

**Simon Esser**

**Versicherungen und der digitale  
Kunde**

**Chancen und Risiken für InsurTechs**

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>5</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>6</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>7</b>
1.1 Problem- und Fragestellung .....	7
1.2 Vorgehensweise .....	7
<b>2 Theoretische Grundlagen</b> .....	<b>10</b>
2.1 Begriffsdefinitionen & Abgrenzungen (FinTech vs InsurTech).....	10
2.2 Versicherungsmarkt Deutschland .....	13
2.3 Der Fluch des Versicherungsimages .....	16
2.4 Veränderungsaversion und Investitionsträgheit der Versicherungen.....	17
2.5 Kundenbedürfnisse 2.0 – Der Wandel zum digitalen Kunden .....	19
2.6 Status quo: Deutsche InsurTech-Landschaft.....	20
2.7 Selektion der Fokus-Geschäftsmodelle.....	25
2.8 Werkzeuge der Geschäftsmodellanalyse .....	26
2.9 Customer Intimacy als entscheidender Wettbewerbsfaktor.....	29
<b>3 Empirischer Teil - Business Model Analysis</b> .....	<b>32</b>
3.1 Geschäftsmodellbeschreibung der Cluster .....	32
3.2 Konzept und Methodik .....	36
3.3 Ergebnisse der Experteninterviews nach Cluster.....	42
3.4 Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse .....	66
<b>4 Fazit</b> .....	<b>72</b>
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>74</b>
<b>Anhang</b> .....	<b>81</b>
Anhang 1: Experteninterview 1 .....	81

Anhang 2: Experteninterview 2 .....	86
Anhang 3: Experteninterview 3 .....	89
Anhang 4: Experteninterview 4 .....	94
Anhang 5: Experteninterview 5 .....	97
Anhang 6: Experteninterview 6 .....	101
Anhang 7: Experteninterview 7 .....	106
Anhang 8: Experteninterview 8 .....	110
Anhang 9: Experteninterview 9 .....	114
Anhang 10: Experteninterview 10 .....	118
Anhang 11: Experteninterview 11 .....	122
Anhang 12: Auswertung Vergleichsportale (Kategoriesystem Teil1/2) .....	126
Anhang 12: Auswertung Vergleichsportale (Kategoriesystem Teil 2/2) .....	128
Anhang 13: Auswertung Digitale Vertragsmanager (Kategoriesystem Teil 1/2).....	130
Anhang 13: Auswertung Digitale Vertragsmanager (Kategoriesystem Teil 2/2).....	134
Anhang 14: Auswertung Digitale Versicherer (Kategoriesystem Teil 1/2) .....	139
Anhang 14: Auswertung Digitale Versicherer (Kategoriesystem Teil 2/2) .....	144
Anhang: InsurTech Übersicht DACH (Oktober) .....	149
Anhang: InsurTech Übersicht DACH (Juli) .....	149