



# **I·VW Management-Information**

## **St.Galler Trendmonitor für Risiko- und Finanzmärkte**

### **Behavioral Insurance**

Artificial Conversational Agents – Changing the Norms?

Behavioral Economics – A Solution for Insurers' Pain Points

Behavioral Insurance als Chance für die Assekuranz

Bessere Versicherungswebseiten mit Behavioral Design

Better Overview over Insurances via New Technologies

Die lebenslange Rente: Bedarfsgerecht, aber unbeliebt

Aktuell: Innovation Direction in the Insurance Industry

## Call for Papers

Das Ziel des St.Galler Trendmonitors besteht in der zeitgerechten Erkennung und Aufbereitung relevanter Informationen im Sinne eines Frühwarnsystems sowie in der Erschliessung neuer Wege des Innovations- und Wissensmanagements für Finanzdienstleistungsunternehmen. Der Trendmonitor fördert den Wissenstransfer aus den Bereichen Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung auf dem Gebiet Financial Services. Neue Trends, Ergebnisse von Seminaren und Tagungen sowie neueste Forschungsergebnisse bilden den Inhalt des St. Galler Trendmonitors für Risiko- und Finanzmärkte.

Wenn Sie einen Beitrag in unserem Trendmonitor veröffentlichen möchten, bitten wir Sie, den Artikel zur Beurteilung in elektronischer oder schriftlicher Form an unsere Redaktion, z. Hd. von Herrn Florian Klein, zu schicken. Zur Veröffentlichung eingereichte Manuskripte werden durch je einen Wissenschaftler und einen Praktiker begutachtet.

Wir freuen uns auf Ihre Zusendungen.  
I-VW-HSG

Florian Klein  
Institut für Versicherungswirtschaft  
der Universität St.Gallen  
Tannenstrasse 19  
9000 St.Gallen / Schweiz  
Telefon +41 71 224 36 57  
E-Mail: [florian.klein@unisg.ch](mailto:florian.klein@unisg.ch)

## Hinweis

Der St.Galler Trendmonitor und alle in ihm enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Das I-VW-HSG haftet nicht für unverlangt eingesandte Manuskripte. Im Fall der Annahme erwirbt das I-VW-HSG das ausschliessliche Verlagsrecht sowie die ausschliessliche Befugnis zur Einspeicherung in eine Datenbank oder zu jeglicher Vervielfältigung.

Die Inhalte des Trendmonitors werden vom I-VW-HSG sorgfältig recherchiert. Das I-VW-HSG übernimmt trotz aller Sorgfalt keine Gewähr für die Aktualität, Richtigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit oder Vollständigkeit der hier veröffentlichten Informationen und lehnt ausdrücklich jegliche Haftung für Fehler oder Auslassungen ab. Irrtum über Inhalt, wesentliche Produktbeschreibungen und Berechnungen bleibt vorbehalten. Es wird keine Haftung für die Richtigkeit der Angaben übernommen. Die im St.Galler Trendmonitor gemachten Angaben dienen lediglich der Unterrichtung.

## Editorial Board

**Walter Ackermann**  
I-VW-HSG  
Universität St.Gallen

**Torsten Bechmann**  
AXA Versicherungen AG

**Bernard El Hage**  
Allianz Suisse

**Martin Eling**  
I-VW-HSG  
Universität St.Gallen

**Mukadder Erdönmez**  
XL Insurance Switzerland

**Roger Faust**  
Allianz Suisse

**Martin Huser**  
Helvetia Versicherungen

**Martin Jara**  
Allianz Suisse

**Peter Maas**  
I-VW-HSG  
Universität St.Gallen

**Sandro C. Principe**  
Swisscom (Schweiz) AG

**Lukas Reichel**  
Munich Re

**Przemysław Rymaszewski**  
Zurich Insurance Company

**Hato Schmeiser**  
I-VW-HSG  
Universität St.Gallen

**Tina Störmer**  
Swiss Life



## Liebe Leserinnen und Leser,

Jahrzehnte hat die Wirtschaftswissenschaft den Menschen vorrangig als rationalen Nutzenmaximierer betrachtet. Vor dem Hintergrund verhaltensökonomischer Erkenntnisse drängt sich allerdings zunehmend die Frage auf, ob Menschen wirklich immer rational handeln. Diese Frage lässt sich nicht zweifelsfrei mit «ja» oder «nein» beantworten. Vielmehr besitzen Menschen eingeschränkte kognitive Fähigkeiten, sodass ihr Handeln in der Realität nur begrenzt rational ist. Im Kontext ökonomischer Entscheidungen gewinnt die Verhaltenswissenschaft zusehends an Bedeutung. Das führt dazu, dass Erkenntnisse aus diesem Bereich vermehrt in der Versicherungspraxis zur Anwendung kommen. Schliesslich profitieren Versicherungsunternehmen davon, wenn sie besser verstehen, welche Faktoren das Verhalten potenzieller Kunden beeinflussen. In diesem Zusammenhang greift diese Ausgabe das Thema Behavioral Insurance auf und skizziert dessen Anwendungspotenzial für die Assekuranz.

Zum Einstieg präsentieren wir Ihnen einen Artikel, der analysiert, inwiefern sich menschliches Verhalten verändert, wenn der Interaktionspartner nicht mehr ein Mensch sondern eine Maschine ist. Dabei ist die Maschine ein Artificial Conversational Agent, den man in der Umgangssprache auch als Chatbot bezeichnet. Solche Conversational Agents sind mit Hilfe neuester technologischer Entwicklungen in der Lage, selbstständig Versicherungsprodukte zu verkaufen und Schäden abzuwickeln. Der Artikel verdeutlicht, dass Menschen häufiger eine falsche Auskunft geben, wenn sie mit einem Chatbot statt einem Menschen interagieren. Angesichts der häufiger vorkommenden Anwendung der Künstlichen Intelligenz in der Assekuranz ist dies eine wichtige Erkenntnis für die Gestaltung zukünftiger Geschäftsmodelle. Ein weiterer Beitrag vertritt die These, dass Behavioral Insurance das Potenzial besitzt, das Geschäftsmodell von Versicherungsunternehmen entlang der Wertschöpfungskette zu optimieren.

Wie Ansätze aus dem Bereich Behavioral Insurance dabei helfen können, die Kundennähe trotz der Rationalisierung von Vertriebswegen und der Kundenbetreuung zu intensivieren, betrachtet ein anderer Beitrag. Die Optimierung digitaler Oberflächen auf Versicherungswebseiten mit Hilfe wissenschaftlich fundierter Behavior Patterns steht im Mittelpunkt eines weiteren Artikels. Dadurch wird Behavioral Design erstmals unmittelbar in der Praxis nutzbar.

Ferner stellt ein Insurtech seine Versicherungsplattform für das Management von Versicherungsverträgen vor. Dabei wird unter anderem durch Einbezug von Blockchain Technologie auf eine stärkere Automatisierung der Prozesse gesetzt. Ein weiterer Beitrag thematisiert die lebenslange Rente als ein Konzept zur Vermeidung von Altersarmut. Der Fokus des Beitrags liegt dabei vor allem auf der politisch hoch relevanten Frage, warum die Akzeptanz von Verrentung so gering ist. Insbesondere Antworten auf diese Frage, die auf Erkenntnissen aus der Verhaltensökonomie beruhen, können in vielerlei Hinsicht genutzt werden, um die Akzeptanz der lebenslangen Rente zu erhöhen. Unter der Rubrik «Aktuell» führt ein Artikel verschiedene Hypothesen über zukünftige Innovationsschritte im Versicherungswesen an, die auf neuen Technologien beruhen.

Zudem berichten wir in dieser Ausgabe von einem alljährlichen Branchentreffen sowie einer Future.Talk-Veranstaltung unseres Instituts. Während das Branchentreffen die digitale Transformation thematisierte, setzte sich der Future.Talk mit den jüngsten Anwendungen der Blockchain Technologie in der Assekuranz auseinander.

Viel Vergnügen bei der Lektüre,

Florian Klein  
Bereichsleiter «Trendmonitoring»

Christian Biener

**Fokusthema 1**

Artificial Conversational Agents – Changing the Norms? ..... 3

Lizzy Lubczanski / Tiffany Zhang / Isobel Thomson-Cook

**Fokusthema 2**

Behavioral Economics – A Solution for Insurers' Pain Points ..... 5

Patrick Mäder / Jürgen Schatz

**Fokusthema 3**

Behavioral Insurance als Chance für die Assekuranz ..... 8

Rouven Klein / Philipp Spreer / Marco Schulz

**Fokusthema 4**

Komplexität reduzieren, Online Sales steigern: Bessere Versicherungswebseiten mit Behavioral Design ..... 12

Val Yap / Deborah Ong

**Fokusthema 5**

Getting a better Overview over the Insurance Portfolio via New Technologies ..... 16

Stefan Schelling / Jochen Russ

**Fokusthema 6**

Die lebenslange Rente: Bedarfsgerecht, aber unbeliebt ..... 18

Srikanth Chander Madani

**Aktuell**

Hypotheses on Innovation Direction in the Insurance Industry ..... 21

**Tagungsauswertung 1**

Smart Growth & CEE Strategies 2020: Digital Transformation within the Insurance Industries ..... 25

**Tagungsauswertung 2**

Future.Talk 4/2018: Blockchain Technology in the Insurance Industry: The Latest Developments ..... 33



Institut für Versicherungswirtschaft

Universität St.Gallen

**Impressum**

**41. Jahrgang I • 2019**

**Herausgeber:**

Institut für Versicherungswirtschaft  
der Universität St.Gallen  
Tannenstrasse 19  
9000 St.Gallen  
Schweiz  
E-Mail: [ivwhsg@unisg.ch](mailto:ivwhsg@unisg.ch)  
[www.ivw.unisg.ch](http://www.ivw.unisg.ch)

**Redaktionsteam:**

Jan-Christian Fey  
Florian Klein  
Andreina Zink  
Telefon +41 71 224 36 55

**Satz und Druck:**

Cavelti AG, Marken. Digital und gedruckt.