



## I·VW Management-Information St.Galler Trendmonitor für Risiko- und Finanzmärkte

### Künstliche Intelligenz und Blockchain

Rechtsschutz ex Machina

Potentials and Challenges of Artificial Intelligence

Better Customer Experience through Intelligent Automation

Effizienzsteigerung bei Captives durch digitale Transformation

Aktuell: Is P2P Insurance an Alternative for the Insurance Business?

## 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**  
TONI Digital Insurance Solutions AG

**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**  
Wincasa

**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,

Künstliche Intelligenz (KI, engl. Artificial Intelligence (AI)) sowie die Blockchain-Technologie stehen immer mehr im Fokus der Versicherungswirtschaft. Wie unser Titelbild eindrücklich veranschaulicht, sind die Zusammenhänge komplex und es ist häufig nicht klar, welchen konkreten Mehrwert Künstliche Intelligenz und die Blockchain-Technologie liefern können. Der fast schon inflationäre Gebrauch der beiden Begriffe geht mit der Gefahr einher, dass die Erwartungen an diese überzogen sind. So bekommt man vor allem bei Diskussionen über die Auswirkungen der Künstlichen Intelligenz auf unser Wirtschaftssystem das Gefühl, dass grosse Bereiche der Wirtschaft in naher Zukunft vollständig automatisiert sind. Mit dieser Ausgabe wollen wir eine Orientierung bieten, was konkrete Anwendungsfelder der Künstlichen Intelligenz und der Blockchain-Technologie in Versicherungsunternehmen sind. Im Bezug auf Künstliche Intelligenz betrachten wir dabei sowohl die betriebsinterne Prozessoptimierung als auch die Schaffung einer besseren Customer Experience. Ausserdem setzen wir uns in dieser Ausgabe damit auseinander wie die Blockchain-Technologie einen transparenteren und effizienteren Informationsfluss ermöglicht.

Im Mittelpunkt des ersten Artikels stehen die Anwendungspotenziale von Künstlicher Intelligenz in der Jurisprudenz, die anhand mehrerer Beispiele skizziert werden. Dabei wird insbesondere aufgezeigt, warum Rechtsschutzversicherungen eine treibende Kraft bei der Entwicklung von auf Künstlicher Intelligenz basierten Anwendungen im Bereich Legal Tech sein könnten. Ein weiterer Beitrag wirft einen Blick darauf, welche Chancen die Künstliche Intelligenz für die Aktuarsabteilungen von Versicherungen bieten. Gleichzeitig müssen sich Aktuare den Herausforderungen der Künstlichen Intelligenz stellen.

Wie sich Versicherungsunternehmen transformieren müssen, um Kundenbedürfnisse ähnlich gut zu adressieren wie Technologieunternehmen (zum Beispiel

Netflix, Amazon), diskutiert ein anderer Artikel. Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf KI-basierten Anwendungen, die eine verbesserte Customer Experience ermöglichen. Ferner zeigt ein anderer Artikel auf, wie die Informationsflüsse innerhalb von Fronting-Netzwerken globaler Rückversicherungs-Captives unter anderem mit Hilfe von Blockchain- und Distributed-Ledger-Technologien verbessert werden können. Die Autoren vertreten dabei die Ansicht, dass neue Ansätze wie Point-to-Point Connectivity oder Connected Ecosystems in der Zukunft stark an Bedeutung gewinnen werden.

Unter der Rubrik «Aktuell» präsentieren wir Ihnen einen Beitrag zu Peer-to-Peer Versicherungsmodellen, bei denen sich Individuen direkt ohne den Einbezug eines Versicherers gegenseitig versichern können. Zurzeit sind Startups, die solche Modelle forcieren, noch nicht erfolgreich und stellen keine ernsthafte Konkurrenz zu etablierten Versicherern dar. Es stellt sich also die Frage nach der Zukunft solcher Versicherungen, auf die der Autor eine Antwort liefert.

Darüber hinaus berichten wir in dieser Ausgabe von einem alljährlichen Branchentreffen sowie von Future.Talk-Veranstaltungen unseres Instituts. Die drei Future.Talk-Veranstaltungen widmeten sich den Themen «Innovative Geschäftsmodelle für die Assekuranz», «Beyond Insurance: Creating New Customer Experience in Ecosystems» und «Insurtech, AI und Digital Insurance». Bei Letzterem präsentieren sechs CEOs von Startups ihre innovativen Geschäftsmodelle und zeigten auf, wie die Versicherungsbranche von diesen profitieren können.

Viel Vergnügen bei der Lektüre,

Florian Klein  
Bereichsleiter «Trendmonitoring»

**Ioannis Martinis**

**Fokusthema 1**

Rechtsschutz ex Machina..... 3

**Alexander Braun / Florian Schreiber**

**Fokusthema 2**

Potentials and Challenges of Artificial Intelligence for Actuarial Departments ..... 6

**Patrick Broer / Christophe Mortier / Nicole Oberlin**

**Fokusthema 3**

Increase your Customers' Experience through Intelligent Automation – why Chatbots are not enough..... 8

**Paul Wöhrmann / Armin Schäfer / Michael Bischof**

**Fokusthema 4**

Erschliessung des Effizienzsteigerungspotenzials in der Risikofinanzierung dank digitaler Transformation bei international agierenden Captive-Eignern..... 13

**Thomas Zwack**

**Aktuell**

P2P Insurance: An Alternative for the Traditional Insurance Business? ..... 18

**Christoph Schumacher**

**Tagungsauswertung 1**

InsuranceCom CE Management-Kongress: Fit Into a New Future Insurance Industry ..... 21

**Emanuel Berge**

**Tagungsauswertung 2**

Future.Talk 1 / 2019: Innovative Geschäftsmodelle für die Assekuranz..... 27

**Jan-Christian Fey**

**Tagungsauswertung 3**

Future.Talk 2 / 2019: Beyond Insurance: Creating New Customer Experiences in Ecosystems ..... 30

**Florian Klein**

**Tagungsauswertung 4**

Future.Talk 3 / 2019: Insurtech, AI and Digital Insurance ..... 34



Save the date

## I·VW Jahrestagung 2019

### Der Kunde – Das unbekannte Wesen?

Seit geraumer Zeit steht der Kunde im Mittelpunkt des Designs von Versicherungs-Lösungen. Durch die Brille des rationalen Entscheiders scheint klar, was Menschen in ihrer Entscheidung abwägen sollten – das Risiko selbst, die Prämie und die Bereitschaft Risiko selbst zu tragen. Heutige empirische Erkenntnisse zeigen aber, dass diese Aspekte nur bedingt taugen, tatsächliches Verhalten auf Versicherungs-Märkten zu erklären.

Aber was wissen wir wirklich über Präferenzen und Bedürfnisse von Versicherungskunden und was wissen diese selbst darüber? Welche Rolle spielen digitale und datengetriebene Geschäftsmodelle in der Optimierung von Kundennutzen und wie können neue Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie helfen? Diese Fragen diskutieren wir im Kontext aktueller Entwicklungen der Assekuranz auf unserer diesjährigen Jahrestagung in München. Unkonventionell wie immer – eben die «andere Tagung».

Diskutieren Sie diese und mehr Fragen mit uns auf der I·VW Jahrestagung 2019 in München.

**Reservieren Sie sich dieses Datum.**

**Donnerstag, 5. September 2019 in der BMW Welt München  
mit Vortages-Workshop am Mittwoch, 4. September 2019**

## Trendmonitore

### 1/2019 Behavioral Insurance

- Fokus 1 Artificial Conversational Agents – Changing the Norms? (*Christian Biener*)  
 Fokus 2 Behavioral Economics – A Solution for Insurers' Pain Points (*Lizzy Lubczanski / Tiffany Zhang / Isobel Thomson-Cook*)  
 Fokus 3 Behavioral Insurance als Chance für die Assekuranz (*Patrick Mäder / Jürgen Schatz*)  
 Fokus 4 Komplexität reduzieren, Online Sales steigern: Bessere Versicherungswebseiten mit Behavioral Design (*Rouven Klein / Philipp Spreer / Marco Schulz*)  
 Fokus 5 Getting a better Overview over the Insurance Portfolio via New Technologies (*Val Yap / Deborah Ong*)  
 Fokus 6 Die lebenslange Rente: Bedarfsgerecht, aber unbeliebt (*Stefan Schelling / Jochen Russ*)  
 Aktuell Hypotheses on Innovation Direction in the Insurance Industry (*Srikanth Chander Madani*)  
 Tagung 1 Smart Growth & CEE Strategies 2020: Digital Transformation within the Insurance Industries (*Lukas Fischer*)  
 Tagung 2 Future.Talk 4/2018: Blockchain Technology in the Insurance Industry: The Latest Developments (*Vera Luechinger*)

### 4/2018 Schadenmanagement

- Fokus 1 Claims Management in der Transformation – eine Zukunftsbetrachtung (*Mathias Zingg*)  
 Fokus 2 Gekonntes Schadenmanagement als Wettbewerbsvorteil im Motorfahrzeugmarkt (*Anup Nastik / Jörg Breuer / Pirmin Mussak*)  
 Fokus 3 Schaffung von exzellenten und differenzierenden Schadenerlebnissen für Endkunden (*Nils Mahlow*)  
 Fokus 4 AI Automated P&C Insurance Claims Processes, Are You Ready? (*LeX Tan*)  
 Aktuell 1 Erfolgreiches Praxisbeispiel Bancassurance: Lösung des Innovationsdilemmas für etablierte Versicherer (*Alexander Bojer*)  
 Aktuell 2 Thoughts on Recovery and Resolution in Insurance (*Helmut Gründl*)  
 Aktuell 3 Health Insurance with «Chinese Characteristics» (*Michael R. Powers / Jiaxin Xu*)  
 Tagung 1 17. Jahrestagung für die Versicherungswirtschaft – No Innovation, No Future! (*Lukas Reichel*)  
 Tagung 2 Assekuranz als lebensfähiges System? Überlebensstrategien in einer turbulenten Umwelt (*Martin Bieler / Lukas Fischer / Markus Haas / Aline Waeber*)

### 3/2018 Regulierung

- Fokus 1 Zwei Jahre Praxiserfahrungen mit dem neuen EU-Versicherungsaufsichtsregime Solvency II (*Mirko Kraft / Laura Schillig*)  
 Fokus 2 IFRS 17 Implementation: Different Companies, Different Approaches (*Patrick Mäder / Sven Stark / Morten Rehme*)  
 Fokus 3 Modern Risk and Regulatory Management in the Digital Era: Syntherion's Impact on Stress Testing (*Christian Hugo Hoffmann / Fabian Heide*)  
 Fokus 4 Status quo, Herausforderungen und Entwicklungen für Schweizer Versicherer nach der DSGVO-Einführung (*Claudio Stadelmann / Moritz Feuchter*)  
 Fokus 5 Consumer in the Financial Sector: In Search of the New Paradigm (*Jan Monkiewicz*)  
 Aktuell Digitalisierung in der Assekuranz: Eine Auslegeordnung (*Martin Eling*)  
 Tagung 1 Future.Talk 2 / 2018: Insurtech, Artificial Intelligence & the Future of Work  
 Tagung 2 Future.Talk 3 / 2018: Big Data and Insurance: Implications for Innovation, Competition and Privacy

### 2/2018 Daten

- Fokus 1 Daten als zentrale Ressource der Zukunft und Herausforderung für die Assekuranz (*Peter Maas / Christopher Schumacher / Christian Bieck*)  
 Fokus 2 Künstliche Intelligenz als Schlüsselement für den künftigen Erfolg der Versicherer (*Dorian Selz / Anup Nastik / Afke Schouten*)  
 Fokus 3 Analytics in Insurance: Balancing Innovation and Customers' Trust (*Patrick Mäder / Christian B. Westermann / Karin Tremp*)  
 Fokus 4 Public-Cloud-Computing für Versicherer – Mehr Effizienz, aber auch Komplexität (*Claudio Stadelmann / Moritz Feuchter / Florian Gasser*)  
 Fokus 5 Wie Blockchain Vertrauen und Digitalisierung fördert (*Mathias Loepfe*)  
 Aktuell Socially Responsible Investment – Is There More to Gain or Lose? (*Daniel Fauser*)  
 Tagung 1 Digital Empowerment und neue Geschäftsmodelle  
 Tagung 2 Future.Talk 1 / 2018: Data: Gold or Kryptonite? An Insurer's Guide to the Resource of the Future

### Partner im I-VW Trendmonitoring (Auszug)

Accenture AG  
 Adcubum AG  
 alabus ag  
 Allianz Suisse  
 AXA Versicherungen AG  
 Basler Versicherungen  
 BearingPoint Switzerland  
 Boston Consulting Group  
 Branchen Versicherung Schweiz  
 Cognizant Technology Solutions AG  
 CSS Versicherung AG  
 Die Mobiliar Versicherungen & Vorsorge  
 Ernst & Young AG  
 Generali Versicherungen  
 GrECo International AG  
 Groupe Mutuel  
 GVB Privatversicherungen AG  
 Helsana Versicherungen AG  
 Helvetia Versicherungen  
 Kessler & Co AG  
 KPMG AG  
 msg systems ag  
 Pax, Schweiz. Lebensversicherungs-Ges.  
 PricewaterhouseCoopers AG  
 Sanitas Krankenversicherung  
 Salesforce  
 SAP (Schweiz) AG  
 Schweizerische Versicherungsverband  
 SCOR Switzerland AG  
 SIBA  
 Suva  
 SWICA Krankenversicherung AG  
 Swiss Life AG  
 Swiss Re  
 Synpulse Schweiz AG  
 Vaudoise Assurances  
 Visana Services AG  
 VZ VermögensZentrum  
 Zühlke Engineering AG  
 Zurich Insurance Company



Institut für Versicherungswirtschaft

Universität St.Gallen

**Impressum**

**41. Jahrgang 2 • 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 79 47

**Satz und Druck:**

Cavelti AG, Marken. Digital und gedruckt.