

Prof. Dr. Thomas Köhne

## Digitaler Stress bei Versicherungsvermittlern

In zwei Studien hat das Institut für Versicherungswirtschaft an der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin untersucht, wie Versicherungsvermittler in Deutschland mit der zunehmenden Digitalisierung ihrer Tätigkeiten umgehen und wie sie diese empfinden. Dabei hat sich u.a. gezeigt, dass die Digitalisierung Versicherungsvermittlern auf der einen Seite bei der Bewältigung neuer Anforderungen hilft, jedoch auf der anderen Seite auch ein Stressempfinden auslöst.

Die Digitalisierung hat längst den Versicherungsvertrieb und damit die Versicherungsvermittler erfasst. Und die Versicherungsunternehmen treiben in jüngster Zeit den Einsatz digitaler Technologien durch die Versicherungsvermittler weiter voran – die Corona-Pandemie hat das durchaus begünstigt. Untersuchungen in anderen Branchen haben darauf aufmerksam gemacht, dass die Nutzung digitaler Technologien mit digitalem Stress einhergeht, der durchaus belastend wirken kann.

Vor dem Hintergrund der Befunde in anderen Branchen und der zunehmenden Digitalisierung im Versicherungsvertrieb hat das Institut für Versicherungswirtschaft an der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin (IVW Berlin) in zwei Studien den Nutzungsumfang digitaler Technologien bei Versicherungsvertretern und Versicherungsmaklern ermittelt<sup>1</sup> und zudem untersucht, wie die Vermittler die Digitalisierung ihrer Tätigkeiten wahrnehmen, mit welchen persönlichen Ressourcen (Optimismus, Kompetenzen) sie dies umsetzen und welches Stressempfinden sie dabei haben.

### Befragung von insgesamt 1.110 Versicherungsvermittlern

Die erste Befragung fand im Juni/Juli 2020 statt.<sup>2</sup> Genutzt wurde der Verteiler des Bundesverbands Deutscher Versicherungskaufleute (BVK), und es konnten die Antworten von 1.006 Vermittlern ausgewertet werden.

Die Stichprobenzusammensetzung zeichnet sich durch einige Auffälligkeiten aus: Die Altersverteilung zeigt ein deutliches Schwergewicht bei älteren Vermittlern; über 90% der Befragten sind über 40 Jahre alt, 48,4% sogar über 55 Jahre. Demgegenüber sind nur knapp 10% bis 40 Jahre alt, und fast keiner war unter 24 Jahre. Das Alter ist im Kontext der Berufserfahrung zu betrachten: 96% der Befragten sind seit mehr als 10 Jahren im Versicherungsvertrieb tätig gewesen. An der Befragung ha-

ben somit vor allem sogenannte „alte Hasen“ teilgenommen. Auch die Verteilung der Geschlechter ist markant: 89,3% der Befragten sind männlich, nur 10,6% weiblich. Schließlich sind 89,1% der Befragten Ausschließlichkeitsvermittler, 3% Mehrfachvertreter und 8% Makler.

Auch wenn mithin die Altersverteilung, der Anteil der „alten Hasen“ und die Dominanz männlicher Vermittler markant sind, repräsentiert das durchaus die Realität des deutschen Vermittlermarktes. Das gilt jedoch nicht für den zu hohen Anteil der Ausschließlichkeitsvertreter.<sup>3</sup> Sie sind über-, die Versicherungsmakler hingegen unterrepräsentiert.

Die zweite Befragung fand im September/Oktober 2021 statt. Genutzt wurde der Verteiler des Bundesverbands Finanzdienstleistung (AfW), und es konnten die Antworten von 104 Vermittlern ausgewertet werden.

Die Stichprobenzusammensetzung zeichnet sich durch ähnliche Auffälligkeiten aus wie diejenige der ersten Befragung: Die Altersverteilung zeigt ein deutliches Schwergewicht bei älteren Vermittlern; 89,4% der Befragten sind über 40 Jahre alt, 42,3% sogar über 55 Jahre. Demgegenüber sind nur 10,6% bis 40 Jahre alt, und fast keiner war unter 24 Jahre. Das Alter ist auch hier wieder im Kontext der Berufserfahrung zu betrachten: 93,3% der Befragten sind seit mehr als 10 Jahren im Versicherungsvertrieb tätig gewesen. Auch an dieser Befragung haben somit vor allem sogenannte „alte Hasen“ teilgenommen.

Auch die Verteilung der Geschlechter ist ähnlich markant wie in der anderen Befragung: fast 87% der Befragten sind männlich, rund 13% weiblich. Schließlich sind in der zweiten Befragung jedoch nur 8,6% der Befragten Ausschließlichkeitsvertreter, 4,8% Mehrfachvertreter, aber 73,1% Makler; der Rest bezieht sich auf andere Finanzvermittler.

Altersverteilung, Anteil der „alten Hasen“ und Dominanz männlicher Vermittler repräsentieren wiederum den deutschen Vermittlermarkt. Im Gegensatz zur ersten Befragung dominiert hier der Versicherungsmakler, so dass über beide Befragungen mit den Ausschließlichkeitsvertretern und Versicherungsmaklern die beiden wichtigsten Vermittlertypen erfasst worden sind.

### Wahrnehmung der Digitalisierung durch die Vermittler

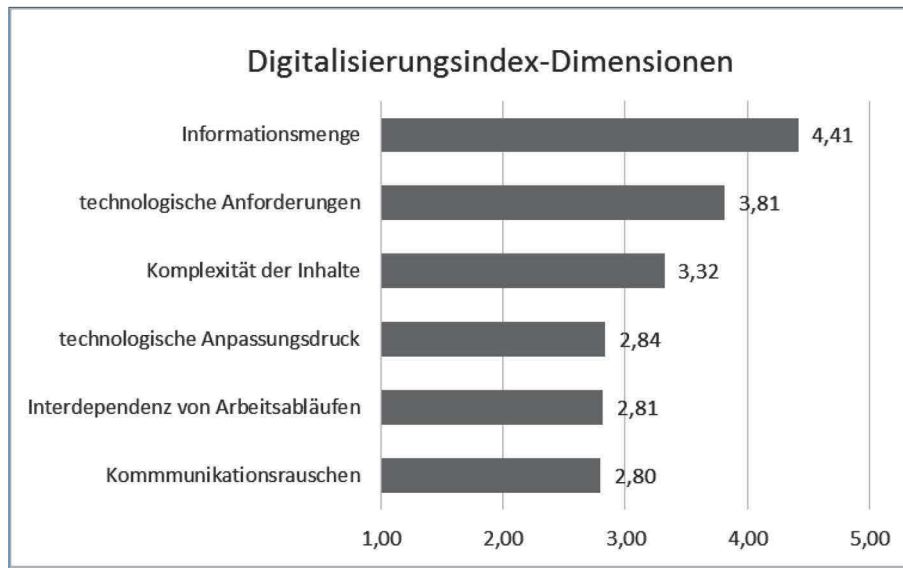
Es wurde bereits dargelegt, dass Versicherungsvermittler vergleichsweise „digitalisiert unterwegs“ sind und – mit Ausnahme der trendigen Technologien wie bspw. künstliche Intelligenz – zu einem großen Teil auch viele digitale Technologien nutzen.<sup>4</sup> In der Befragung von 2020 ist ferner untersucht worden, wie Versicherungsvermittler die Digitalisierung in Bezug auf ihre persönliche Arbeitssituation wahrnehmen und erleben.

Hierzu ist der von Böhm u.a.<sup>5</sup> entwickelte „Digitalisierungsindex“ herangezogen worden. Dieser umfasst verschiedene Arbeits- und Wissensinhalte der Tätigkeit im digitalen Zeitalter wie bspw. Komplexität der Inhalte, Informationsmenge, technologische Anforderungen, Interdependenz von Arbeitsabläufen, individuell erlebten technologischen Anpassungsdruck und das sogenannte Kommunikationsrauschen in Form von z.B. arbeitsirrelevanten Informationen. Dabei ist herausgekommen, dass die subjektive Wahrnehmung der Digitalisierung des eigenen Arbeitsplatzes einen Mittelwert von 3,33 erreicht. Das bedeutet, dass Versicherungsvermittler eine Digitalisierungstendenz verspüren. Sie beurteilen jedoch die verschiedenen, mit der Digitalisierung zu-

Prof. Dr. Thomas Köhne

Fachleiter Versicherung, Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin

Abbildung 1: Ausprägungen der Dimensionen des Digitalisierungsindex bei Versicherungsvermittlern



sammenhängenden Dimensionen und Aspekte unterschiedlich – die Werte können zwischen 1 (keine oder sehr geringe Wahrnehmung) und 5 (sehr starke Wahrnehmung) liegen (Abb. 1).

Am deutlichsten nehmen Versicherungsvermittler wahr, dass sie mit einer Vielzahl von Informationen umzugehen haben (4,41 von 5) und sie Multitasking praktizieren müssen. Außerdem sehen sie sich mit technologischen Anforderungen (3,81) konfrontiert, so dass sie eine Vielzahl unterschiedlicher technologischer Fähigkeiten für die Erledigung der Arbeit besitzen müssen. Demgegenüber spielen das Kommunikationsrauschen, die Interdependenz von Arbeitsabläufen und der technologische Anpassungsdruck eine geringere Rolle. Im Allgemeinen stimmt dabei die Wahrnehmung von Ausschließlichkeitsvertretern und Versicherungsmaklern nahezu überein. Makler nehmen die Komplexität der Inhalte jedoch stärker wahr (3,51 zu 3,30), weil in ihrem Beratungskontext naturgemäß mehrere Lösungen möglich sind und gegenübergestellt werden müssen. Hingegen empfinden Ausschließlichkeitsvertreter das Kommunikationsrauschen stärker (2,82 zu 2,5); sie werden also offenbar durch die laufende Kommunikation mit ihren Unternehmen mehr von ihrer Kerntätigkeit abgehalten.

Interessiert man sich für den Vergleich des Digitalisierungsindex von Versicherungsvermittlern mit anderen Berufsgruppen, so lässt sich am besten die in der Referenzstudie von Böhm u.a. aufgeführte Berufsgruppe „Finanzdienstleistungen“

heranziehen: Der Digitalisierungsindex, der die durchschnittliche Zustimmung der Befragten zum Index erfasst, hat für die Gruppe Finanzdienstleistungen demnach 52% betragen, und Finanzdienstleistungen haben nur einen Platz im mittleren Bereich aller 36 dort untersuchten Berufsgruppen belegt<sup>6</sup>; der für die Versicherungsvermittler in 2020 ermittelte Wert von 58% würde im damals aufgestellten Ranking indessen den sechsten Platz (zusammen mit Maschinen- und Fahrzeugtechnikberufen) bedeuten.

### Technologie-Optimismus und Technologie-Kompetenz von Versicherungsvermittlern

Im Zusammenhang mit Digitalisierung und ihren Auswirkungen werden auch die Technologiekompetenz bzw. deren (Weiter-)Entwicklung und der Technologieoptimismus diskutiert. Denn die Nutzung einer Vielzahl verschiedener digitaler Technologien bei der täglichen Arbeit erfordert u.a. ein technisches Verständnis, digitale Kompetenzen und zudem die Fähigkeit der Vernetzung und die Fähigkeit des teilweise auch gleichzeitigen Einsatzes der unterschiedlichen Technologien. Die zwei Konstrukte sind in beiden Befragungen untersucht worden und brachten folgende Ergebnisse:

Der Technologie-Optimismus von Versicherungsvermittlern – abgefragt mit einer 5-stufigen Antwortskala, wobei ein höherer Wert für höheren Optimismus steht – ist mit einem Mittelwert von 3,23 (Befragung 1) bzw. sogar 3,79 (Befragung 2) überdurchschnittlich, oder anders ausgedrückt, die

Vermittler (Ausschließlichkeitsvertreter und Makler) zeigen sich Technologie gegenüber eher optimistisch als pessimistisch und die Makler noch optimistischer als die Ausschließlichkeitsvertreter. Die stärkste Zustimmung erhielt die Aussage, dass Technologie mehr Freiheit gibt, dort zu leben und zu arbeiten, wo man dies möchte (3,75 bzw. 4,27). Bemerkenswert ist der sehr hohe Wert in Befragung 2 bei der Aussage, dass Technologie „mich in meinem persönlichen Leben produktiver“ macht (3,97). Dieser lässt sich dahingehend interpretieren, dass insbesondere Versicherungsmakler einen Produktivitätszuwachs durch Techniknutzung verspüren.

Zugleich schätzen die Vermittler die eigenen Kompetenzen bzw. deren Weiterentwicklung in Bezug auf neue digitale Technologien – ebenfalls abgefragt mit einer 5-stufigen Antwortskala, wobei ein höherer Wert für höhere Fähigkeiten steht – mit einem Mittelwert von 2,82 bzw. 3,03 geringer ein. Hinsichtlich der Technologie-Kompetenz ist allerdings eine Differenz zwischen Ausschließlichkeitsvertretern (2,81) und Maklern (2,94) in der ersten Befragung zu beobachten, die in der zweiten Befragung bestätigt wird (3,03). In beiden Befragungen wird zudem deutlich, dass die Vermittler sich hinsichtlich der Kompetenz pragmatisch verhalten, sich gut in die notwendige, neue Technologie einarbeiten können, aber nicht zu den „First Movern“ und „Techies“ gehören: So halten sie Schritt mit den neuesten technologischen Entwicklungen in ihren Interessensgebieten (erste Befragung: 3,26, zweite Befragung: 3,30), gehören aber in ihrem Freundeskreis nicht „zu den Ersten, die sich neue technische Geräte kaufen, sobald diese herauskommen“ (erste Befragung: 2,37, zweite Befragung: 2,59).

Im Branchenvergleich liegt der Wert des Technologie-Optimismus in Befragung 1 über alle Vermittlertypen (3,23) eher in der unteren Hälfte. Der hohe Wert in Befragung 2 (3,79) ist jedoch bei den höchsten Werten. Das mag daran liegen, dass die Vermittler 2021 aufgrund ihrer positiven Erfahrungen mit dem Technologieeinsatz generell deutlich optimistischer geworden sind oder dass die in der zweiten Befragung erreichten Vermittler (überwiegend Makler) der Technik gegenüber sehr optimistisch sind. Die wahrgenommene Technologie-Kompetenz ist bei Versicherungsvermittlern demgegenüber über beide

Befragungen deutlich geringer: Dem Mittelwert der Vermittler in Höhe von 2,82 bzw. 3,03 stehen im Branchenvergleich höhere Werte gegenüber.

Somit lässt sich festhalten, dass die Versicherungsvermittler bei ihren Tätigkeiten hohe technologische Anforderungen (3,81) empfinden (siehe oben), zugleich ihre diesbezüglichen Kompetenzen als eher gering einschätzen (2,82 bzw. 3,03), wenngleich der Optimismus, das zu bewerkstelligen und die Technik nutzen zu können, zumindest teilweise sehr ausgeprägt ist.

## Das Phänomen des digitalen Stresses

Digitaler Stress ist der Stress, der durch den Einsatz und die Nutzung digitaler Technologien in den Situationen entsteht, in denen die Ressourcen einer Person für den adäquaten und gesunden Umgang mit digitalen Technologien nicht ausreichen, und führt zum Stresserleben dieser Person. Letzteres zeigt sich u.a. als ein subjektiv unangenehmer Spannungszustand und kann sich auf das individuelle Verhalten und die emotionale, kognitive und somatische Ebene auswirken, wobei kurzfristige und langfristige (chronische) Stressfolgen zu unterscheiden sind. Folgen von nicht bewältigten oder abgemilderten stressrelevanten Situationen können sich u.a. auf die Gesundheit, auf die Lern-, Gedächtnis- und Aufmerksamkeitsprozesse und auf das Arbeitsleben (bspw. Produktivitätsverlust) beziehen.<sup>10</sup>

## Ausprägung digitaler Stressfaktoren

In der Forschung zum digitalen Stress, der oft auch als Technostress bezeichnet wird, stehen oft verschiedene, sogenannte Stressfaktoren im Mittelpunkt der Untersuchung. Besonders die von Tarafdar u.a.<sup>11</sup> bereits 2007 ermittelten Stressfaktoren sind anerkannt. In den beiden Befragungen des IVW Berlin sind jene digitale Stressfaktoren im Versicherungsvertrieb auch untersucht worden, nämlich Omnipräsenz der digitalen Technologien, Überflutung durch digitale Technologien, Komplexität der digitalen Technologien, Verunsicherung im Umgang mit digitalen Technologien und Jobunsicherheit aufgrund von digitalen Technologien.<sup>12</sup>

Die Ausprägung dieser digitalen Stressfaktoren – ermittelt mit einer 5-stufigen Antwortskala, wobei ein höherer Wert für eine höher wahrgenommene Ausprägung des Stressfaktors steht – scheinen bei Versiche-

rungsvermittlern auf den ersten Blick nicht sonderlich hoch zu sein (Abb. 2).

Die scheinbar niedrigen Werte für die digitalen Stressfaktoren sowie der Durchschnitt dieser Faktoren von 2,68 in der ersten Befragung und von 2,51 in der zweiten Befragung sind jedoch zu relativieren: Erstens sind sie dahingehend zu interpretieren, dass 1,0 bzw. 0% bedeuten würden, dass die fünf untersuchten digitalen Stressfaktoren überhaupt keine Bedeutung hätten; entsprechend steht 2,68 für 42% und damit für eine im Durchschnitt aller Befragten immerhin teilweise Ausprägung der digitalen Stressfaktoren. Zweitens haben in der Befragung von 2020 ca. 30% der Vermittler einen Wert von >3,0 aufgewiesen und somit eine überdurchschnittliche bis starke digitale Belastung konstatiert. Drittens sind die Werte aus beiden Befragungen – mit Ausnahme des Faktors „Verunsicherung im Umgang mit digitalen Technologien“ in der zweiten Befragung – bei Versicherungsvermittlern höher als die ermittelten Werte in anderen Branchen.<sup>13</sup> Mithin lässt sich festhalten, dass bei Versicherungsvermittlern das Phänomen des digitalen Stresses durchaus präsent und beachtenswert ist.

In den beiden vom IVW Berlin durchgeführten Befragungen sind unterschiedliche Ausprägungen bei den einzelnen Stressfaktoren auszumachen. In der ersten Befragung dominiert die Verunsicherung im Umgang mit digitalen Technologien (2,92) vor der Überflutung (2,80) und der Omnipräsenz (2,71). In der zweiten Befragung dominiert indessen die Überflutung (2,77) vor der Omnipräsenz (2,75). Überflutung und Omnipräsenz sind damit in beiden Befragungen vergleichsweise stark ausgeprägt, also prägen sie die Tätigkeiten der Versicherungsvermittler offenbar spürbar.

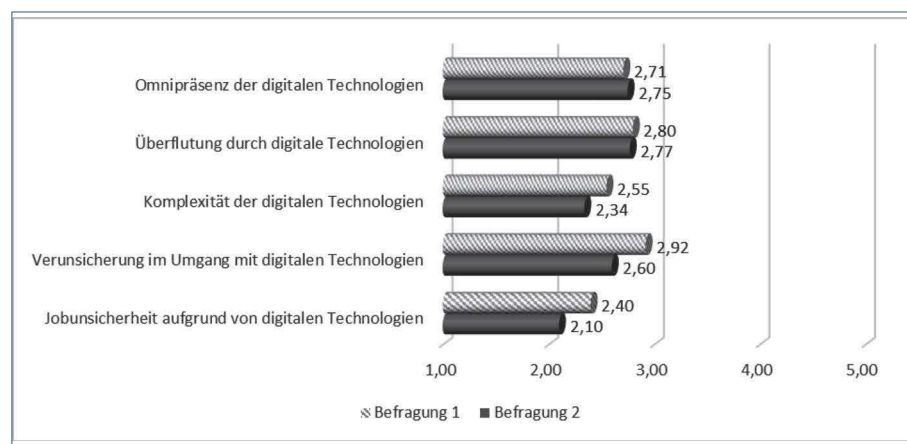
In der zweiten Befragung (Schwerpunkt bei den Maklern) schwächer als in der ersten Befragung (Schwerpunkt bei den Ausschließlichkeitsvertretern) ausgeprägt sind die Komplexität der digitalen Technologien und die Verunsicherung im Umgang mit diesen. Wenn man dies berücksichtigt, kann man folgern, dass die Makler offenbar tendenziell weniger Komplexität und Verunsicherung verspüren. Das mag am ebenfalls identifizierten höheren Optimismus der Makler in der zweiten Befragung liegen, daran, dass diese sich ohnehin eigenverantwortlich um ihre Digitalisierung kümmern müssen und das auch in der Vergangenheit bereits mussten, oder aber daran, dass sie 2021 schon mehr digitale Routine aufgewiesen haben als noch 2020 (kurz nach Ausbruch der Corona-Pandemie).

## Fazit und Ausblick

Die beiden Untersuchungen des IVW Berlin haben erstmals interessante Befunde zum Umgang mit digitalen Technologien sowie zur Wahrnehmung und Einschätzung der Digitalisierung aus Sicht von Versicherungsvermittlern hervorgebracht.

Versicherungsvermittler verspüren eine klare Digitalisierungstendenz bei ihren Tätigkeiten. Am deutlichsten nehmen sie dabei wahr, dass sie mit einer Vielzahl von Informationen umzugehen haben und Multitasking praktizieren müssen. Außerdem sehen sie sich mit technologischen Anforderungen konfrontiert und schätzen zugleich ihre diesbezüglichen Kompetenzen als eher gering ein. Zumindest in Teilen der Vermittlerschaft ist der Optimismus, das zu bewerkstelligen und die Technik nutzen zu können, vergleichsweise hoch ausgeprägt. Ferner hat sich gezeigt, dass die Digitalisierung Versiche-

Abbildung 2: Ausprägung digitaler Stressfaktoren bei Versicherungsvermittlern



rungsvermittlern bei der Bewältigung neuer Anforderungen hilft.

Zugleich löst die Digitalisierung der Tätigkeiten jedoch auch ein Stressempfinden bei den Vermittlern aus: Immerhin haben 2020 ca. 30% der Vermittler eine überdurchschnittliche bis starke Wahrnehmung digitaler Stressfaktoren konstatiert. Schließlich sind die ermittelten Werte – mit Ausnahme eines Faktors in der zweiten Befragung – bei Versicherungsvermittlern höher als die ermittelten Werte in anderen Branchen. Bei Versicherungsvermittlern ist also das Phänomen des digitalen Stresses durchaus präsent und beachtenswert.

2007, S. 301-328.

<sup>12</sup> Teils wurden auch noch andere Stressfaktoren untersucht. Um jedoch einen Vergleich zwischen Befragung 1 und Befragung 2 zu ermöglichen, werden die Ausführungen auf die genannten fünf Stressfaktoren beschränkt.

<sup>13</sup> Vgl. Gimpel, H.; Lanzl, J.; Manner-Romberg, T.; Nüske, N., *Digitaler Stress in Deutschland, Eine Befragung von Erwerbstätigen zu Belastung und Beanspruchung durch Arbeit mit digitalen Technologien*, Working Paper Forschungsförderung Hans-Böckler-Stiftung Nr. 101, 2018.

ter Stress in Deutschland, Eine Befragung von Erwerbstätigen zu Belastung und Beanspruchung durch Arbeit mit digitalen Technologien, Working Paper Forschungsförderung Hans-Böckler-Stiftung Nr. 101, 2018.

Hüseyin Kaya / Romina Röpke / Prof. Dr. Torsten Rohlfs

## Eine vergleichende Analyse von Solvenzquoten und Ratings – Update 2022

Solvency II verpflichtet Versicherungsunternehmen im Rahmen der Berichterstattung, nicht nur der Aufsicht, sondern auch der Öffentlichkeit Rechenschaft über ihre finanzielle Lage abzugeben und damit für Transparenz zu sorgen. Dabei liegt der Fokus der Betrachtung auf der Solvenzquote, welche Auskunft über die Finanzstärke von Versicherungsunternehmen geben soll. Für die Versicherer besteht darüber hinaus die Möglichkeit, die finanzielle Stärke des Unternehmens freiwillig durch eine Rating-Agentur bewerten zu lassen. Anders als das Rating ist die Ermittlung der SCR-Quote für europäische Versicherer verpflichtend.

Da sowohl Solvenzquoten als auch Ratings die Fähigkeit beurteilen, Verpflichtungen in Zukunft erfüllen zu können, ist es naheliegend, diese beiden Bewertungen einem Vergleich zu unterziehen. Die Solvenzquote kann ein umfassendes Rating nicht ersetzen, doch es stellt sich die Frage, ob die kongruente Zielsetzung dazu führt, dass bei Versicherungsunternehmen die Entwicklung von Ratings und Solvenzquoten gleich verläuft.

Die hier vorgenommene Analyse ist eine Aktualisierung der Auswertung des Vorjahres. In der gegenwärtigen Situation ist auch zu beurteilen, wie das steigende Zinsniveau sich auf die SCR-Quoten und Ratings auswirken wird. In der neuen Untersuchung wurden 119 Versicherungsunternehmen erfasst, welche mit einem Prämienvolumen von ca. 260 Mrd. Euro (2021) einen Marktanteil von rund 80 % besitzen.

### 1. Vorgehensweise der Analyse

Ziel ist es, herauszuarbeiten, ob und wenn ja, welcher Zusammenhang zwischen den Solvenzquoten und den Ratings besteht. Aufgrund der kongruenten Zielsetzung wäre mit einer positiven Korrelation zu rechnen. Fraglich ist jedoch, ob die in der Praxis zu beobachtenden Solvenzquoten und Ratings diese Hypothese stützen.

Die Analyse wird unter der Bildung unterschiedlicher Cluster, wie Sparten (Kranken-, Leben-, Schaden/Unfall- oder Rückversicherung) oder Marktorientierung (börsennotierte AG, öffentlich-rechtliche VU oder VVaG) durchgeführt. Die Solvenzquoten umfassen zum einen die aufsichtsrechtlich erforderliche SCR-Quote und zum anderen die SCR-Quote ohne die Verwendung von Übergangsmaßnahmen. Hinsichtlich der Ratings wurden die Ra-

tingbewertungen von den Ratingagenturen Moody's, Fitch, S&P, AM Best und Assekurata herangezogen.

Für eine geeignete Darstellung wird ein Fünfjahres-Vergleich unterstellt.

### Aggregation Ratingstufen

Es gilt, die unterschiedlichen Rating-Skalen zunächst zusammenzuführen, sodass ein Vergleich der verschiedenen Ratings möglich ist. Hierfür werden den durchaus unterschiedlichen Ratingkategorien ent-

<sup>1</sup> Die diesbezüglichen Erkenntnisse wurden bereits in einem früheren Beitrag publiziert; siehe Köhne, T., *Digitalisierung in der Versicherungsvermittlung*, in: *Zeitschrift für Versicherungswesen*, 22/2022, S. 679.

<sup>2</sup> Vgl. hierzu sowie zur genaueren Beschreibung der Stichprobe und für die Detailergebnisse: Köhne, T.; Wendland, A., *Digitalisierung im Versicherungsvertrieb – eine empirische Untersuchung bei Versicherungsvermittlern*, in: *Berliner Schriften zur Versicherungswirtschaft*, herausgegeben vom Institut für Versicherungswirtschaft an der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin, Nr. 14, Berlin, 2022. Diese Publikation ist unter [www.ivw-berlin.de](http://www.ivw-berlin.de) kostenlos downloadbar.

<sup>3</sup> Da 98,7% der Ausschließlichkeitsvermittler einen Vertreterstatus und nur 1,3% einen Angestelltenstatus ausgewiesen haben, wird im Weiteren von Ausschließlichkeitsvertretern gesprochen.

<sup>4</sup> Siehe Endnote 2.

<sup>5</sup> Vgl. Böhm, S.; Bourovoy, K.; Brzykcy, A.; Kreissner, L.; Breier, C., *Auswirkungen der Digitalisierung auf die Gesundheit von Berufstätigen: Eine bevölkerungsrepräsentative Studie in der Bundesrepublik Deutschland*, St. Gallen, 2016.

<sup>6</sup> Vgl. ebenda, S. 15 und 22.

<sup>7</sup> Vgl. hierzu Parasuraman, A.; Colby, C.L., *An Updated and Streamlined Technology Readiness Index: TRI 2.0*, in: *Journal of Service Research*, Vol. 18, No. 1, February 2015, S. 59-74.

<sup>8</sup> Vgl. zum Branchenvergleich Böhm u.a.

<sup>9</sup> Vgl. Hasenbein, M., *Der Mensch im Fokus der digitalen Arbeitswelt. Wirtschaftspsychologische Perspektiven und Anwendungsfelder*, Berlin, 2020, S. 158-163.

<sup>10</sup> Vgl. bspw. Rosanowska G., *Eine empirische Untersuchung der beeinflussenden Faktoren und gesundheitlichen Auswirkungen digitaler Belastung bei Erwerbstätigen der Versicherungsbranche*, in: *Berliner Schriften zur Versicherungswirtschaft*, herausgegeben vom Institut für Versicherungswirtschaft an der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin, Nr. 13, Berlin, 2021, insb. S. 27f. Diese Publikation ist unter [www.ivw-berlin.de](http://www.ivw-berlin.de) kostenlos downloadbar.

<sup>11</sup> Vgl. Tarafdar, M.; Tu, Q.; Ragu-Nathan, S.; Ragu-Nathan, T.S., *The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity*, in: *Journal of Management Information Systems*, Vol. 24, No. 1,

Hüseyin Kaya

Senior-Analyst, Assekurata

Romina Röpke

Analystin, Assekurata

Prof. Dr. Torsten Rohlfs

Institut für Versicherungswesen, Technische Hochschule Köln