



# Betrieblichen Altersversorgung: Unternehmen setzen verstärkt auf KI

Michael Fiedler

**Die Künstliche Intelligenz hält in der Verwaltung der betrieblichen Altersversorgung zunehmend Einzug. Eine neue WTW-Studie zeigt: Viele Unternehmen haben bereits erste Anwendungen eingeführt – doch bei komplexeren Prozessen stoßen KI-Lösungen schnell an Grenzen. Welche Fortschritte möglich sind und wo Hemmnisse bleiben.**

„Die Unternehmen stehen an einem Wendepunkt: KI ist in der bAV längst kein Zukunftsthema mehr, sondern wird schon heute breiter eingesetzt als noch vor einem Jahr“, sagt Dr. Franziska Kühnemund, Senior Director bei WTW. „Gleichzeitig zeigt sich aber auch, dass gerade bei komplexeren Prozessen Transparenz, Nachvollziehbarkeit und regulatorische Anforderungen die Grenzen des Machbaren definieren.“

## Ökonomischer Druck und Demografie befeuern Digitalisierungspläne

Die Studie ordnet den KI-Trend in einen breiteren wirtschaftlichen Kontext ein:

- Zwei Drittel der Unternehmen richten ihre HR-Programme derzeit stark auf Effizienz und Restrukturierung aus.
- IT-Budgets bleiben knapp, trotz steigendem Bedarf.

- Der demografische Wandel verstärkt den Druck auf Wissenssicherung und Nachfolgeplanung.

Viele Unternehmen nutzen KI daher zunächst in einfachen, niedrigschwelligen Anwendungen – etwa für Textgenerierung, Übersetzungen oder zur automatisierten Beantwortung von Standardanfragen.

## Status quo: Einsatz bei einfachen Aufgaben – große Unterschiede im Reifegrad

Der tatsächliche KI-Einsatz konzentriert sich laut WTW dort, wo Arbeitsabläufe klar definiert sind:

- Rund ein Viertel der Unternehmen nutzt Chatbots für Standardanfragen.

- Fast ein Fünftel setzt KI im Wissensmanagement ein, um Informationen verfügbar zu halten und Know-how-Verlust zu vermeiden.

Deutlich dünner wird das Feld jedoch bei anspruchsvolleren Anwendungen – etwa in der Sachbearbeitung, der Datenprüfung oder im regulatorischen Reporting. „Viele Unternehmen haben bereits gute Erfahrungen mit KI gesammelt, etwa bei Textgenerierung oder bei Rechercheaufgaben“, sagt Dr. Claudio Thum, Senior Director bei WTW. „Für die Umsetzung anspruchsvollerer Use Cases braucht es interdisziplinäre Teams, in denen bAV-Fachwissen und technologische Kompetenz zusammenkommen. Viele Unternehmen stoßen hier an ihre Grenzen.“

## Ausbaupläne: Digitale Assistenten besonders gefragt

Der Blick nach vorn zeigt eine klare Dynamik: Knapp die Hälfte der Unternehmen arbeitet bereits an einem schrittweisen Ausbau der KI-gestützten bAV-Services. Am häufigsten geplant sind:

- digitale Assistenten zur Beantwortung komplexerer Anfragen (über 60 Prozent),
- Wissensmanagement-Lösungen (rund 45 Prozent),
- erste Pilotprojekte zur Prozessautomatisierung und datenbasierten Entscheidungsunterstützung.

Unternehmen gehen dabei bewusst risikominimierend vor: Die Mehrheit setzt zunächst auf Pilotphasen, bevor KI in die Breite ausgerollt wird.

## Chancen: Effizienzgewinne, Qualitätssteigerung, Entlastung

Die Erwartungen an KI sind überwiegend positiv:

- Zwei Drittel der Unternehmen rechnen mit Effizienzgewinnen.
- Jeder zweite Befragte erwartet eine höhere Service- und Prozessqualität.
- Rund die Hälfte sieht Potenzial für die spürbare Entlastung von Fachkräften.

Gerade im Kontext des demografischen Wandels wird KI als Möglichkeit gesehen, fehlende Kapazitäten im administrativen Bereich auszugleichen. „KI kann die Qualität der bAV-Services erheblich steigern, etwa durch schnellere Reaktionszeiten und konsistentere Informationen“, betont Kühnemund. „Damit die Potenziale jedoch voll ausgeschöpft

werden können, müssen Datenqualität und Governance systematisch weiterentwickelt werden.“

## Hemmnisse: Datenschutz, Erklärbarkeit und Regulierung bremsen

Die wichtigsten Bremsfaktoren aus Unternehmenssicht:

- Datenschutz: größtes Hemmnis und häufigster Grund gegen breitere Implementierung.
- Ergebnisqualität und Erklärbarkeit: Sorge vor „Black-Box“-Effekten.
- Regulatorische Unsicherheit: etwa hinsichtlich des Einsatzes generativer KI in sensiblen Bereichen.
- Ökonomische Hürden: knappe IT-Budgets und fehlende interdisziplinäre Ressourcen.

Kurzfristig erwarten die meisten Unternehmen sogar steigende Kosten, da Infrastruktur und Know-how zunächst aufgebaut werden müssen. Langfristig rechnet die Mehrheit jedoch mit kostendämpfenden Effekten.

## Ausblick: Schrittweise Weiterentwicklung statt Disruption

Für die nächsten Jahre erwarten die Unternehmen eine kontinuierliche Professionalisierung der KI in der bAV. Beschleunigte Abläufe, höhere Qualität, sowie bessere Self-Services für Anwarter und Rentner. Ein disruptiver Bruch ist allerdings nicht absehbar. Vielmehr zeigt die Studie einen Weg der inkrementellen, kontrollierten Digitalisierung.

Über die Studie: Die WTW-Befragung „Künstliche Intelligenz in der bAV-Administration 2025“ wurde im September/Oktober 2025 durchgeführt. Befragt wurden 34 bAV-Verantwortliche aus 24 Unternehmen aus elf Branchen, die zusammen mehr als 2,2 Millionen Mitarbeitende und Rentner betreuen.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4947239/Betrieblichen-Altersversorgung-Unternehmen-setzen-verstaerkt-auf-KI/>