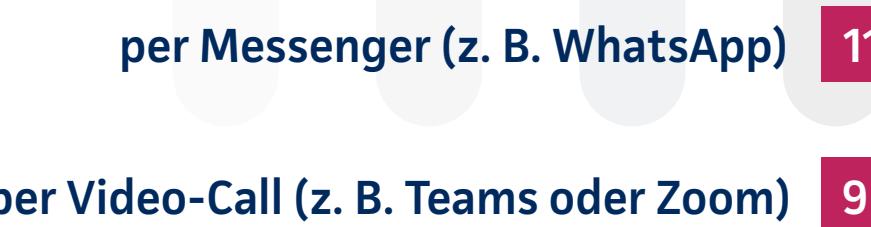
Kontakt mit dem Versicherungsvermittler

Über welchen Weg würden Sie am liebsten Fragen zum Versicherungsvertrag oder Schadenfall klären? / Über welchen Weg klären Sie Fragen mit Kunden?

Kontaktwege – Top 2



Kontaktwege – Bottom 2

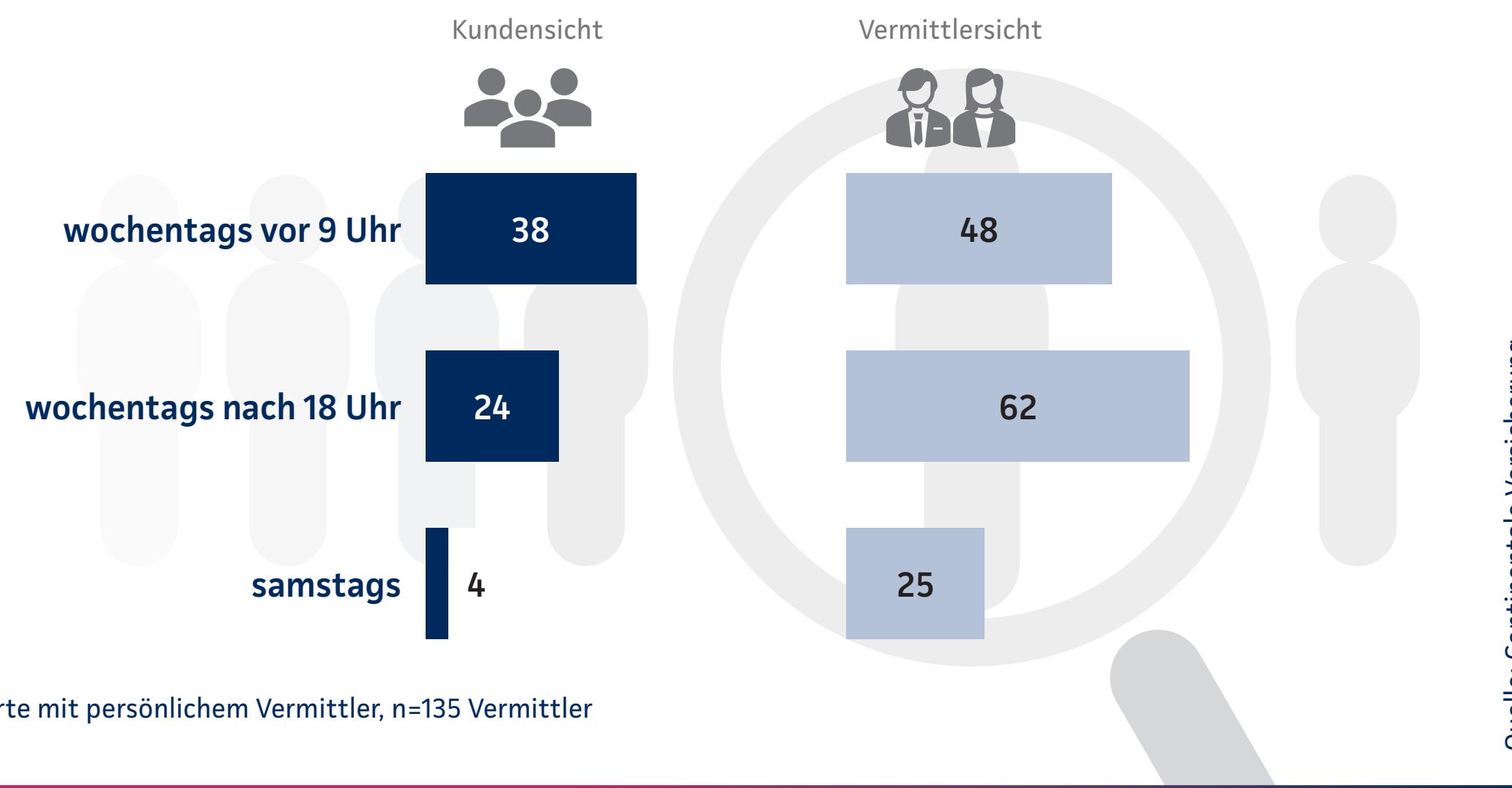


Befragte: n=626 Versicherte mit persönlichem Vermittler, n=135 Vermittler
Angaben in Prozent

Quelle: Continentale Versicherung

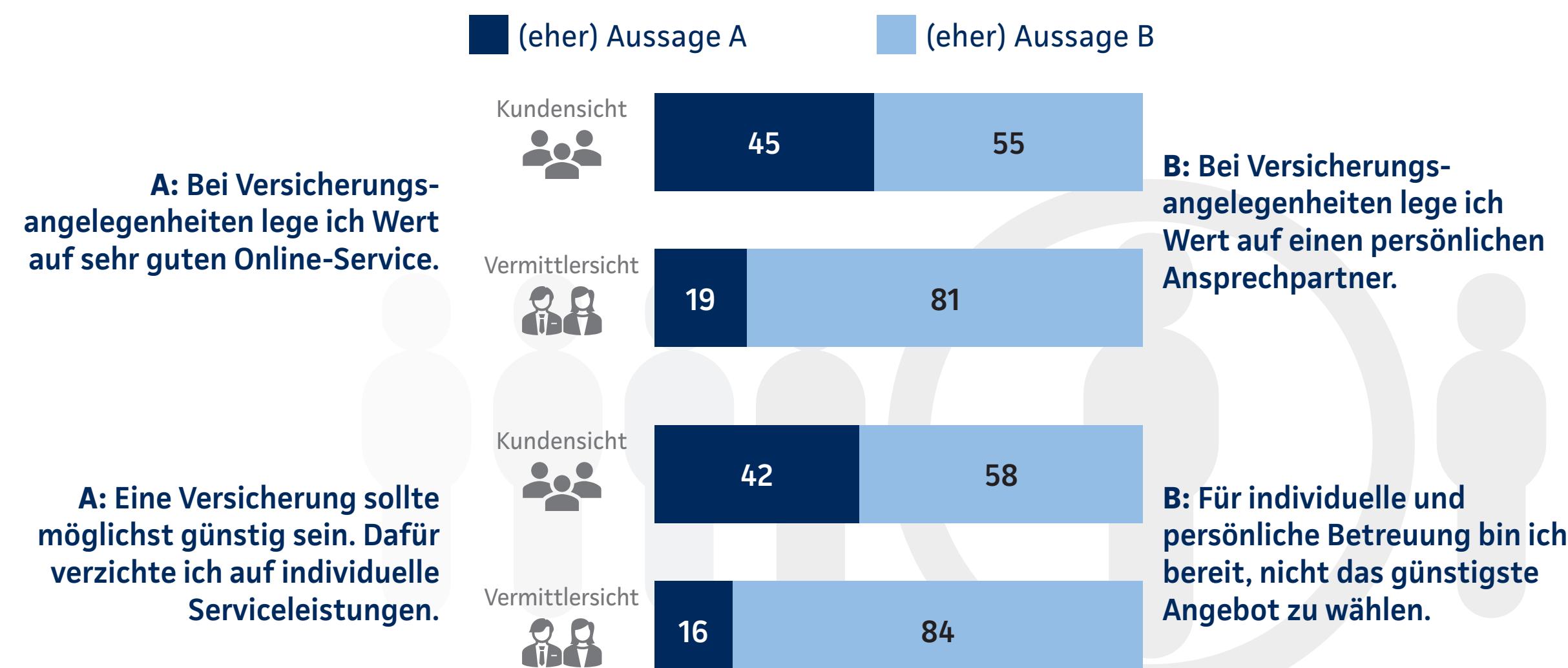
Erreichbarkeit der Versicherungsvermittler

Wann sollte Ihr Vermittler für Sie erreichbar sein? / Wann sind Sie als Vermittler für Ihre Kunden erreichbar?



Erwartungen an Service bei Versicherungen

Welchen der folgenden Aussagen stimmen Sie eher zu? / Welchen der folgenden Aussagen stimmen Ihre Kunden eher zu?



Befragte: n=626 Versicherte mit persönlichem Vermittler, n=135 Vermittler
Angaben in Prozent

Quelle: Continentale Versicherung

Kundenwünsche I: Jahresgespräch

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?



Kundensicht



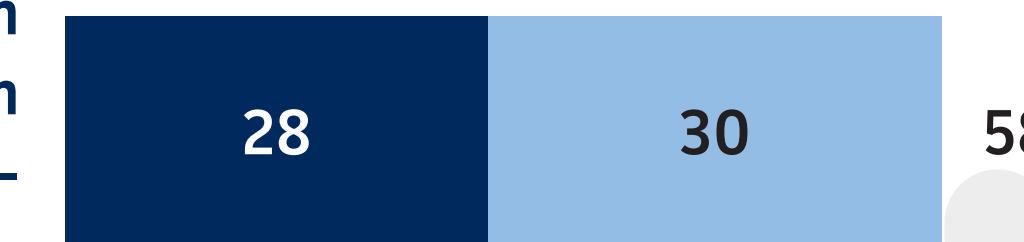
Vermittlersicht

Ich wünsche mir, dass mir mein Vermittler aktiv ein Jahresgespräch zur Prüfung meines Versicherungsschutzes anbietet.

Ich biete meinen Kunden immer aktiv ein Jahresgespräch zur Prüfung des Versicherungsschutzes an.

Befragte: n=626 Versicherte mit persönlichem Vermittler, n=135 Vermittler
Angaben in Prozent

■ stimme voll zu ■ stimme eher zu



Quelle: Continentale Versicherung

Kundenwünsche II: Mitwirkung

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Kundensicht

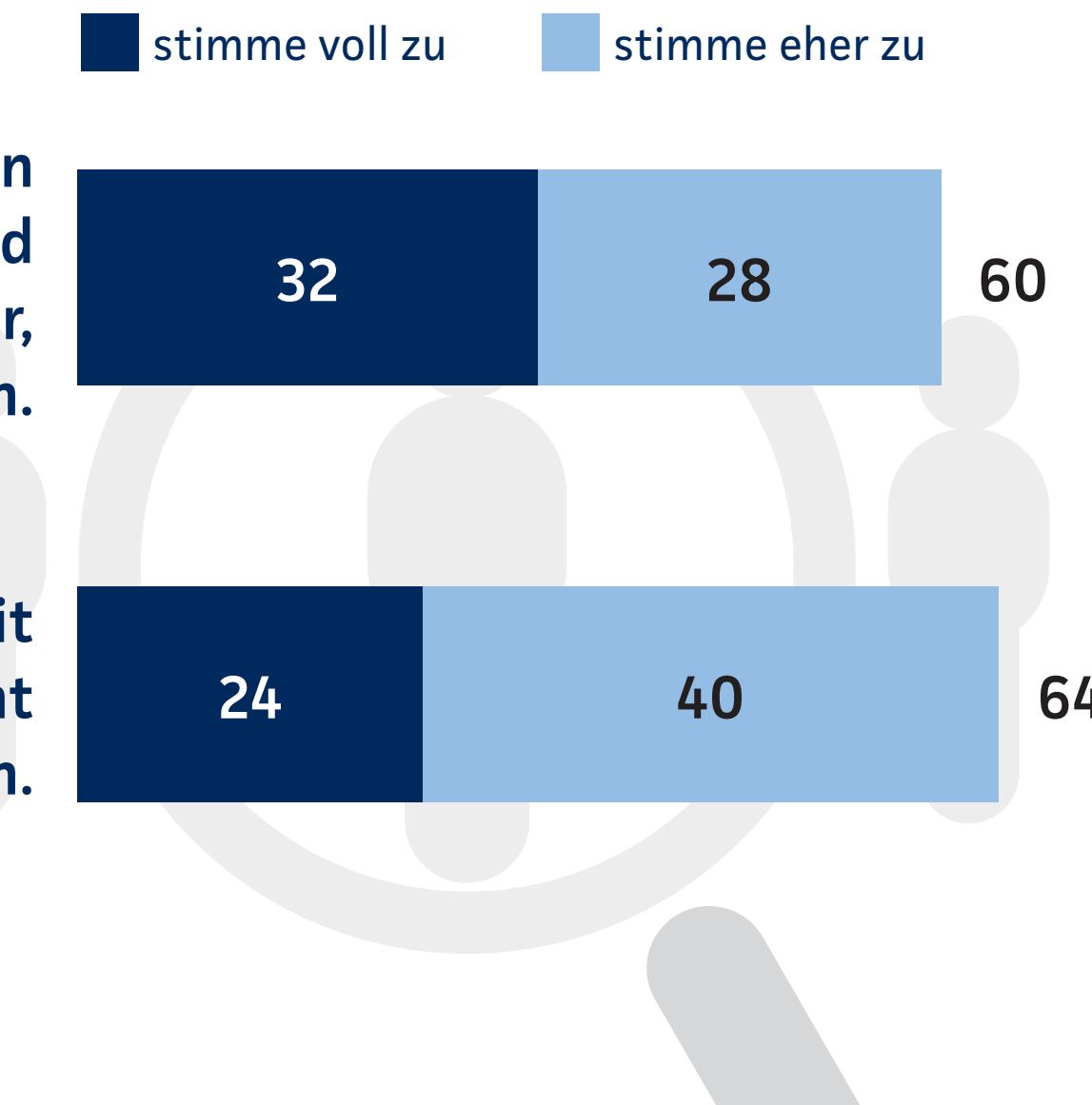


Ich will mich mit Versicherungen nicht beschäftigen müssen und hätte gerne einen Vermittler, dem ich blind vertrauen kann.

Vermittlersicht



Meine Kunden möchten sich mit Versicherungen am liebsten nicht beschäftigen müssen.

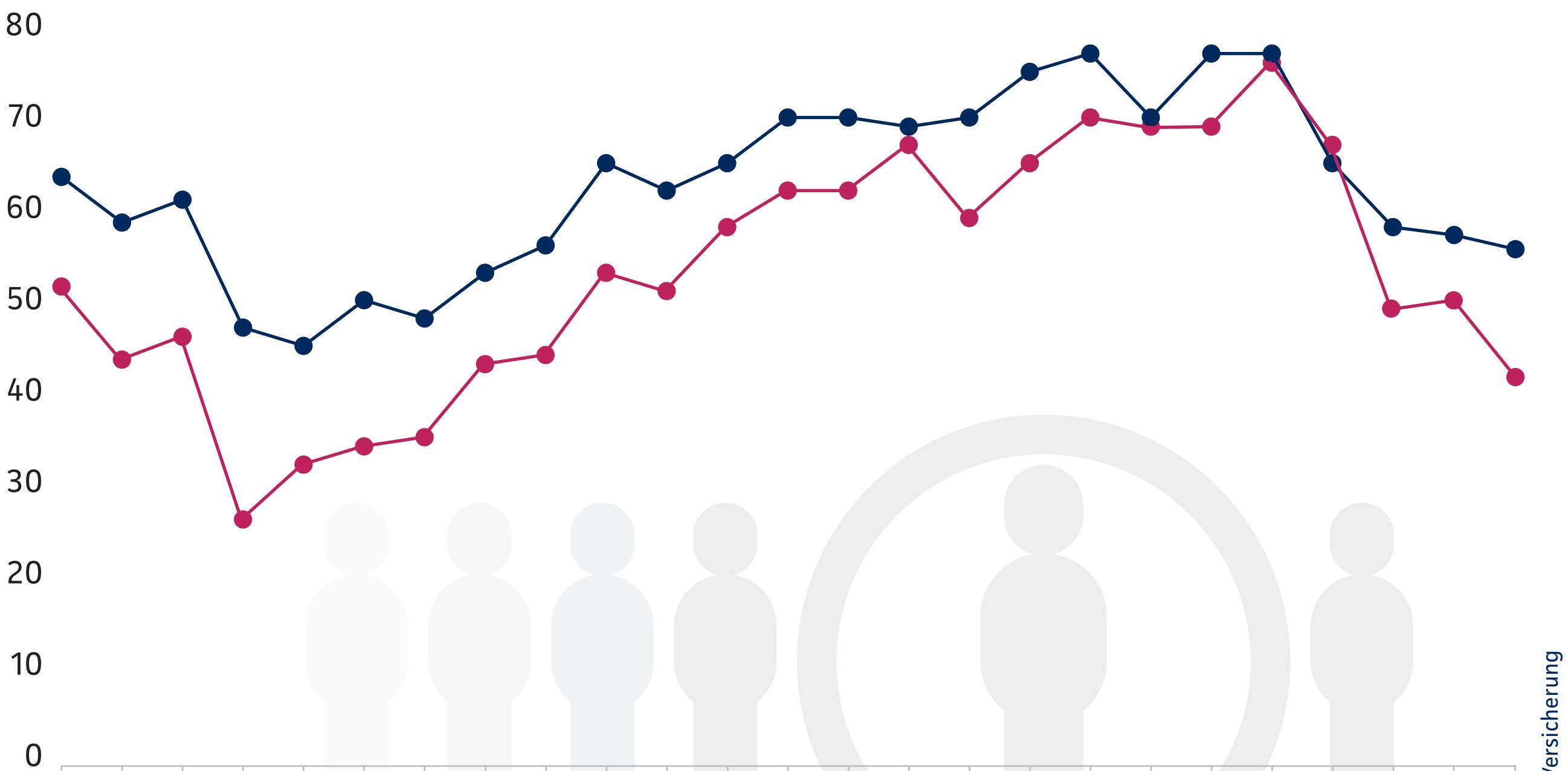


Befragte: n=626 Versicherte mit persönlichem Vermittler, n=135 Vermittler
Angaben in Prozent

Quelle: Continentale Versicherung

Zufriedenheit mit dem Gesundheitswesen

Wie zufrieden sind Sie als GKV-Versicherter mit der Versorgung durch das heutige Gesundheitswesen?

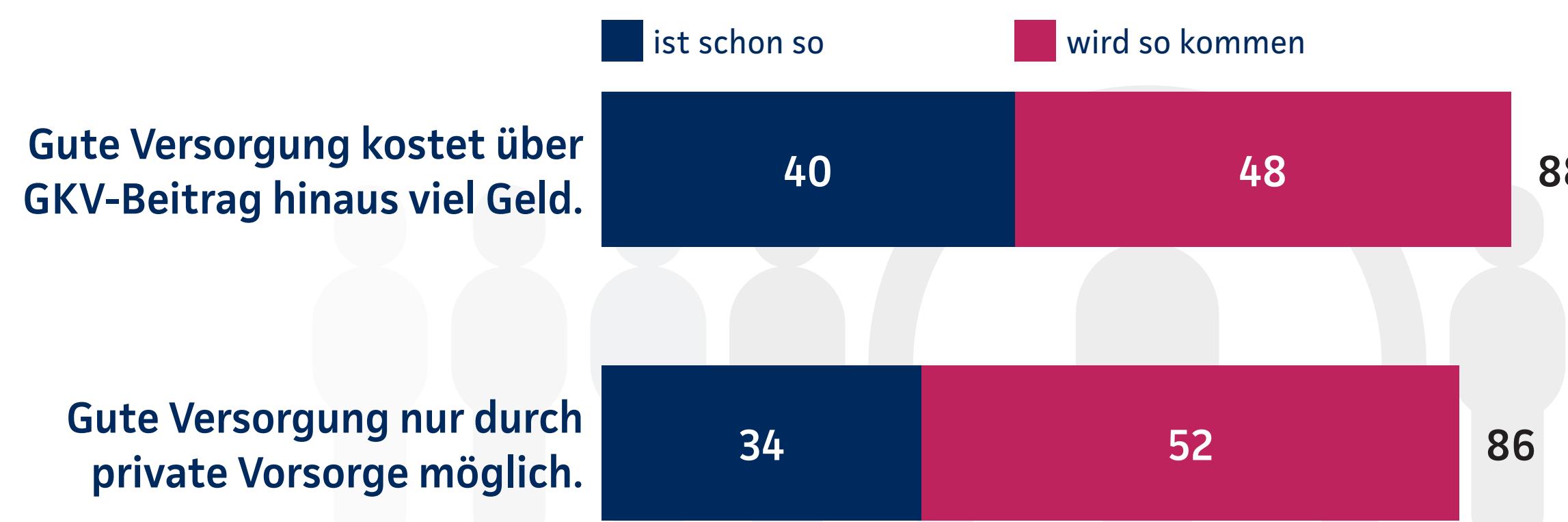


Befragte: etwa 1.000 bis 1.200 GKV-Versicherte pro Jahr
Angaben in Prozent

Quelle: Continentale Versicherung

Entwicklung des Gesundheitswesens

Wie wird sich das Gesundheitswesen aus Ihrer Sicht als GKV-Versicherter in Zukunft entwickeln?

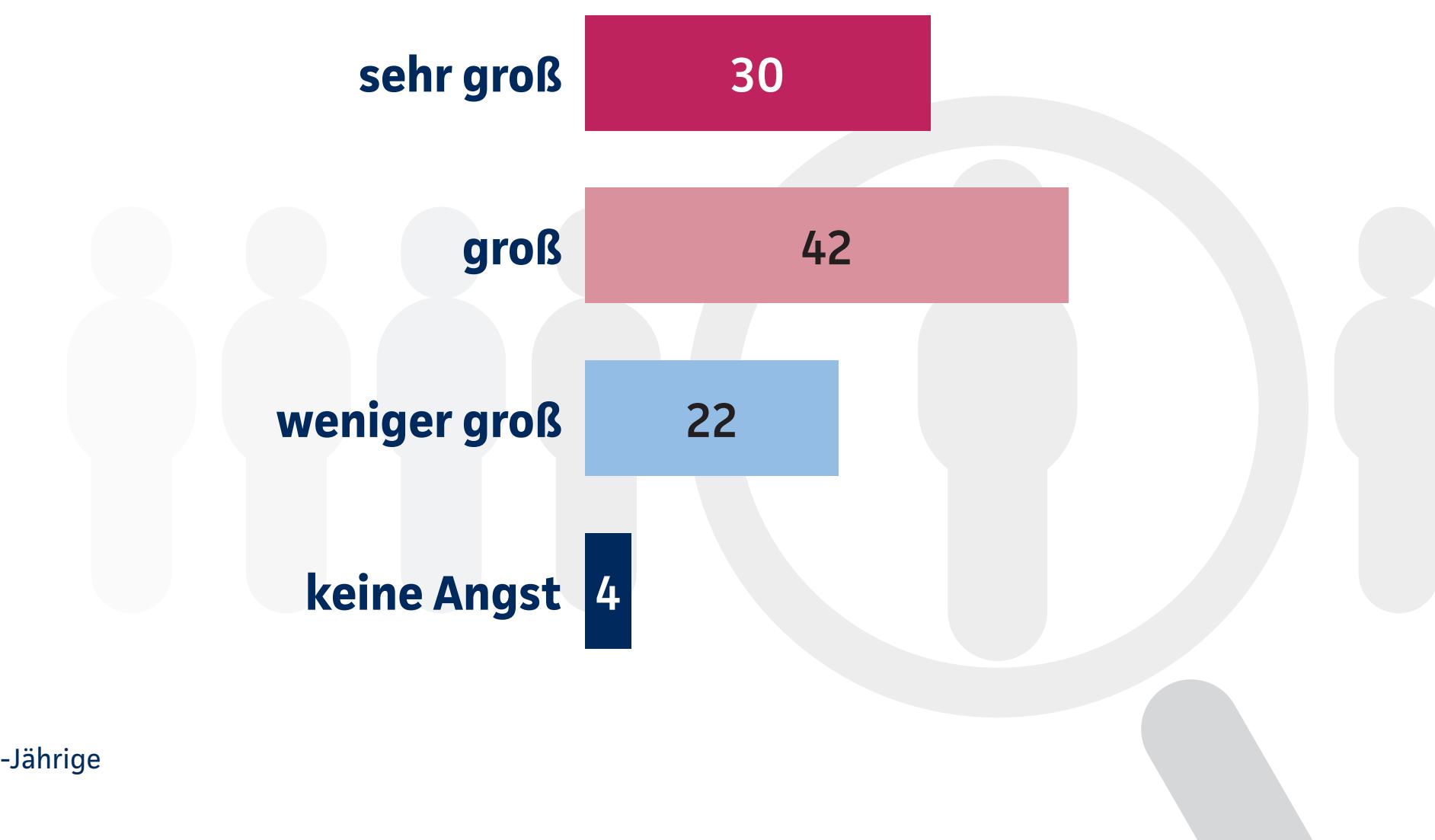


Befragte: n=1.052 GKV-Versicherte
Angaben in Prozent

Quelle: Continentale Versicherung

Angst vor geringem Lebensstandard im Alter

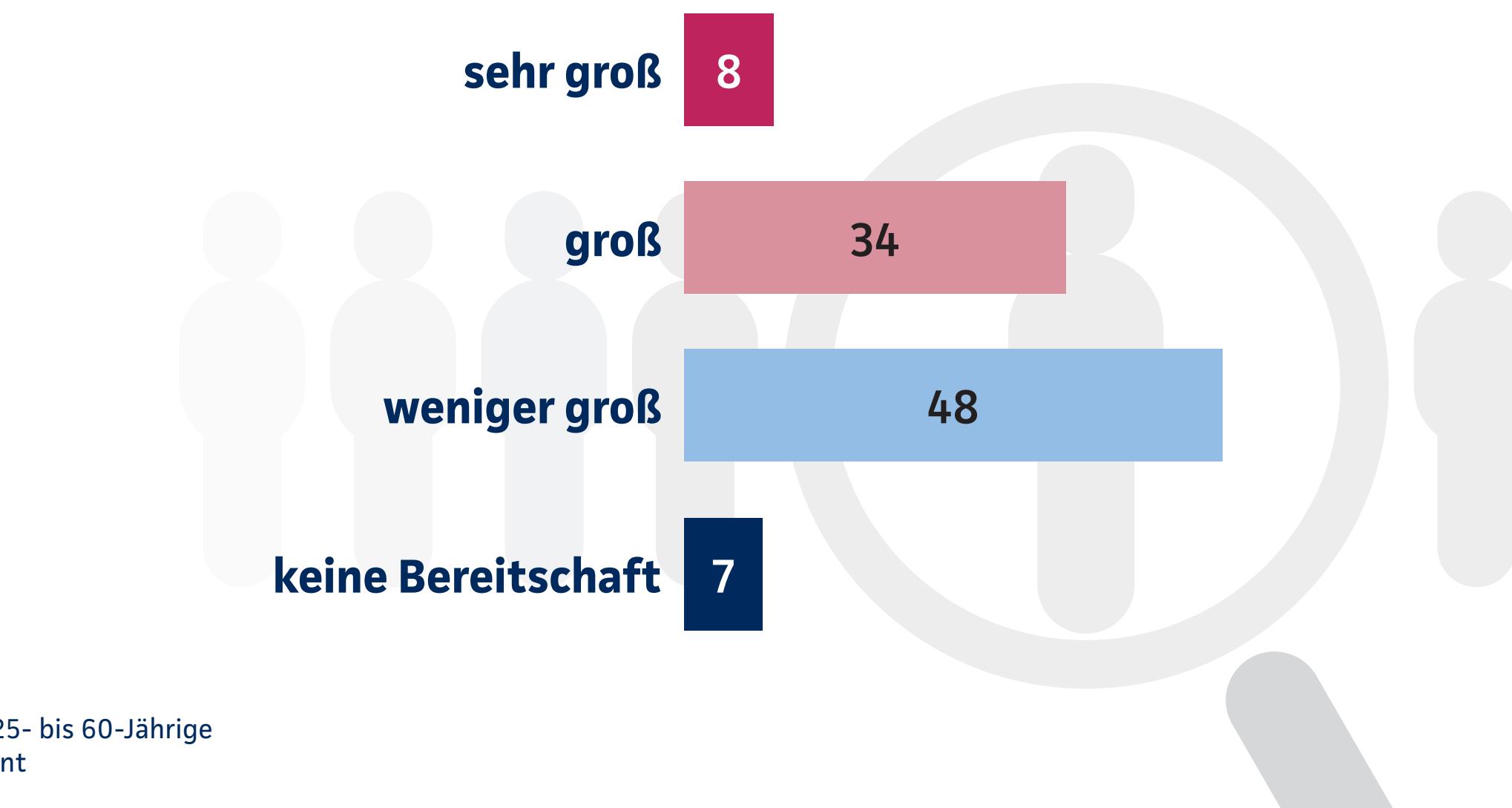
Wie groß ist Ihre Angst, dass Sie Ihren gewünschten Lebensstandard finanziell im Alter nicht halten können?



Quelle: Continentale Versicherung

Bereitschaft zur Altersvorsorge

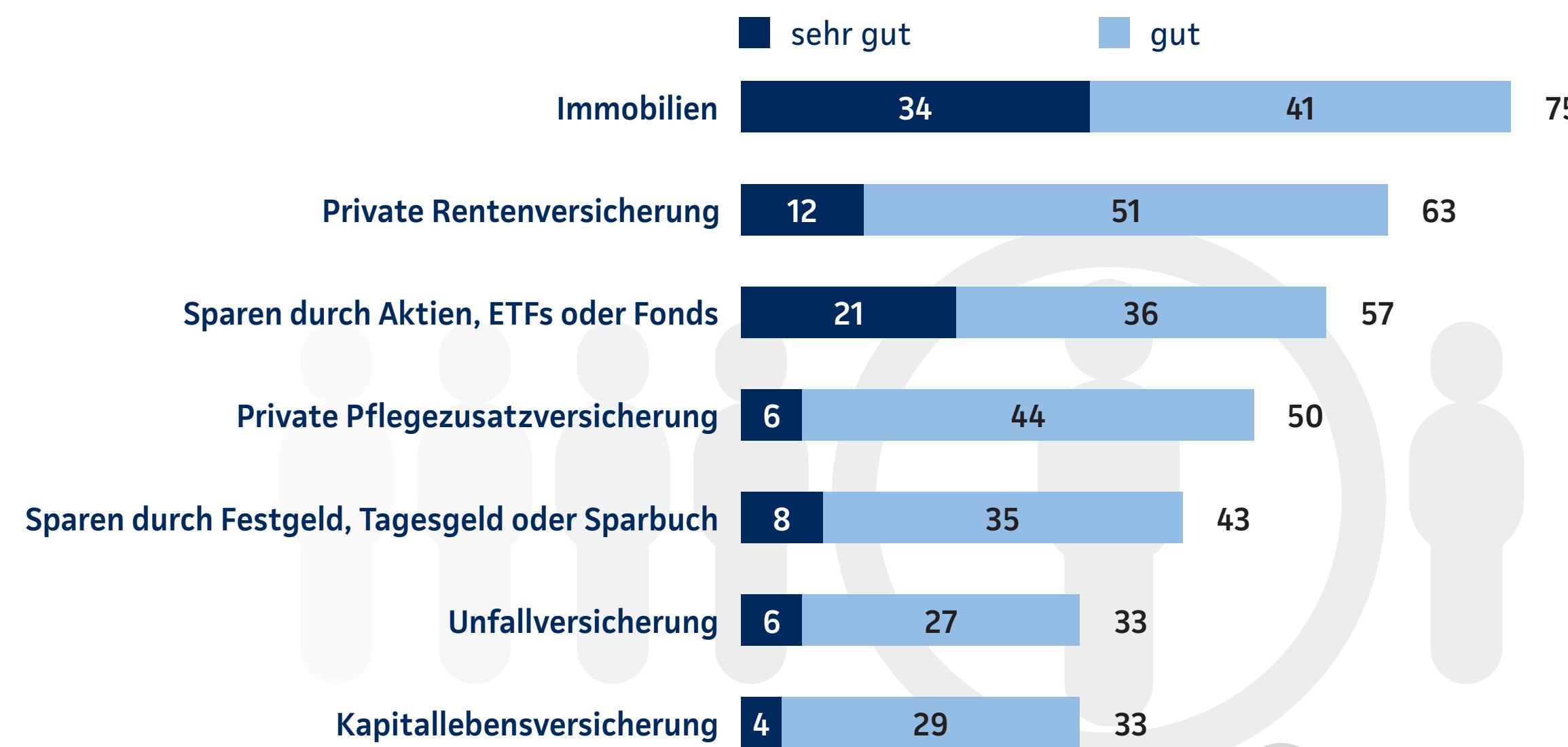
Wie groß ist Ihre Bereitschaft, sich finanziell beim Konsum oder Urlaub einzuschränken, um privat für das Alter vorzusorgen?



Quelle: Continentale Versicherung

Maßnahmen zur Altersvorsorge

Wie gut sind Ihrer Meinung nach folgende Vorsorgeformen geeignet, damit Sie Ihren gewünschten Lebensstandard im Alter halten können?



Befragte: n=756 25- bis 60-Jährige
Angaben in Prozent

Quelle: Continentale Versicherung