



Keyshawn Hayes

Hybride Kundengeschäfte in der Versicherungsbranche

Chancen und Risiken der Digitalisierung

WIRTSCHAFT

Academic *Plus*



BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2021 GRIN Verlag
ISBN: 9783346612267

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/1170325>

Keyshawn Hayes

**Hybride Kundengeschäfte in der Versicherungsbranche.
Chancen und Risiken der Digitalisierung**

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Academic Plus – Aktuell, relevant, hochwertig

Mit Academic Plus bietet GRIN ein eigenes Imprint für herausragende Abschlussarbeiten aus verschiedenen Fachbereichen. Alle Titel werden von der GRIN-Redaktion geprüft und ausgewählt.

Unsere Autor:innen greifen in ihren Publikationen aktuelle Themen und Fragestellungen auf, die im Mittelpunkt gesellschaftlicher Diskussionen stehen. Sie liefern fundierte Informationen, präzise Analysen und konkrete Lösungsvorschläge für Wissenschaft und Forschung.



Hochschule Heilbronn
Fakultät für Management und Vertrieb
Studiengang: Management und Vertrieb: Finance

**Hybride Kundengeschäfte in der Finanzdienstleistungsbranche –
die Digitalisierung auf dem Vormarsch – Chancen und Risiken**

Bachelor-Thesis
im Wintersemester 2021/2022

vorgelegt von
Keyshawn Hayes

Göppingen, 4. September 2021

Danksagung

An dieser Stelle will ich mich bei all denjenigen bedanken, die mich während der Anfertigung dieser Bachelor-Thesis unterstützt als auch motiviert haben.

Mein Dank gebühre ich insbesondere Herrn Prof. Dr. Koch als auch Herrn Prof. Dr. Stadelmayer, die meine Bachelor-Thesis betreut und begutachtet haben. Für die hilfreichen Anregungen, die Flexibilität bei der Beantwortung offener Fragen sowie für die konstruktive Kritik bei der Erstellung dieser vorliegenden Arbeit möchte ich mich herzlich bedanken.

Darüber hinaus bedanke ich mich bei allen Professoren, Professorinnen sowie Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Hochschule Heilbronn – Campus Schwäbsich Hall für die spannende, als auch lehrreiche Zeit. Hierbei konnte ich mir nicht nur neues Wissen aneignen, sondern auch neue zwischenmenschliche Kompetenzen.

Ferner will ich mich bei all meinen Kommilitonen bedanken, die mir mit äußerst viel Geduld, Interesse als auch Hilfsbereitschaft zur Seite standen.

Abschließend will ich mich bei meinen Eltern als auch bei meinem Bruder bedanken, die mir mein Studium durch ihre Unterstützung ermöglicht haben und stets ein offenes Ohr für mich hatten.

Keyshawn J. Hayes

Göppingen, 13. Dezember 2021

Inhaltsverzeichnis

Danksagung.....	I
Inhaltsverzeichnis	II
Abbildungsverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis.....	VI
1 Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Zielsetzung	2
1.3 Aufbau und methodisches Vorgehen	3
2 Begriffliche Definition der Finanzdienstleistung	4
3 Digitalisierung	6
3.1 Begriffsdefinition der Digitalisierung	6
3.2 Digitalisierung in der Versicherungsbranche	8
4 Konsumentenverhalten.....	11
4.1 Begriffliche Definition des Konsumentenverhaltens	11
4.2 Grundtypen des Konsumentenverhaltens in der Versicherungsbranche	14
4.3 Arten der Kaufentscheidung	15
4.4 Einflussfaktor Werbung	16
5 Hybride Kunden	17
5.1 Definition des hybriden Kunden	17
5.2 Der hybride Kunde in der Versicherungsbranche	19
6 Versicherungen	20
6.1 Begriffliche Definitionen der Versicherungswirtschaft	20
6.1.1 Definition des Versicherungsunternehmens	20
6.1.2 Definition des Versicherungsnehmers und der versicherten Person	22
6.1.3 Definition des Versicherungsvertrags	24
6.1.4 Definition der Versicherungspolice.....	25

6.2	Das Versicherungsgeschäft	26
6.3	Vertriebswege der Versicherungsbranche	29
6.3.1	Ausschließlichkeitsvertreter	30
6.3.2	Mehrfachvertreter	35
6.3.3	Versicherungsmakler	37
6.3.4	Direktvertrieb	41
6.3.5	Online-Direktvertrieb des Versicherungsunternehmens	43
6.4	Vertragsabschluss	45
6.4.1	Die verschiedenen Vertragsabschlussmodelle	45
6.4.2	Gesetzliche Versicherungsvertragsrechte	48
7	Der Wandel zum digitalen hybriden Kunden	59
7.1	Versicherungsvertrieb im Wandel	59
7.1.1	Bedeutung der klassischen Vermittler	59
7.1.2	Multikanalvertrieb	60
7.2	Claim-Management – Schadensregulierung im digitalen Wandel	63
7.2.1	Definition des Schadens	63
7.2.2	Klassische Schadensregulierung	65
7.2.3	Digitale Schadensregulierung	71
8	Chancen und Risiken der Digitalisierung	76
8.1	Chancen und Risiken für das Versicherungsunternehmen	76
8.2	Chancen und Risiken für den Versicherungsnehmer	78
9	Case-Study: das InsurTech-Unternehmen Clark – ein Treiber der hybriden Kundengeschäfte	80
9.1	Von FinTech zu InsurTech	80
9.1.1	Grundlagen der FinTechs	80
9.1.2	Grundlagen des InsurTechs	81
9.2	Analyse des Versicherungsmaklers Clark	82

9.2.1	Unternehmenshistorie	82
9.2.2	Geschäftsmodell	83
9.2.3	Aktuelles über den digitalen Versicherungsmakler Clark.....	85
9.2.4	Registrierung bei Clark.....	86
9.3	Treiber der hybriden Kundengeschäfte	87
10	Fazit	89
10.1	Kritische Würdigung der Digitalisierung in der Versicherungsbranche ...	89
10.2	Persönliche Handlungsempfehlung.....	91
Anhang	92
Literaturverzeichnis.....		94

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Digitalisierungspyramide.....	9
Abbildung 2: Bildungsprozess des Kaufverhaltens.....	12
Abbildung 3: Funktionsweise Ausschließlichkeitsvertrieb.....	30
Abbildung 4: Funktionsweise Mehrfachvertrieb	35
Abbildung 5: Funktionsweise Maklervertrieb	37
Abbildung 6: Funktionsweise des Direktvertriebs	41
Abbildung 7: Funktionsweise des Online-Direktvertriebs eigene Darstellung	43
Abbildung 8: Prozess des Antragsmodells	46
Abbildung 9: Darstellung eines Multikanalvertriebs eigne Darstellung	60
Abbildung 10: Prozess der Schadensbearbeitung.....	68
Abbildung 11: Funktionsweise Clark.....	86
Abbildung 12: Schadensmeldung am Beispiel der Allianz AG	93