



Quelle: Redaktion experten.de / KI-generiert

KI im Schadenmanagement: Wenn der Schaden zuerst mit einer KI spricht

Michael Fiedler

Künstliche Intelligenz entwickelt sich zunehmend vom Experimentierfeld zur Alltagstechnologie der Versicherungswirtschaft. Besonders im Schadenmanagement setzen viele Unternehmen auf automatisierte Prozesse, intelligente Dokumentenanalyse und digitale Betrugserkennung. Nach Einschätzung von Assekurata liegen die Potenziale vor allem in schnelleren Abläufen und einer effizienteren Schadenregulierung.

Routineaufgaben werden zunehmend automatisiert

Viele Schadenfälle folgen ähnlichen Mustern. Dokumente müssen geprüft, Informationen ausgelesen und mit vorhandenen Daten abgeglichen werden. Genau hier liegen die größten Potenziale für KI-Anwendungen. Versicherer nutzen die Technologie bereits heute, um eingehende Dokumente zu analysieren, Schadendaten zu strukturieren oder Standardvorgänge zu beschleunigen. Dadurch lassen sich Bearbeitungszeiten verkürzen und Mitarbeiter von administrativen Tätigkeiten entlasten. Die eigentliche Stärke der Technologie liegt dabei weniger in einzelnen Anwendungen als in der Fähigkeit, große Datenmengen innerhalb kürzester Zeit auszuwerten.

Schnellere Regulierung als Wettbewerbsvorteil

Für Kunden sind vor allem kurze Bearbeitungszeiten relevant. Wer nach einem Schaden wochenlang auf eine Rückmeldung wartet, verliert schnell Vertrauen in seinen Versicherer. KI-Systeme können dazu beitragen, Informationen schneller bereitzustellen und Entscheidungen vorzubereiten. Nach Einschätzung von Assekurata wird die Regulierung einfacher Schäden künftig in vielen Fällen weitgehend automatisiert erfolgen. Dadurch könnten Versicherer ihre Ressourcen stärker auf komplexe oder besonders beratungsintensive Fälle konzentrieren. Die Technologie entwickelt sich damit zunehmend vom Effizienzwerkzeug zum Wettbewerbsfaktor.

KI soll auch Betrug erkennen

Ein weiterer Einsatzbereich ist die Betrugsbekämpfung. Versicherer verfügen über große Datenbestände, in denen sich Muster und Auffälligkeiten erkennen lassen. KI-Systeme können solche Zusammenhänge schneller identifizieren als klassische Prüfverfahren und verdächtige Vorgänge frühzeitig markieren. Dadurch lassen sich Ressourcen

gezielter einsetzen und potenzielle Betrugsfälle effizienter untersuchen. Gerade in Sparten mit hohen Schadenvolumina könnte dies erhebliche wirtschaftliche Auswirkungen haben.

Die Verantwortung bleibt beim Versicherer

So groß die Erwartungen an die Technologie sind, so deutlich weist Assekurata auf die Grenzen des Einsatzes hin. Künstliche Intelligenz kann Entscheidungen unterstützen, ersetzt aber keine Verantwortung. Versicherer müssen sicherstellen, dass Entscheidungen nachvollziehbar bleiben und regulatorische Anforderungen eingehalten werden. Besonders bei leistungsrelevanten Entscheidungen, Ablehnungen oder komplexen Schadenfällen bleibt die menschliche Kontrolle unverzichtbar. Die Diskussion um Transparenz, Governance und Haftung dürfte daher parallel zum technologischen Fortschritt weiter an Bedeutung gewinnen.

Vermittler bleiben wichtige Ansprechpartner

Für Vermittler verändert sich die Rolle ebenfalls. Je stärker Standardprozesse automatisiert werden, desto wichtiger werden Beratung, Einordnung und persönliche Begleitung. Kunden erwarten zwar schnelle digitale Prozesse, suchen bei komplexen Schadenfällen aber weiterhin einen kompetenten Ansprechpartner. Die Digitalisierung ersetzt damit nicht die persönliche Betreuung, sondern verschiebt deren Schwerpunkt.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4950355/KI-im-Schadenmanagement-Wenn-der-Schaden-zuerst-mit-einer-KI-spricht/>