

Unil

UNIL | Université de Lausanne
HEC Lausanne

INNOVALUE

Q1 2016

TRENDS IM SCHADENMANAGEMENT 2015

Digitalisierung, Betrugsbekämpfung, Dienstleistermanagement



DR. STEPHAN C. MAIER
INNOVALUE,
MANAGING PARTNER

PHONE +49 40 41 30 36 - 0
maier@innovalue.de

DR. NILS MAHLOW
INNOVALUE,
MANAGER

PHONE +49 40 41 30 36 - 0
mahlow@innovalue.de

JOHANNES SCHMIDT
INNOVALUE,
SENIOR ASSOCIATE

PHONE +49 40 41 30 36 - 0
schmidt@innovalue.de

PROF. DR. JOËL WAGNER
HEC LAUSANNE,
ORDINARIUS

PHONE +41 21 692 33 58
joel.wagner@unil.ch

PHILIPP MÜLLER
HEC LAUSANNE,
WISSENSCHAFTLICHER
MITARBEITER

philipp.muller.1@unil.ch

VORWORT

Das Versicherungsgeschäft wird zunehmend komplexer. Das ökonomische Umfeld, soziodemografische Entwicklungen und der technologische Wandel bedingen das Handlungsumfeld von Versicherungsunternehmen stärker denn je. Auch das Schadenmanagement als Teil der Wertschöpfungskette von Versicherungsunternehmen wird in Zukunft von diesen Herausforderungen sehr stark beeinflusst werden. Tief greifende Veränderungen, getrieben durch Kundenbedürfnisse auf der einen Seite und die fortschreitende Industrialisierung und Digitalisierung auf der anderen Seite, verlangen nach strategischen Antworten. Doch welche Tendenzen sind in Zukunft relevant? Welche Trends sollten genauer verfolgt und analysiert werden? Diese Studie greift diese Fragestellungen auf und verschafft einen Überblick darüber, welche Trends zukünftig im Schadenmanagement von Bedeutung sein werden.

Mit der vorliegenden Studie leisten wir einen Beitrag zur Analyse der wichtigsten Themen im Schadenmanagement. Entlang von drei Themenschwerpunkten – Digitalisierung, Betrugsbekämpfung und Dienstleistermanagement – geben wir einen Überblick über die aktuelle und zukünftige Relevanz von ausgesuchten Entwicklungen.

Dank der Teilnahme von mittelgroßen und großen Versicherungsunternehmen aus Deutschland und der Schweiz deckt die Studie einen relevanten Teil des Versicherungsmarktes ab. An dieser Stelle möchten wir uns daher bei allen Teilnehmern herzlich bedanken.

Die Autoren des Instituts für Versicherungswissenschaften der HEC Lausanne und INNOVALUE Management Advisors bedanken sich herzlich für Ihr Interesse an dieser Studie. Wir wünschen Ihnen viel Spaß und neue Erkenntnisse bei der Lektüre.

Impressum

Herausgeber
INNOVALUE Management Advisors GmbH,
 Heimhuder Straße 69, D-20148 Hamburg,
 Sitz und Registergericht: Hamburg HRB 80573,
 Geschäftsführer Kai-Christian Claus, Dr. Stephan
 C. Maier, Christian Mylius

und
Universität Lausanne, HEC-DSA,
 Prof. Dr. Joël Wagner, Quartier Dorigny –
 Bâtiment Extranef, CH-1015 Lausanne

Gestaltung
 Casa Blanca Communication GmbH & Co. KG

Copyright
 INNOVALUE Management Advisors GmbH
 & HEC-DSA, Universität Lausanne, 2016

Hinweis
 Die Autoren verweisen auf den Disclaimer auf
 den beiden letzten Seiten der Veröffentlichung.



Deutschland
Schweiz



STUDENTEILNEHMER

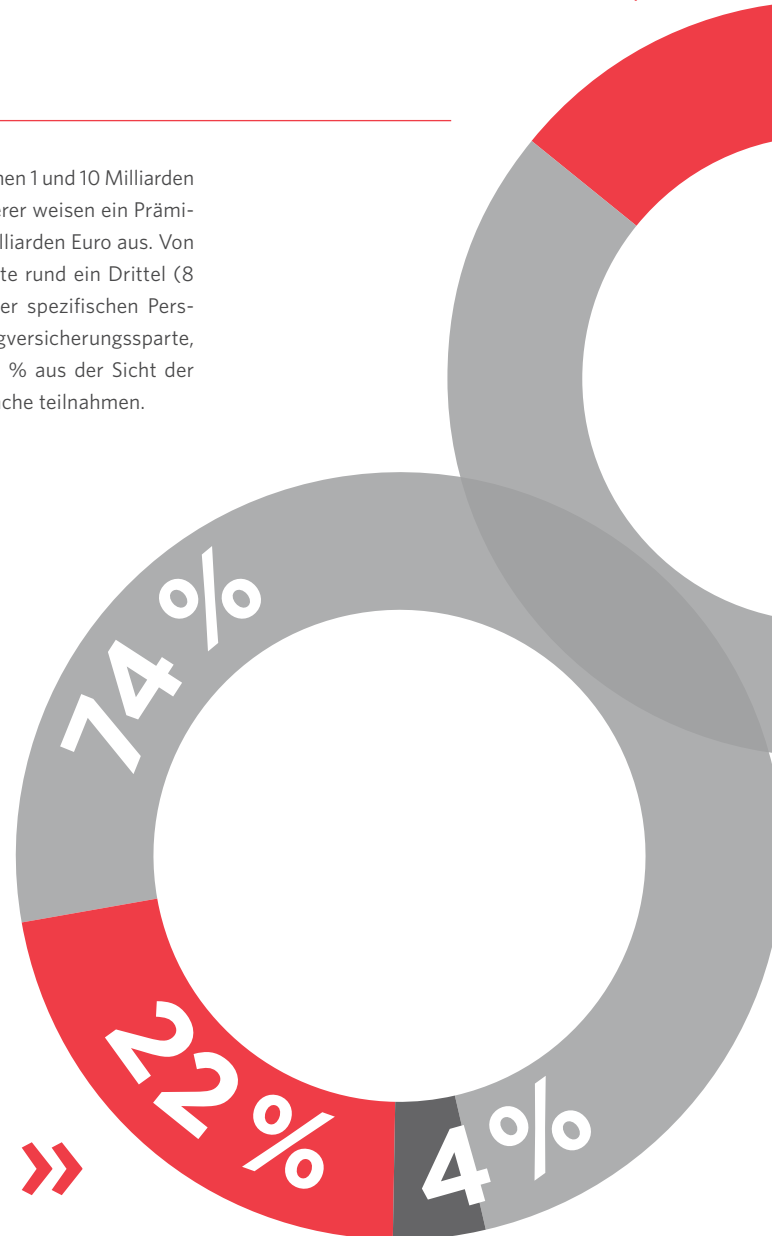
Der Fragebogen wurde insgesamt an 55 Verantwortliche aus 37 Versicherungsunternehmen in Deutschland und in der Schweiz verschickt und im Zeitraum Ende März bis Ende Mai 2015 beantwortet.

Unter den Rückmeldungen konnten 23 vollständige Antworten gezählt werden. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 42 %. Rund 61 % der Teilnehmer stammen aus Deutschland, 39 % aus der Schweiz.

Die Stichprobe umfasst kleine, mittelgroße und große Unternehmen. Ein Fünftel (22 %) der teilnehmenden Unternehmen hat unter einer Milliarde Euro an verdienten Bruttobeiträgen,

74 % der Teilnehmer zwischen 1 und 10 Milliarden Euro und 4 % der Versicherer weisen ein Prämienvolumen von über 10 Milliarden Euro aus. Von den Teilnehmern antwortete rund ein Drittel (8 Antworten von 23) aus der spezifischen Perspektive der Kraftfahrzeugversicherungssparte, während die restlichen 65 % aus der Sicht der gesamten Nichtlebensbranche teilnahmen.

Aufteilung der Stichprobe
nach Ländern und
Unternehmensgröße



>> **< 1 Mrd.**

Prämienvolumen

1-10 Mrd.

Prämienvolumen

> 10 Mrd.

Prämienvolumen



Bedeutung digitaler Zugangswege /
strukturierter Medien in Schadenmeldungen



HEUTE ...

43 %

... MORGEN

83 %



DIGITALE ZUGANGSWEGE IN DER SCHADENMELDUNG AUF DEM VORMARSCH

Die Digitalisierung macht auch vor der Versicherungswirtschaft keinen Halt. In der Branche herrscht Einigkeit darüber, dass neue, digitale Formen und Wege der Kundenkommunikation und -interaktion zukünftig immer relevanter werden. 83 % der Teilnehmer der vorliegenden Studie bescheinigen diesen Trend. Neben dem Versicherungsvertrieb über Versicherer- oder Vermittler-Websites rücken vermehrt auch Geschäftsvorfälle der Nachkaufphase in den Fokus der Digitalisierung. Kundenportale oder Apps bieten den Kunden die Möglichkeit, sich bzgl. spezifischer Anliegen selbst zu servicieren („Self-Service“). Ergebnisse der INNOVALUE Digitalisierungsstudie 2015, zeigen, dass 61 % der Kunden sich diese Self-Service-Möglichkeiten wünschen. Die für Kunden relevantesten Standard-Geschäftsvorfälle für den Self-Service sind Adress- und Kontodatenänderungen sowie die Schadenmeldung.



Aus Perspektive des Kunden ermöglichen digitale Zugangswege eine flexiblere und reibungslosere Art der Interaktion mit dem Versicherer. Der Kunde muss sich nicht mehr nach Öffnungs- oder Servicezeiten richten, sondern kann sein Anliegen, z. B. einen Schadenfall, sofort nach Eintritt an den Versicherer übermitteln.

Aus Perspektive des Versicherungsbetriebs bieten digitale Zugangswege wie Kundenportale oder Schaden-Apps die Möglichkeit, den Eingang von strukturierten Datensätzen zu fördern und somit effizienter zu werden. Durch den Eingang

strukturierter Datensätze können manuelle Arbeitsschritte, wie z. B. die Digitalisierung von Schriftgut oder die manuelle Schadenanlage, reduziert werden. Darüber hinaus ermöglichen digitale Zugangswege zur Schadenmeldung ein effizientes Routing aller entscheidungsrelevanten Informationen an die richtige Stelle im Unternehmen. Somit werden zeitintensive Rückfragen zum Schadenverlauf reduziert oder ggf. mit dem Kunden direkt anstatt über den Vermittler geklärt. Die dadurch erreichten Beschleunigungen der Schadenbearbeitung kommen wiederum den Kunden zugute und können sich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirken.

AUTOMATISIERTE SCHADENERKENNUNG UND -MELDUNG MIT WACHSENDER BEDEUTUNG

Kaum ein anderes Schlagwort sorgt derzeit in der Technologiebranche für mehr Furore als das „Internet of Things“ (IoT). Gemäß Schätzungen des MIT Technology Review werden in 2020 ca. 28 Milliarden „Dinge“ inkl. Smartphones, Tablets und PCs mit dem Internet verbunden sein. Im Vergleich dazu waren es 2015 nur 18 Milliarden „Dinge“. Wesentliches Merkmal des „IoT“ ist, dass nicht mehr nur der Mensch mit den Geräten kommuniziert und diese steuert, sondern die Geräte durch ihre Vernetzung eine Art „Eigenleben“ bekommen. Die wachsende Bandbreite der Anwendungsmöglichkeiten von vernetzten Geräten ist auf immer kleiner, günstiger und leistungsstärker werdende Sensoren und Chips zurückzuführen.

Auch im Schadenmanagement wird das „IoT“ an Bedeutung gewinnen. Während nur 9 % der Studienteilnehmer das „IoT“ für das Schadenmanagement als aktuell relevant einstufen, schätzen es 64 % als sehr zukunftssträftig ein. Anwendungsfelder des „IoT“ im Schadenmanagement sind vor allem im Bereich der automatisierten Schadenerkennung und -meldung möglich.

In der Assekuranz ist die Kfz-Versicherung erstes Anwendungsfeld des „IoT“. Insbesondere die eCall-Initiative besetzt hier eine Vorreiterrolle. Ab 2018 sollen alle Neufahrzeuge verpflichtend mit dem Notrufsystem eCall ausgestattet sein. Bei einem Unfall initiiert eCall die automatische Übermittlung relevanter Kerndaten (Zeitpunkt, Koordinaten, Fahrtrichtung, Fahrzeug ID etc.) an die Notrufzentralen und unterstützt damit die zeitnahe Bereitstellung von Hilfe. Neben der

eCall-Initiative sind auch weitere Anwendungsbeispiele des „IoT“ denkbar. So könnten zukünftig Sensoren in der Karosserie von Fahrzeugen Daten über Art, Stärke und Eintritt eines Schadens speichern und gegebenenfalls an den Fahrer weiterleiten, falls sich dieser nicht in der Nähe seines Fahrzeugs befindet. Auch eine Weiterleitung an Dritte, wie Versicherungen, Fahrzeughersteller etc., ist in diesem Kontext denkbar, um die Schadenregulierung oder gegebenenfalls Hinzunahme eines externen Regulierers zielgerichteter und effizienter zu gestalten.

Insbesondere für Kfz-Versicherer wird es zukünftig entscheidend sein, sich auf Entwicklungen wie eCall sowie Telematik einzustellen. Vor allem im Bereich der Werkstattsteuerung wird sich das Spannungsfeld zwischen Automobilherstellern und Versicherern weiter verstärken. Automobilhersteller werden über integrierte Telematik-Systeme versuchen, Kunden in eigene Vertragswerkstätten zu steuern. Dies birgt für Versicherer die Gefahr, eine wichtige Kundenschnittstelle an die Automobilhersteller zu verlieren und zum reinen „Commodity“-Anbieter degradiert zu werden. Eine Fokussierung auf eigene Telematik-Lösungen bietet die Möglichkeit, dies zu verhindern. Neben der Steuerung ins eigene Werkstattnetz kann auch die Kundenschnittstelle positiv besetzt werden (z. B. durch „pay as you drive“-/„pay how you drive“-Tarife und weitere Zusatzservices).

HEUTE ...

9%



Bedeutung von automatisierter Schadenerkennung und -meldung

%

... MORGEN

64%

Konsole

10:45



Radio



Temperatur



Musik



Verbindungsaufbau
zur Versicherung



Chat



Wetter





AUTOMATISIERUNG IN DER SCHADEN-PRÜFUNG BIETET SIGNIFIKANTE POTENZIALE

Im Schadenmanagement stellt neben dem Eingang von strukturierten Datensätzen die Datenverarbeitung den größten Hebel zur Effizienzsteigerung dar. Dies drückt sich auch in den Ergebnissen der Studie aus. 77 % der Versicherer bescheinigen der vollautomatisierten und teilautomatisierten Datenverarbeitung entlang der gesamten Schadenprozesskette bereits heute eine hohe Relevanz, zukünftig sind es sogar 91 %.

Derzeit werden bei einigen Versicherern einzelne Prozessschritte in der Schadenbearbeitung, wie die Schadenanlage oder die formelle Deckungsprüfung bei Zahl-/Standardschäden, bereits vollautomatisiert durchgeführt. Bei Schäden zu deren Sachverhaltsermittlung keine weiteren Gutachten oder Stellungnahmen nötig sind, können sogar weitere Prozessschritte der Bearbeitung wie die materielle Deckungsprüfung

und anschließende Schadenregulierung dunkel ablaufen. Der Branchentrend bei den Kompositversicherern im Privatkundenbereich geht hier klar in die Richtung höherer zweistelliger Dunkelverarbeitungsquoten.

Ein konkretes Anwendungsbeispiel der Automatisierung in der Schadenbearbeitung ist die Nutzung von komplexen Algorithmen zur Detektion von Mustern, die nicht durch deterministische Methoden oder manuellen Analyseaufwand erkannt werden können. Die Einsatzmöglichkeiten von Künstlicher Intelligenz im Schadenmanagement sind vielfältig. So werden bereits heute bei einigen Versicherern Prüfautomaten zur Gutachtenprüfung eingesetzt und dadurch erhebliche Einsparungen in den jeweiligen Prozesskosten sowie Leistungs- und Schadensummen realisiert.

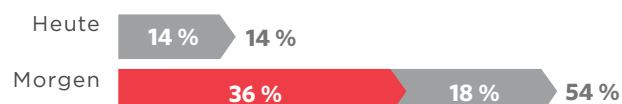
Digitalisierung der Schadenbearbeitung ist jedoch nicht immer mit Dunkelverarbeitung gleichzusetzen. Auch die Schadenbegutachtung komplexerer Fälle kann digital unterstützt werden, z. B. per Video-Chat mit dem Schadensachbearbeiter. Die Möglichkeiten der digitalen Schadenbegutachtung bieten in erster Linie Effizienzvorteile, von denen sowohl Versicherungsunternehmen durch Einsparungen der Prozesskosten als auch Versicherungsnehmer durch eine beschleunigte Regulierung profitieren. Nicht zuletzt kann der Schadensachbearbeiter im Video-Chat gezielt auf Plausibilität im Sachverhalt achten. Derzeit spielt die digitale Schadenbegutachtung bei den meisten Versicherern jedoch noch eine untergeordnete Rolle. Nur für 14 % der Versicherer ist dieser Trend derzeit überhaupt relevant, in Zukunft sind es demgegenüber schon 54 %.

Bedeutung von Automatisierung in ...

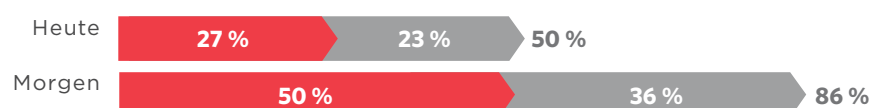
... SCHADENPRÜFUNG



... SCHADENBEGUTACHTUNG



... BETRUGSBEKÄMPFUNG



rot = relevant grau = höchst relevant

Großes Potenzial für Automatisierung bietet neben der Schadenbearbeitung auch die Betrugsprüfung. Für die Hälfte der Studienteilnehmer ist Automatisierung in der Betrugsbekämpfung bereits heutzutage ein relevantes Thema. Von zukünftig steigender Bedeutung gehen 86 % der Teilnehmer aus.

Für Versicherungskunden macht sich die Automatisierung von Schadenprozessen vornehmlich durch kürzere Durchlauf- bzw. Bearbeitungszeiten positiv bemerkbar. Auch wenn eine schnelle Schadenbearbeitung und -regulierung kein abschlussentscheidender Faktor ist, so stellt sie für viele Kunden einen entscheidenden Punkt für Treue gegenüber dem Versicherer dar. Die Studienteilnehmer sind sich diesbezüglich einig: 86 % gehen davon aus, dass das Thema Durchlaufzeiten auch zukünftig nicht an Relevanz einbüßen wird, 76 % erkennen bereits die aktuelle Bedeutung dieser Thematik.

HEUTE ...

52 %

... MORGE

91



Bedeutung der Verfügbarkeit von Daten ...



DATENGESTÜTZTE ENTSCHEIDUNGEN WERDEN BIG DATA UND DAS SCHADEN-MANAGEMENT STARK VERÄNDERN

Das Versicherungsgeschäft ist schon immer ein datenbasiertes Geschäft. Neben den zur Produktentwicklung und zum Pricing nötigen Risikodaten und historischen Schadenverläufen werden vielerorts im Unternehmen auch Kunden- und Vertriebspartnerdaten zur Entscheidungsfindung benötigt. Eine optimale Nutzung von relevanten Daten, wie Versicherungsakten, Kundendaten, Informationen zu Sondervereinbarungen etc., setzt die konsequente Digitalisierung sowie zentrale, sofortige, adressatengerechte Bereitstellung von Daten voraus. Auch bei der Betrugsprüfung können kritische Fälle nur dann effizient mit vergleichbaren Fällen abgeglichen und nach Auffälligkeiten untersucht werden, wenn auch die Daten dazu digital vorliegen. Erstaunlich ist, dass nur 52 % der Studienteilnehmer die digitale Verfügbarkeit von Daten derzeit als ein relevantes Thema für die Schadenbearbeitung und Betrugsprüfung betrachten. Immerhin erkennen 91 % die zukünftige Relevanz. Zur Betrugsprüfung werden neben internen Datenquellen vermehrt auch externe Datenquellen, wie Blogs, Foren oder soziale Netzwerke

herangezogen. Die genannten externen Datenquellen bieten Einblicke in persönliche Informationen des Kunden, z. B. über Aktivitäten oder Meinungen, welche über versicherungseigene Informationen hinausgehen. Die Ergebnisse der Studie deuten darauf hin, dass die Versicherungsbranche derzeit noch skeptisch gegenüber externen Datenquellen ist.

Sofern interne und externe Daten digitalisiert zur Verfügung stehen, bergen deren Interpretation und Prüfung weitere Automatisierungspotenziale. Bereits heute setzen einige wenige Versicherer auch im Bereich der Betrugsprüfung auf die Möglichkeiten von künstlicher Intelligenz, z. B. in Form von "lernenden Systemen". Lernende

Systeme sind fähig, auf Basis von erkannten und interpretierten Betrugsfällen den weiteren Prüfungsprozess zu adaptieren.

Aufgrund dessen sind diese Systeme fähig, Aufgaben, die bisher von Menschen ausgeführt wurden, nicht nur zu unterstützen, sondern vollständig zu übernehmen. Bisher gilt das Potenzial der lernenden Systeme jedoch bei Weitem nicht als ausgeschöpft. Im Gegenteil, eine flächendeckende Verbreitung und Nutzung wird erst in den kommenden Jahren zu erwarten sein. Die aktuelle Relevanz beurteilen daher ausschließlich 36 % der Studienteilnehmer als hoch. Das zukünftige Potenzial liegt jedoch um einiges höher und wird bereits von 73 % der Befragten festgestellt.

HEUTE ...

33 %

... MORGEN

57 %



Nutzung externer Datenquellen ...

HEUTE ...

36 %

... MORGEN

73 %

Bedeutung von lernenden Systemen in der Betrugsprüfung

Zukünftige Bedeutung
von Automatisierung
entlang der Schaden-
Wertschöpfungskette ...

91%

ERFOLGREICHE INTEGRATION VON DIENSTLEISTERN WIRD EFFIZIENZ UND KUNDENZUFRIEDENHEIT ERHÖHEN

Im Bereich Dienstleistermanagement erwarten Versicherer durch die zunehmende Digitalisierung ebenfalls signifikante Effizienzgewinne. Unsere Studie hat in diesem Punkt jedoch deutliche Unterschiede zwischen Versicherern aus der Schweiz und Unternehmen aus Deutschland identifiziert. Grundsätzlich sehen Schweizer Versicherer deutliche Vorteile von großen Dienstleisternetzwerken, wohingegen Versicherer aus Deutschland die Zahl an Dienstleistern aus Effizienzgründen vor allem reduzieren möchten. Auch wenn die Vertreter beider Länder langfristig unterschiedliche Zielrichtungen verfolgen, müssen beide Gruppen kurz- und mittelfristig mit zunehmend komplexer werdenden Dienstleisternetzwerken agieren. Übergreifend sind durch unsere Studie die folgenden Punkte bestätigt worden:

91 % aller befragten Versicherer gaben an, dass sie die weitere Automatisierung (Digitalisierung) der gesamten Schaden-Wertschöpfungskette mit besonderem Fokus auf die Integration von Schadendienstleistern als relevant und höchst relevant einschätzen. Hiervon sind alle Teile der Wertschöpfungskette zwischen Versicherern und Dienstleistern positiv betroffen. Aus Versicherer-Sicht gewinnen insbesondere die Auswahl der richtigen Dienstleister sowie der kontinuierliche Datenaustausch im Dreieck Kunde, Dienstleister und Versicherer an Effizienz.

Neben Effizienzsteigerungen verfolgen Versicherer durch die zunehmende Digitalisierung im Dienstleistermanagement auch das Ziel, die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Hierfür haben die Unternehmen die Incentivierung von Dienstleistern als einen wesentlichen Hebel identifiziert.

62 % aller Studienteilnehmer sind überzeugt, dass sich die Kundenzufriedenheit hierdurch nachhaltig verbessern lässt. Die Digitalisierung der Wertschöpfungskette und insbesondere des Datenaustauschs im Dreieck Kunde, Dienstleister und Versicherer schafft die notwendige Basis, damit wirksame Incentivierungsmechanismen installiert werden können.

Bedeutung der Vernetzung von Kunden, Dienstleistern und Versicherungen ...

HEUTE ...

57 %

... MORGEN

86 %

VERNETZUNG VON DIENSTLEISTERN, KUNDEN UND VERSICHERERN WIRD STEIGEN

Ein kritischer Erfolgsfaktor im Rahmen eines optimalen Dienstleistermanagements ist die effektive Vernetzung von Dienstleistern, Versicherern und Kunden. Unter den Studienteilnehmern stimmen 86 % zu, dass eine Kommunikation über digitale und strukturierte Medien sowie die systemgestützte Vernetzung aller Beteiligten in der Schadenbearbeitung zukünftig hohe Effizienzvorteile bieten. Heute sehen dies im Vergleich nur 57 % der befragten Versicherer so.

Hierzu ist insbesondere eine effektive IT-Unterstützung notwendig. Mithilfe von modernen IT-Systemen können viele Aspekte des Dienst-

leistermanagements effizienter organisiert werden. Zum digitalen Datenaustausch bei der Beauftragung und Ergebnisübermittlung können beispielsweise BiPRO- oder GDV-Datenformate genutzt werden. Auch Abrechnungsprozesse, Schadendokumentationen und Dienstleistungscontrolling lassen sich systemgestützt effizienter gestalten.

Perspektivisch werden durch die zunehmende Vernetzung von den relevanten Parteien im Schadenprozess auch die Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten weiter sinken, da Liegezeiten und ineffiziente Abstimmungsvorgänge auf ein

Minimum reduzierbar werden. Dies wiederum hat einen direkten Einfluss auf zunehmende Kundenzufriedenheit, da 86 % aller Studienteilnehmer die Schaden-Gesamtprozesslaufzeit als einen wesentlichen Treiber für Kundenzufriedenheit klassifizieren.



FAZIT

Das Schadenmanagement von Versicherungsunternehmen steht aktuell aufgrund von wichtigen wirtschaftlichen Veränderungen in der Versicherungsindustrie vor massiven strategischen Chancen und Herausforderungen. Nur diejenigen Versicherer, die sich in ihrer Geschäftsstrategie und -politik eindeutig hieran ausrichten, können von diesen Veränderungen profitieren.

Wesentliche Treiber für diese Veränderungen im Schadenmanagement sind das sich verändernde Kundenverhalten, Effizienzbestrebungen von Versicherern aufgrund sinkender Margen im Kern-Versicherungsgeschäft und die zunehmende Digitalisierung der Gesamtwirtschaft.

Wir konnten im Rahmen unserer Studie die folgenden sechs Hypothesen aufstellen, welche die wesentlichen Veränderungen im Schadenmanagement auf einer aggregierten Ebene zusammenfassen:

- ▄ **Neue Zugangswege und strukturierte Medien in der Schadenmeldung sind auf dem Vormarsch.**
- ▄ **Automatisierte Schadenerkennung und -meldung wird mittelfristig eine hohe Bedeutung erreichen.**
- ▄ **Automatisierung in der Schadenprüfung bietet signifikante Potenziale.**
- ▄ **Datengestützte Entscheidungen werden deutlich an Bedeutung gewinnen.**
- ▄ **Dienstleistermanagement gewinnt durch Digitalisierung an Effizienz und Kundenzufriedenheit.**
- ▄ **Die Vernetzung von Dienstleistern, Kunden und Versicherern wird steigen.**

DISCLAIMER

Die vorliegende Studie ist in einer Zusammenarbeit des Instituts für Versicherungswissenschaften der HEC Lausanne, 1015 Lausanne, Schweiz, und INNOVALUE Management Advisors GmbH, Heimhuder Str. 69, 20148 Hamburg, entstanden. Durch diese Studie wurde indessen keine Gesellschaft bürgerlichen Rechts oder eine andere gesellschaftsrechtliche Rechtsbeziehung zwischen diesen Parteien gegründet. Die gemeinsame Erstellung der Studie stellt vielmehr eine lose Zusammenarbeit zwischen dem Institut für Versicherungswissenschaften der HEC Lausanne und INNOVALUE Management Advisors GmbH dar, die nicht den §§ 705 ff. BGB unterworfen sein soll.

EINFÜHRUNG

Herausgeber und Urheber dieser Studie sind gemeinschaftlich das Institut für Versicherungswissenschaften der HEC Lausanne, 1015 Lausanne, Schweiz („HEC-DSA“), und INNOVALUE Management Advisors GmbH, Heimhuder Str. 69, 20148 Hamburg („INNOVALUE“). Die Nutzung der Studie ist kostenlos möglich. Im Gegenzug erklärt sich der Adressat und Leser der Studie durch deren Lektüre ohne weitere Einschränkung oder Änderung mit den folgenden Regelungen einverstanden, auf die das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts Anwendung findet.

KEINE BERATUNG

Die Studie versteht sich als wissenschaftliches Dokument, das allein die Meinungen der HEC-DSA und INNOVALUE wiedergibt und zu Informationszwecken erstellt wurde. Keinesfalls ist die Studie als Beratung zu verstehen. Durch das Publizieren der Studie wird keine vertragliche Beziehung zu HEC-DSA oder INNOVALUE begründet und / oder eine dieser Parteien in irgendeiner Weise verpflichtet. Die Studie enthält ausgewählte Informationen und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Teilweise beruht die Studie auf Unterlagen oder Daten Dritter, deren Richtigkeit und Vollständigkeit von HEC-DSA und INNOVALUE unterstellt wurde.

AUSSCHLUSS DER GEWÄHRLEISTUNG

HEC-DSA und INNOVAUE sind darum bemüht, dem Leser aktuelle und verlässliche Informationen zur Verfügung zu stellen. Dennoch können HEC-DSA und INNOVALUE keine Gewährleistung und / oder Haftung für die Richtigkeit, Aktualität oder Vollständigkeit der Daten und sonstigen Informationen der Studie übernehmen. In keinem Fall soll die Studie und die darin enthaltenen Informationen Grundlage für eine Investmententscheidung oder eine sonstige wirtschaftliche Entscheidung sein oder als Entscheidungsempfehlung von HEC-DSA oder INNOVALUE angesehen werden. Einige Inhalte der Studie, einschließlich Annahmen und Hochrechnungen, stellen zukunftsgerichtete Aussagen dar, hinsichtlich derer HEC-DSA und INNOVALUE keine Verantwortung oder Haftung weder für deren Eignung noch hinsichtlich deren Richtigkeit übernehmen können. Derartige zukunftsgerichtete Aussagen enthalten unbekannte Risiken, Ungewissheiten und andere Aspekte, die wesentlich von den tatsächlich in Zukunft eintretenden Umständen abweichen können. HEC-DSA und INNOVALUE können daher hinsichtlich sämtlicher zukunftsgerichteter Angaben keinerlei Haftung übernehmen. Gleiches gilt für Entscheidungen Dritter, die auf Basis dieser Studie getroffen werden.

HAFTUNG

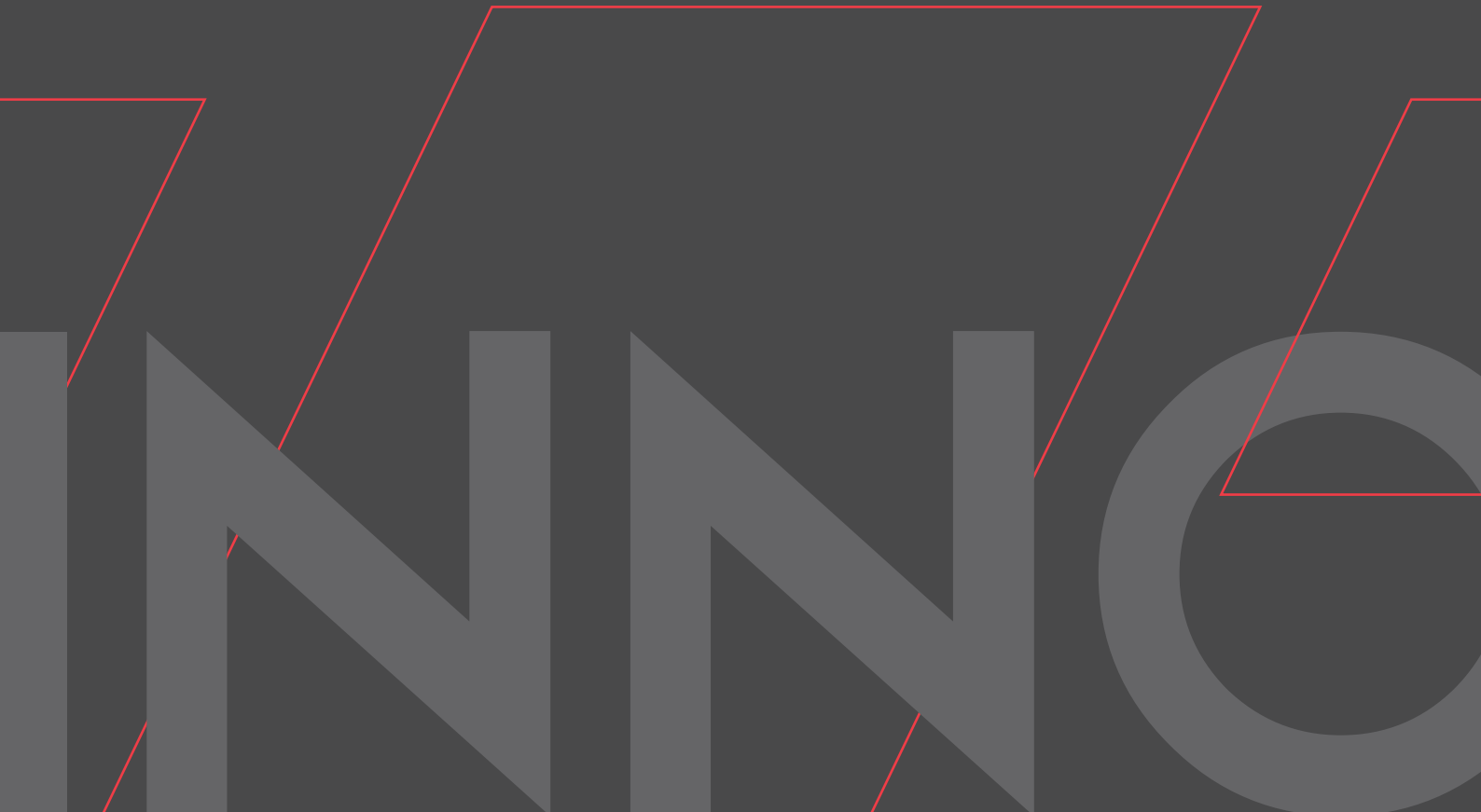
Obwohl die Studie mit Sorgfalt erstellt wurde, ist es nicht auszuschließen, dass sie unvollständig ist oder Fehler enthält. HEC-DSA und INNOVALUE, deren Tochterunternehmen, Gesellschafter, leitende Angestellte oder Mitarbeiter haften nicht für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Studie. Insbesondere haften sie nicht für die darin enthaltenen Aussagen, Planungen, geschilderten Markt- und Wettbewerbssituationen, dargestelltes regulatorisches Umfeld usw. oder sonstigen Angaben. Etwaige Unrichtigkeiten oder Unvollständigkeiten der Studie begründen keine Haftung, weder für unmittelbare noch für mittelbare Schäden.

RECHTE AN INHALT UND LAYOUT

Diese Studie ist und bleibt gemeinschaftliches Eigentum von HEC-DSA und INNOVALUE. Der Inhalt und das Layout der Studie sind urheberrechtlich und in sonstiger Weise geschützt. Die vollständige oder teilweise Reproduktion, Übermittlung, Modifikation, Verknüpfung oder Benutzung der Studie für öffentliche, kommerzielle oder sonstige Zwecke ohne schriftliche Zustimmung von HEC-DSA und INNOVALUE ist untersagt. Die in der Studie verwendeten Marken und Logos sind geschützt. Ohne vorherige schriftliche Zustimmung von HEC-DSA und INNOVALUE dürfen diese nicht verwendet werden. Als wissenschaftliches Dokument können jedoch Auszüge der Studie unter Einhaltung der für wissenschaftliche Publikationen üblichen Zitierregeln (Quellenangaben etc.) teilweise wiedergegeben werden.

Unil

UNIL | Université de Lausanne
HEC Lausanne



INNOVALUE

HAMBURG

Heimhuder Straße 69
20148 Hamburg
Deutschland

FRANKFURT

Siesmayerstraße 21
60323 Frankfurt am Main
Deutschland

LONDON

3 More London Riverside
London, SE1 2RE
United Kingdom

www.innovalue.de