



I·VW Management-Information

St. Galler Trendmonitor für Risiko- und Finanzmärkte

Schadenmanagement

Claims Management in der Transformation

Gekonntes Schadenmanagement als Wettbewerbsvorteil

Schaffung von exzellenten Schadenerlebnissen für Endkunden

AI Automated P&C Insurance Claims Processes, Are You Ready?

Aktuell: Bancassurance, Regulation, Chinese Health Insurance

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

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 Schweiz

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

Przemysław Rymaszewski
Zurich Insurance Company

Hato Schmeiser
I-VW-HSG
Universität St. Gallen

Tina Störmer
Swiss Life



Liebe Leserinnen und Leser,

unser Titelbild verdeutlicht eindrucksvoll die Kraft und das Ausmass von Naturgewalten. Der abgebildete Hurrikan Florence war der erste schwere Hurrikan des Jahres 2018. Alleine in North Carolina wurden die Schäden auf mehr als 1,2 Milliarden US-Dollar geschätzt. Vor diesem Hintergrund wird einerseits ersichtlich, welche existenzielle Notwendigkeit ein hinreichendes Mass an Schadendeckung für die Versicherungsnehmer darstellt. Andererseits steht die Versicherungsindustrie vor der Herausforderung, entstehende Schäden mit dem Ziel des Kundenschutzes zielgerichtet zu managen. In diesem Zusammenhang möchten wir das Schadenmanagement umfassend betrachten und aktuelle Entwicklungstendenzen sowie Zukunftsperspektiven in der Versicherungsbranche aufzeigen.

Der erste Beitrag dieser Ausgabe thematisiert den aktuellen Transformationsprozess im Schadenmanagement. Dabei trifft der Beitrag im Wesentlichen drei Kernaussagen: Erstens ist das Zahlen von Schäden das Kernversprechen des Versicherungsvertrages. Zweitens geht mit Schäden ein wertvoller Kundenkontakt einher. Und drittens bietet der Bereich Schaden einen beachtlichen Operations-Block mit immenssem Effizienzpotenzial. Ein weiterer Beitrag analysiert das Schadenmanagement als Wettbewerbsvorteil im Motorfahrzeugmarkt. Fünf Thesen formuliert der Beitrag zur Zukunftsfähigkeit eines Omnichannel-Schadenmanagements, in dem der Versicherer nicht mehr nur Zahler, sondern vor allem Leistungserbringer sein muss. Neue digitale Lösungen bieten die Möglichkeit, die Schadenabwicklung in Echtzeit umzusetzen und somit den Kundennutzen zu stärken.

Ein anderer Beitrag greift den Anspruch auf, exzellente und differenzierende Schadenerlebnisse für den Endkunden zu schaffen. Dabei müssen im Wesentlichen drei Herausforderungen bewältigt werden: volle Kontrolle der Schadenprozesskette, Einsatz der richtigen technologischen Lösungen und effiziente Steuerung von Dienstleistern. Weiter führt der Bei-

trag aus, dass eine reflexartige Erhöhung des Insourcing-Grads nicht zielführend ist, vielmehr aber die intelligente Optimierung des Schadenmanagements mittels innovativer Technologien und selektivem Outsourcing. Ein weiterer Beitrag fokussiert sich auf den Einfluss von Artificial Intelligence im Zusammenhang mit dem Schadenmanagement. Dabei bestärkt dieser Beitrag die Aussage, dass kosteneffizientere Lösungen mit technologischem Fortschritt generiert werden und dies zu einem gesteigerten Kundennutzen führt.

Ergänzend zum Schwerpunktthema «Schadenmanagement» präsentieren wir Ihnen ausserdem drei Beiträge unter der Rubrik «Aktuell». Ein Beitrag untersucht das Ertragspotenzial von Banken und Versicherern durch die Realisierung von Bancassurance, um weiterhin im Markt kompetitiv agieren zu können. Ein zweiter Beitrag analysiert den Einfluss von regulatorischen Rahmenbedingungen – wie Solvency II – auf die Versicherungsbranche. Ein europaweiter harmonisierter Recovery- and Resolutionplan ist notwendig, um etwaige Fragmentierungen des Marktes zu vermeiden. Der dritte Beitrag schaut über den Tellerrand hinaus und thematisiert den chinesischen Krankenversicherungsmarkt. Darüber hinaus bietet diese Ausgabe Zusammenfassungen der I·VW Jahrestagung 2018 und des diesjährigen Insurance Forums.

Anlässlich des 40-jährigen Bestehens unseres Magazins darf ich mich weiterhin herzlichst bei allen Autoren und Mitwirkenden bedanken. Ich wünsche Ihnen viel Vernügen bei der Lektüre sowie einen guten Start ins neue Jahr,

Florian Klein
Bereichsleiter «Trendmonitoring»

Mathias Zingg

Fokusthema 1

Claims Management in der Transformation – eine Zukunftsbetrachtung 3

Anup Nastik / Jörg Breuer / Pirmin Mussak

Fokusthema 2

Gekonntes Schadenmanagement als Wettbewerbsvorteil im
Motorfahrzeugmarkt 6

Nils Mahlow

Fokusthema 3

Schaffung von exzellenten und differenzierenden Schadenerlebnissen
für Endkunden..... 10

LeX Tan

Fokusthema 4

AI Automated P&C Insurance Claims Processes, Are You Ready? 13

Alexander Bojer

Aktuell 1

Erfolgreiches Praxisbeispiel Bancassurance: Lösung des Innovationsdilemmas
für etablierte Versicherer 16

Helmut Gründl

Aktuell 2

Thoughts on Recovery and Resolution in Insurance..... 20

Michael R. Powers / Jiaxin Xu

Aktuell 3

Health Insurance with «Chinese Characteristics» 23

Lukas Reichel

Tagungsauswertung 1

17. Jahrestagung für die Versicherungswirtschaft – No Innovation, No Future! 26

Martin Bieler / Lukas Fischer / Markus Haas / Aline Waeber

Tagungsauswertung 2

Assekuranz als lebensfähiges System? Überlebensstrategien in einer
turbulenten Umwelt 36

Trendmonitore

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 (*Matthias 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

1/2018 Produkt- und Serviceinnovationen

- Fokus 1 Digital Bancassurance – Leveraging New Platforms to Better Serve Customers (*Sebastian Herfurth / Laura Neusser*)
- Fokus 2 Produktlancierung in fünf Schritten (*Nicolas Chazal*)
- Fokus 3 mitipi: Smart Security aus Schweizer Hand (*Laura Schilliger / Julian Stylianou*)
- Fokus 4 Predictive Policing mit Precobs (*Thomas Schweizer*)
- Fokus 5 How the Digitalization Will Shake Up the Health and Life Insurance Industry (*Thomas Dijohn*)
- Fokus 6 The Oxymoronic Conflict That is Innovation and Insurance (*Nick Lamparelli*)
- Fokus 7 Releasing Blockchain's Full Potential: Replacing the Insurance Entity with Code (*Hugh Karp*)
- Aktuell 1 Erfolgreiches Multi-Channel-Management durch innovativen Kundenangang (*Christian Ziegler / Mario Gstrein / Katrin Kämpfner*)
- Aktuell 2 Enterprise Risk Management – verstärkte Wertschöpfung durch Strategiebezug (*Sonja Angehrn / Marc Buser / Andreas Schlöpfer*)
- Tagung 1 Insurance CEE 2027 – Digital Empowerment and New Value Propositions
- Tagung 2 Future.Talk 4 / 2017: Assekuranz 2025: Quo vadis?

4/2017 Vertrieb

- Fokus 1 Vertrieb, Absatzkanäle oder Kundenzugangswege? Von Transformation und neuen Denkmustern (*Peter Maas / Philipp Hendrik Steiner*)
- Fokus 2 Zukunft der Versicherungsagentur im digitalen Zeitalter (*Roberto Bastino*)
- Fokus 3 The rise of digital ecosystems, its impact on sales and what to do about it (*Claudio Stadelmann / Patrick Broer / Ivan Anastassov*)
- Fokus 4 Durch gelungenes Omnichannel-Management den Vertriebs Erfolg sichern (*Anup Nastik / Michael Carl / Glenn Oberholzer / Daniel Mühlebach*)
- Fokus 5 Versicherungsbroker im Zeitalter der Digitalisierung: Ein Dilemma? (*Helmut Studer*)
- Fokus 6 Datensammler als Versicherungsdienstleister (*Thomas H. Lenhard*)
- Aktuell 1 So klapp't auch mit Facebook – ein Framework für Schweizer Versicherer (*Dennis Block / Janine Egelhofer*)
- Aktuell 2 Captive-Eigner und Unternehmensversicherer: Zeitenwende beim Rollenverständnis? (*Paul Wöhrmann*)
- Tagung 1 Die andere Tagung – Tradition vs. Transformation: Insurance in a Smart World
- Tagung 2 16. Jahrestagung für die Versicherungswirtschaft: Let's do it!

Partner im I-VW Trendmonitoring (Auszug)

- Accenture AG
- Adcubum AG
- alabus ag
- Allianz Suisse
- AXA Schweiz
- Basler Versicherungen
- BearingPoint Switzerland
- Branchen Versicherung Schweiz
- Cognizant Technology Solutions AG
- CSS Versicherung AG
- Die Mobiliar Versicherungen & Vorsorge
- Ernst & Young AG
- Generali Versicherungen
- GrECo International AG
- Groupe Mutuel
- Helsana Versicherungen AG
- Helvetia Versicherungen
- Kessler & Co AG
- KPMG AG
- mm1 Schweiz AG
- msg systems ag
- Pax, Schweiz. Lebensversicherungs-Ges.
- PricewaterhouseCoopers AG
- Sanitas Krankenversicherung
- SAP (Schweiz) AG
- SCOR Switzerland AG
- Suva
- SWICA Krankenversicherung AG
- Swiss Life AG
- Swiss Re
- Synpulse Schweiz AG
- The Boston Consulting Group
- Vaudoise Assurances
- VZ VermögensZentrum
- Zühlke Engineering AG
- Zurich Insurance Company



Institut für Versicherungswirtschaft

Universität St.Gallen

Impressum

40. Jahrgang 4•2018

Herausgeber:

Institut für Versicherungswirtschaft
der Universität St.Gallen
Tannenstrasse 19
9000 St.Gallen
Schweiz
E-Mail: ivwhsg@unisg.ch
www.ivw.unisg.ch

Redaktionsteam:

Lukas Reichel
Florian Klein
Andreina Zink
Telefon +41 71 224 36 55

Satz und Druck:

Cavelti AG, Marken. Digital und gedruckt.