

Umfrage „Leben im Jahr 2029“

## **Altersvorsorge: So sehen Menschen in Deutschland die Beratung der Zukunft**

Köln, 28.05.2019

**Auch in 10 Jahren vertraut der Großteil der Menschen in Deutschland bei der Altersvorsorge auf den Vermittler und nicht auf den Robo-Advisor. Das ergab eine repräsentative Umfrage des Marktforschungsinstituts YouGov im Auftrag von Canada Life. Diese untersuchte, wie sich Menschen in Deutschland, Irland, Kanada und den USA das Beratungs- und Abschlusszenario im Jahr 2029 vorstellen.**

- **Altersvorsorge: Menschen in Deutschland zeigen viel Vertrauen in persönliche Beratung von Versicherungsvermittlern, wenig hingegen in Sprachassistenten**
- **Befragte in Irland, den USA und Kanada begeistern sich eher für digitale Beratung als Befragte in Deutschland**
- **Junge Menschen sind offener für digitale Beratung als ältere – auch in Deutschland**
- **Viele Befragte wünschen sich Vermittler als Problemlöser**

Digitale Beratung und Online-Verkauf komplexer Altersvorsorgeprodukte ohne persönlichen Ansprechpartner stellen eine große Herausforderung dar.

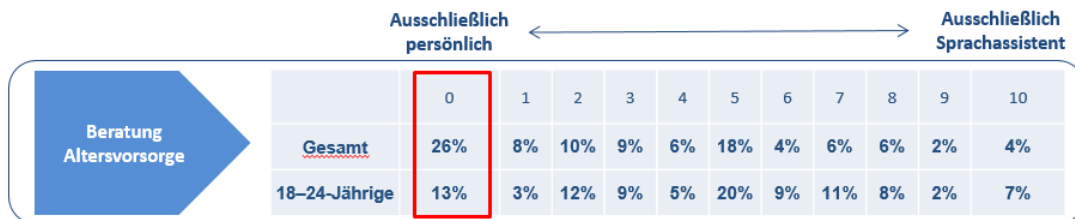
In Deutschland fassen diese Ansätze sehr langsam Fuß. Jüngere Menschen können sich eher vorstellen, hier in Zukunft Sprachassistenten zu nutzen – dies könnte den Beratungsansatz in Zukunft ändern.

### **Deutschland: Vermittler schlägt Sprachassistent bei Altersvorsorge-Beratung**

In der Umfrage wurden die Befragten vor die Wahl gestellt, ob sie in der Altersvorsorge-Beratung den Vermittler oder einen Sprachassistenten bevorzugen würden. Die meisten Befragten in Deutschland setzen auch in Zukunft auf den Versicherungsvermittler. Mehr als ein Viertel würde ihn sogar ausschließlich wählen, 33 Prozent partiell. In den USA würden sich nur 27 Prozent partiell für den Vermittler entscheiden. Dagegen herrscht hier große Zustimmung zum Sprachassistenten, bereits 10 Prozent würden sogar ausschließlich darauf setzen. In allen befragten Ländern gaben mit rund 20 Prozent viele Menschen weder dem Vermittler noch dem Sprachassistent den ausschließlichen Vorzug. Offenbar können sich die Befragten eine Kombination beider Optionen gut vorstellen.

„Die Altersvorsorge-Beratung bis hin zum Abschluss assoziieren die Menschen hierzulande noch stark mit dem persönlichen Versicherungsvermittler. Dies wird sich auch zeitnah nicht ändern“, erklärt Prof. Florian Elert, Professor für Versicherungsmanagement, der bei der Befragung beratend zur Seite stand.

**Wann ist aus Ihrer Sicht eher der persönliche Versicherungsvermittler geeignet, wann eher der Sprachassistent? Antworten Deutschland**



Quelle: Canada Life Internationale YouGov-Studie zum Leben in der digitalen Gesellschaft von morgen

**Junge setzen eher auf digitalen Altersvorsorge-Abschluss**

Allerdings dürfte es künftig auch in Deutschland mehr Zustimmung zum Abschluss mit Hilfe digitaler Tools geben: Die Gruppe der 18–24-Jährigen zeigt fast durchgängig ein deutlich höheres Vertrauen in den Sprachassistent als alle anderen Altersgruppen. In dieser Altersgruppe möchten sich nur 13 Prozent ausschließlich vom Vermittler beraten lassen.

**Top-Wunsch: Vermittler als Problemlöser**

Probleme mit der Versicherung lösen – nahezu die Hälfte der Befragten in Deutschland wünscht sich das vom Vermittler der Zukunft. Fast ebenso oft erwarten sie, dass er die Beratung besser auf den Kundenbedarf zuschneidet, denn künftig werden Daten hierzu über soziale Medien oder Drittanbieter besser zugänglich sein als heute. Der Kontakt über moderne Kommunikationskanäle wie Skype oder Chats rangiert zwar weiter hinten – aber fast 20 Prozent der Deutschen erwarten das.

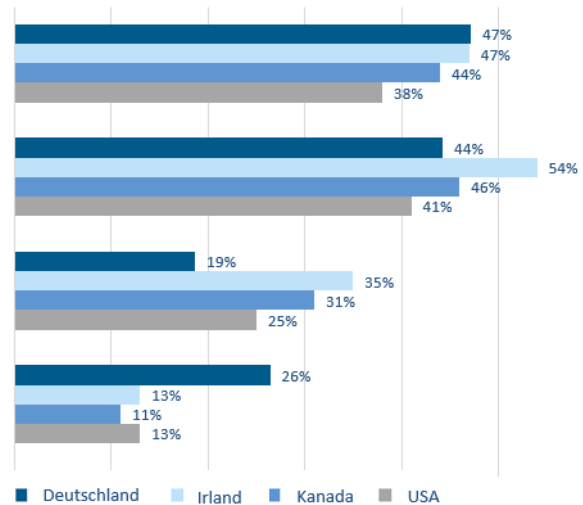
## Welche Erwartung haben Sie in Zukunft an Ihren persönlichen Versicherungsvermittler?

Ich erwarte, dass mein Vermittler noch mehr als heute als Problemlöser fungiert, z.B. wenn ich Probleme mit meiner Versicherung habe.

Ich erwarte, dass die persönliche Beratung besser auf meinen Bedarf zugeschnitten sein wird, denn er kann meine Lebensumstände besser als heute beurteilen, indem er auf Daten anderer sozialer Medien oder Drittanbieter zugreift.

Ich erwarte, dass er auf allen von mir genutzten Kanälen für mich erreichbar ist (z.B. via Skype, Chat etc.).

Ich brauche in zehn Jahren keinen persönlichen Vermittler (mehr).



Quelle: Canada Life Internationale YouGov-Studie zum Leben in der digitalen Gesellschaft von morgen, die Befragten sollten die 2 wichtigsten Erwartungen auswählen. Die Antworten „keine Angabe“ und „weiß nicht“ werden hier nicht dargestellt

„Die Umfrage zeigt klar, dass Versicherungsvermittler in Deutschland auch in Zukunft wichtige Ansprechpartner für die Vorsorge bleiben – und das auch oder besser gerade bei den jüngeren Menschen. Dass digitale Tools und moderne Kommunikationskanäle bei den Jüngeren im Kommen sind, ist dabei gar kein Widerspruch. Wenn Vermittler sie sinnvoll einsetzen, bieten sie ihren Kunden Service und Effizienz – kombiniert mit passgenauer und fachlich fundierter Beratung. So kann ich mir die Rolle der Vermittler in Zukunft gut vorstellen“, so das Fazit von Markus Drews, Hauptbevollmächtigter Canada Life Deutschland.

### Über die Studie

Die Umfrage „Leben im Jahr 2029“ untersuchte, wie sich Deutsche, Iren, Kanadier und US-Amerikaner Versicherungen und das Beratungs- und Abschlusszenario dazu im Jahr 2029 vorstellen. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die Bevölkerung ab 18 Jahren in Deutschland, Irland, USA und Kanada.

Institut	YouGov
Methode	Online-Umfrage
Grundgesamtheit	<b>4.279 Personen</b> Deutschland: 1.021 Irland: 1.039 USA: 1.054 Kanada: 1.165
Zeitraumen	17.04.–25.04.2019

## **Über Canada Life**

Canada Life ist der älteste Lebensversicherer Kanadas. Das Unternehmen wurde 1847 in Hamilton, Ontario, gegründet. Seit 2003 gehört die Canada Life-Gruppe zur Finanzdienstleistungs-Holdinggesellschaft Great-West Lifeco Inc., dem größten Lebensversicherungskonzern Kanadas nach Prämieinnahmen. Allein im Heimatmarkt betreut dieser zusammen mit seinen Tochtergesellschaften über 13 Mio. Kunden. In Deutschland ist Canada Life seit 2000 erfolgreich: mit renditeorientierter Altersvorsorge und modernem Risikoschutz. Das Kerngeschäft bilden fondsgebundene Versicherungen, die auf langfristiges, renditeorientiertes Aktieninvestment setzen. Hier zählt Canada Life im Neugeschäft mittlerweile zu den wichtigsten Anbietern im deutschen Maklermarkt. Bei der Absicherung von schweren Krankheiten (Dread Disease-Versicherung) und Grundfähigkeiten ist das Unternehmen Marktführer. Seit 2014 ergänzen eine Berufsunfähigkeitsversicherung und ein Risikolebentarif das Produktportfolio.

## **Für Rückfragen steht Ihnen zur Verfügung:**

Julia Zogel  
Senior Referentin  
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Telefon: +49 (0) 221-36756-415  
Telefax: +49 (0) 221-36756-515  
E-Mail: [julia.zogel@canadalife.de](mailto:julia.zogel@canadalife.de)

Canada Life Assurance Europe plc  
Höninger Weg 153a  
50969 Köln  
[www.canadalife.de](http://www.canadalife.de)

Canada Life auf [Facebook](#)  
Canada Life auf [Twitter](#)  
Canada Life auf [YouTube](#)  
Canada Life auf [XING](#)