



Studie: Vermittler werden durch KI ersetzt

Durch die Digitalisierung wird sich nicht nur der Versicherungsvertrieb massiv verändern, sondern es stehen insgesamt in der Versicherungsbranche einschneidende Veränderungen bevor. So das Ergebnis einer aktuellen Studie, die der Softwarehersteller Adcubum zusammen mit den Versicherungsforen Leipzig ausgearbeitet hat.

Online vs. persönliche Beratung

Bisher hatte die Digitalisierung noch wenige Auswirkungen auf den Versicherungsvertrieb in Deutschland. So finden 75 Prozent aller Neuabschlüsse noch immer über klassische Vermittler statt.

Dr. Holger Rommel, COO der Adcubum AG, stellt fest:



Fast ebenso viele halten den persönlichen Kontakt jedoch weiterhin für wichtig. Deshalb wird der klassische Vermittler mindestens noch zehn Jahre gebraucht.

Vincent Wolff-Marting, Leiter Kompetenzteam Digitalisierung und Innovation bei den Versicherungsforen Leipzig, erklärt:



Amazon und Co. allwissend?

Auch wenn der klassische Vermittler weiß, wer im Ort gerade ein Haus baut oder ein Kind erwartet und dies zur

Kundenansprache nutzen kann, wissen es Amazon und Co. noch viel früher.

Bei der Beratung selber wird der Vermittler künftig durch virtuelle Assistenten unterstützt. Mit ihnen kommuniziert der Kunde etwa per Chat-Bot, Telefon oder Videoübertragung. Nach dem Gespräch mit dem virtuellen Assistenten erhält der Kunde sofort ein Angebot, so dass keine Zeit mehr verloren geht. Auch bei Lebensversicherungen sind Sofortabschlüsse mittelfristig möglich. Dafür muss das Underwriting ebenfalls auf Smart Analytics zurückgreifen können.

Personell dürfte der klassische Vertrieb in den nächsten Jahren weiter ausgedünnt werden und schließlich nur noch diejenigen Kunden betreuen, die persönliche Beratung aktiv einfordern. Die große Mehrheit schließt Verträge dagegen dann über Direkt-Versicherer ab oder lässt sich vom Robo Advisor beraten. Das senkt die Transaktionskosten in bisher unbekanntem Ausmaß.

Wolff-Marting, Digitalisierungsexperte, prognostiziert.:



[Studie gratis anfordern](#)

Bild: © Sergey Nivens / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944723/studie-vermittler-werden-durch-ki-ersetzt/>