

# „Vertrauen bleibt menschlich“: Wo KI im Maklergeschäft an ihre Grenzen stößt

Michael Fiedler

**Künstliche Intelligenz kann Prozesse beschleunigen und Routinen übernehmen. Doch viele Vermittler begegnen der Technologie weiterhin mit Skepsis. Im zweiten Teil des Interviews erklärt Dr. Philipp Kanschik, Co-Founder und Chief Financial Officer (CFO) der Moln Group, warum KI aus seiner Sicht keine Arbeitsplätze ersetzen soll und welche Aufgaben dauerhaft dem Menschen vorbehalten bleiben.**



Quelle: Nicolas Herwig

Dr. Philipp Kanschik: Der Grund für die Skepsis vieler Makler, entsteht oft aus der Sorge heraus, dass Technologie am Ende Jobs ersetzt. Unser Ansatz zielt nicht darauf ab, Kosten zu sparen, sondern darauf, dass die Unternehmen und Mitarbeiter gemeinsam mit uns wachsen sollen. Deshalb setzen wir bewusst bei den Bereichen an, wo KI sofort spürbar hilft: administrative und operative Routinen, die heute viel Zeit binden, aber wenig mit der eigentlichen Beratungsleistung

zu tun haben. Ziel ist, dass Teams schnell merken, dass KI ihnen Ballast abnimmt und ihnen wieder mehr Raum für Beratung und Kundenkontakt gibt. Damit das funktioniert, führen wir KI nicht als „Tool von außen“ ein, sondern als Partner gemeinsam mit den Maklerhäusern. Die bisherigen Eigentümer bzw. Geschäftsführer und ihre Teams bleiben eng eingebunden, weil sie Prozesse, Kunden und Bestand am besten kennen und nur so lässt sich sinnvoll priorisieren, welche Lösungen im Alltag wirklich entlasten. Gerade in einer Branche, die von Nachfolgefragen und Effizienzdruck geprägt ist, geht es aus unserer Sicht nicht darum, Menschen zu ersetzen, sondern Betriebe durch konkrete, messbare Entlastung im Alltag zukunftsfähig zu machen.

Wo sehen Sie die größten Grenzen von KI im Maklergeschäft – und welche Aufgaben werden aus Ihrer Sicht dauerhaft menschliche Beratung erfordern?

KI ist stark bei Struktur, Wiederholung, Vorarbeit und Mustererkennung. Grenzen sehen wir dort, wo es um

- Vertrauen, Empathie und Beziehungsarbeit (insbesondere in Schaden- und Lebenssituationen),
- komplexe, individuelle Risikoabwägung mit weichen Faktoren und Haftungsbewusstsein,
- verantwortliche Beratung und Priorisierung im Kontext von Lebensrealität, Werteentscheidungen und Konflikten
- und Ausnahmefälle geht, in denen Datenlage, Kontext oder Interessenlage nicht sauber standardisierbar sind.

Unser Bild ist daher: KI übernimmt Vorarbeit und Routine, damit Menschen mehr Zeit haben für das, was dauerhaft menschlich bleibt: Beratung, Vertrauen und Verantwortung.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4950530/Vertrauen-bleibt-menschlich-Wo-KI-im-Maklergeschaeft-an-ihre-Grenzen-stoesst/>