



Jeder Zweite wünscht sich KI-Hilfe bei Versicherungsanträgen

Nathalie Pappelbaum

Fast jeder zweite Deutsche wünscht sich Unterstützung durch Künstliche Intelligenz beim Ausfüllen von Versicherungsanträgen. Eine neue Umfrage des Digitalverbands Bitkom zeigt: Die Offenheit für digitale Hilfen ist groß – doch bei bestimmten Anwendungen ziehen viele klare Grenzen.

Anwendungswunsch: Unterstützung statt Automatisierung

Versicherungsprozesse wie Tarifwahl, Antragsstellung oder Vertragsänderungen nach einem Umzug empfinden viele Versicherte als komplex und zeitaufwändig. Vor diesem Hintergrund sehen viele Menschen in KI-Anwendungen ein hilfreiches Mittel zur Orientierung.

39 Prozent befürworten etwa eine KI-gestützte Analyse bestehender Versicherungsverträge mit Vorschlägen für bessere Alternativen. 45 Prozent begrüßen es, wenn eine KI nach Lebensveränderungen wie Heirat oder Wohnortwechsel automatisch den Versicherungsbedarf prüft und bestehende Policen optimiert oder überflüssige kündigt.

Auch bei konkreten Rückfragen zum bestehenden Versicherungsschutz zeigen sich die Befragten aufgeschlossen: 40 Prozent würden gern auf eine KI zurückgreifen, die entsprechende Auskünfte gibt.

Zurückhaltung in sensiblen Einsatzfeldern

Deutlich kritischer werden KI-Anwendungen beurteilt, die auf sensiblen Daten basieren oder direkte Auswirkungen auf Leistungen haben könnten. Nur 25 Prozent können sich vorstellen, ihre Gesundheits- und Fitnessdaten zur Tarifgestaltung KI-basiert auswerten zu lassen. Noch geringer fällt die Zustimmung bei der Schadensregulierung aus: Nur 24 Prozent befürworten eine KI-gestützte Bewertung von Unfallfotos zur Schätzung der Schadenshöhe.

Digitale Assistenz gewünscht, aber kein Vertrauen in Entscheidung

Bitkom-Experte Lukas Spohr sieht im KI-Einsatz vor allem Potenzial im Bereich Kundenservice und Transparenz: Chatbots könnten komplexe Versicherungsinhalte verständlich machen und personalisierte Informationen bereitstellen. Die aktuelle Umfrage zeigt jedoch auch, dass

Kunden differenzieren: Während KI als unterstützendes Instrument bei der Orientierung und Entscheidungsfindung geschätzt wird, stoßen automatisierte Bewertungen – insbesondere bei Schadensfällen oder Gesundheitsdaten – noch auf deutliche Vorbehalte.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4940684/Jeder-Zweite-wuenscht-sich-KI-Hilfe-bei-Versicherungsantraegen/>