



Künstliche Intelligenz revolutioniert Schadenbearbeitung und Underwriting

Michael Fiedler

Künstliche Intelligenz ist längst fester Bestandteil der Versicherungswirtschaft – vor allem in der Schadenbearbeitung. Laut einer neuen Studie von Sollers Consulting steht die Branche aber erst am Anfang einer noch umfassenderen Transformation, die in den nächsten Jahren auch das Underwriting grundlegend verändern wird.

Schwerpunkt Schadenbearbeitung, nächste Welle im Underwriting

Schon heute verändert KI zentrale Prozesse in der Branche. Besonders in der Kfz-Versicherung wird sie genutzt, um Schadenmanagement und Dokumentenbearbeitung zu automatisieren. 64 Prozent der befragten Versicherer setzen KI in der Beseitigung von Dubletten und der E-Mail-Triage ein, während 69 Prozent bereits Technologien zur Datenextraktion verwenden oder einführen. Auch Chatbots sind weit verbreitet (60 Prozent). Weniger fortgeschritten ist dagegen der Einsatz im Underwriting, wo sich künftig das größte Veränderungspotenzial zeigt.

„KI wird vor allem zur Automatisierung der Datenerfassung, der Dokumentenverarbeitung und von Teilen des Schadenbearbeitungsprozesses eingesetzt“, erläutert Piotr Kondratowicz, Business Architect bei Sollers. „In den nächsten drei Jahren werden wir jedoch eine dramatische Ausweitung auf Underwriting-Prozesse, Tarifierung und kundenorientierte Bereiche wie Produktangebote und digitale Dienstleistungen erleben.“

Große Sprachmodelle auf dem Vormarsch

Die Studie zeigt außerdem, dass große Sprachmodelle (LLMs) inzwischen in vielen Versicherungsunternehmen etabliert sind. Einige Gesellschaften stellen ihren Mitarbeitenden bereits generelle KI-Plattformen zur Verfügung, um mit der Technologie zu experimentieren. Die Geschwindigkeit dieser Entwicklung stellt die Unternehmen jedoch vor neue Herausforderungen.

So verfügen 26 Prozent der befragten Versicherer noch über keine formelle Governance-Struktur für den KI-Einsatz. „Versicherer, die es versäumen, Governance-Strukturen zur Unterstützung der KI-Transformation aufzubauen, laufen Gefahr, in einem Markt, der sich schnell in Richtung KI, Automatisierung und prädiktive Entscheidungsfindung bewegt, ins Hintertreffen zu geraten“, warnt Kondratowicz.

Von der Effizienzsteigerung zur neuen Kundenerfahrung

Laut Studie werden in den kommenden drei bis fünf Jahren nicht nur Backoffice-Prozesse, sondern auch Kundenerlebnis und Risikobewertung durch KI geprägt sein. Die Technologie ermöglicht schnellere Entscheidungen, präzisere Risikokommunikation und individuellere Preisgestaltung. Kondratowicz sieht darin eine doppelte Dynamik: „Einerseits erhöht KI die Effizienz und reduziert Kosten, andererseits

verändert sie die Art und Weise, wie Versicherer mit ihren Kunden interagieren. Die Branche steht erst am Anfang dieser Entwicklung.“

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4946552/Kuenstliche-Intelligenz-revolutioniert-Schadenbearbeitung-und-Underwriting/>