

Schriftenreihe Forum V: Nummer 30

- Masterarbeit aus dem Jahr 2018 -

Die Entwicklung des Online- Versicherungsvertriebs: Eine empirische Analyse in Zusammenarbeit mit der HUK24 AG

(ausgezeichnet mit dem Forum V-Preis 2019)

Autorin: Franziska Unger

Betreuerin: Prof. Dr. Martina Steul-Fischer

Herausgeber / Copyright:

Forum V –

Nordbayerisches Institut für Versicherungswissenschaft und -wirtschaft
an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg e.V.

Lange Gasse 20

90403 Nürnberg

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	II
Abbildungsverzeichnis.....	IV
Tabellenverzeichnis.....	IV
Abkürzungsverzeichnis.....	V
Anhangsverzeichnis.....	VI
1. Einleitung	1
1.1 Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit.....	1
1.2 Aufbau der Arbeit.....	3
2. Theoretische und konzeptionelle Grundlagen	4
2.1 Theoretische Ansätze.....	4
2.2 Konsumentenverhalten bei Versicherungsentscheidungen im Internet	9
3. Der Online-Versicherungsvertrieb – Besonderheiten und Entwicklung	16
3.1 Aktuelle Gegebenheiten im Versicherungsmarkt.....	18
3.1.1 Marktcharakteristika und Vertriebswegennutzung	18
3.1.2 Analyse des Wettbewerbsumfeldes.....	22
3.2 Aktuelle Situation der <i>HUK24 AG</i>	28
3.2.1 Chancen und Risiken der Digitalisierung des Versicherungsvertriebs	28
3.2.2 Stärken und Schwächen des Geschäftsmodells der <i>HUK24 AG</i>	31
4. Branchenübergreifende Entwicklung des Online-Vertriebs.....	34
4.1 Marktcharakteristika und Erfolgsfaktoren des E-Commerce	35
4.2 Geschäftsmodellanalyse ausgewählter digitaler Handels- und Dienstleistungsunternehmen.....	39

5. Empirische Untersuchung	45
5.1 Forschungsdesign und Methodik.....	45
5.2 Ergebnisse der Studie	49
5.2.1 Einflussfaktoren der Abschlusswahrscheinlichkeit von Versicherungen im Internet	50
5.2.2 Einflussfaktoren der Abschlusswahrscheinlichkeit verschiedener Produktkategorien im Internet.....	58
6. Diskussion und Schlussbetrachtung	66
6.1 Theoretische Implikationen	66
6.2 Praktische Implikationen für die <i>HUK24 AG</i>	70
6.3 Limitationen und weiterer Forschungsbedarf.....	73
Anhang	75
Literaturverzeichnis.....	111

