



KI verändert die Versicherungsbranche schneller als viele Beschäftigte erwarten

Michael Fiedler

Versicherungsmanager sehen Künstliche Intelligenz inzwischen als wichtigste Zukunftstechnologie der Branche. Gleichzeitig rechnen viele Beschäftigte bereits damit, dass KI Aufgaben, Stellen – und teilweise sogar Führungskräfte – ersetzen könnte. Neue Studien von Sollers und Bitkom zeigen, wie stark der technologische Wandel inzwischen den Arbeitsalltag erreicht hat.

Besonders deutlich wird das in einem neuen Report des Technologieunternehmens Sollers Consulting. Für die Studie wurden elf CEOs internationaler Versicherungsunternehmen aus Deutschland, Frankreich, Großbritannien, den USA, Kanada, Australien und Slowenien interviewt. Das Ergebnis: Künstliche Intelligenz wird von den Vorstandschefs inzwischen als die derzeit wichtigste Technologie für die Versicherungswirtschaft bewertet – noch vor Cloud-Technologien, Kernsystemmodernisierung oder dem Internet der Dinge.

Versicherer sehen KI als strategischen Wettbewerbsfaktor

Nach Einschätzung der befragten CEOs verändert KI die Branche entlang nahezu der gesamten Wertschöpfungskette. Genannt werden unter anderem Underwriting, Pricing, Schadenbearbeitung, Kundenservice und Risikoselektion. „KI steigert bereits heute die Effizienz, insbesondere bei der Verarbeitung unstrukturierter

Daten“, erklärt Sollers-Präsident und Mitbegründer Micha# Trochimczuk. Kostenkontrolle werde künftig ein zentraler Wettbewerbsfaktor. Dafür seien Investitionen in Automatisierung, moderne Tarifierungssysteme und intelligente Risikoselektion notwendig. Die Studie zeigt zugleich, dass die Diskussion in der Branche längst nicht mehr nur technischer Natur ist. Viele Versicherer beschäftigen sich inzwischen mit der Frage, wie sich Arbeitsprozesse, Rollenprofile und Zusammenarbeit verändern werden.

„Mehrere CEOs sehen in der Transformation der Belegschaft eine der größten Herausforderungen der kommenden Jahre“, sagt Sollers-Mitbegründer Marcin Pluta. Die Vorstellung, dass KI zwangsläufig massenhaft Arbeitsplätze vernichte, werde von vielen Unternehmenskernern allerdings zurückgewiesen. Stattdessen entstünden neue Anforderungen an analytische, technologische und strategische Kompetenzen.

Beschäftigte sehen KI längst im Arbeitsalltag angekommen

Dass die Veränderungen bereits begonnen haben, zeigt parallel eine repräsentative Bitkom-Umfrage unter Erwerbstätigen in Deutschland. Danach halten inzwischen 29 Prozent der Beschäftigten ihre Vorgesetzten grundsätzlich für durch KI ersetzbar. Fast jeder Vierte geht zudem davon aus, dass auch die eigene Tätigkeit weitgehend von KI übernommen werden könnte.

Besonders bemerkenswert: 22 Prozent der Befragten sagen, dass in ihrem Unternehmen bereits heute Stellen nicht mehr nachbesetzt oder sogar abgebaut werden, weil KI entsprechende Aufgaben übernimmt. Damit verschiebt sich die Debatte zunehmend von theoretischen Zukunftsszenarien hin zu konkreten Veränderungen in Unternehmen und Organisationen. Gleichzeitig zeigt die Studie, dass KI-Anwendungen im Arbeitsalltag vieler Beschäftigter bereits angekommen sind. 38 Prozent der Erwerbstätigen erhalten laut Bitkom inzwischen Zugriff auf KI-Werkzeuge ihres Arbeitgebers, 27 Prozent nutzen diese aktiv.

Bitkom-Hauptgeschäftsführerin Susanne Dehmel sieht darin vor allem eine Folge des demografischen Wandels: „Aufgrund der demografischen Entwicklung wird es in Deutschland in den kommenden Jahren mehr Arbeit als Arbeitskräfte geben. KI wird eine Antwort auf die sich abzeichnende Arbeitskräftelücke sein.“

Versicherer stehen vor organisatorischem Umbau

Gerade in der Versicherungswirtschaft dürfte sich der Wandel besonders deutlich zeigen. Die Branche gilt traditionell als stark daten-, dokumenten- und prozessgetrieben – also als besonders geeignet für Automatisierung und KI-gestützte Entscheidungsprozesse. Hinzu kommt der steigende Kostendruck vieler Versicherer. Gleichzeitig wächst die Erwartung, Prozesse schneller, effizienter und stärker personalisiert abzuwickeln. KI wird deshalb zunehmend nicht nur als technisches Werkzeug betrachtet, sondern als zentraler Bestandteil künftiger Geschäftsmodelle.

Die eigentliche Herausforderung könnte dabei weniger in der Technologie selbst liegen als im organisatorischen Umbau der Arbeitswelt. Denn während Versicherer auf Effizienzgewinne und neue Geschäftsmodelle setzen, verändert KI gleichzeitig Rollenbilder, Qualifikationsanforderungen und die Erwartungen an Führungskräfte und Mitarbeiter.

Damit dürfte die Diskussion über Künstliche Intelligenz in der Versicherungsbranche zunehmend von einer Technologie- zu einer Strukturdebatte werden.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4949773/KI-veraendert-die-Versicherungsbranche-schneller-als-viele-Beschaefigte-erwarten/>