



KI übernimmt nicht das Kommando: Versicherer halten an festen Regeln fest

Michael Fiedler

Künstliche Intelligenz soll Versicherungsprozesse beschleunigen und automatisieren. Doch ausgerechnet bei den geschäftskritischen Entscheidungen ziehen die Anbieter von Kernversicherungssystemen klare Grenzen. Eine Marktstudie von Sollers Consulting zeigt, warum die Versicherungswirtschaft auch künftig auf feste Regeln statt auf autonome KI setzt.

KI darf unterstützen – aber nicht alles entscheiden

Ob Tariffberechnung, Deckungsprüfung oder Vertragsverwaltung: In den Kernprozessen der Versicherungswirtschaft zählt vor allem eines – Verlässlichkeit. Gleiche Eingaben müssen zu gleichen Ergebnissen führen. Genau hier stößt der Einsatz generativer Künstlicher Intelligenz an Grenzen. Das ist eine zentrale Erkenntnis der Marktstudie „KI im Kern“ von Sollers Consulting. Für die Untersuchung wurden elf Anbieter von Komposit-Kernversicherungssystemen befragt, die auf dem deutschen Markt aktiv sind. Grundlage waren ein Fragebogen mit 26 Fragen sowie vertiefende Expertengespräche. Das Ergebnis: Die befragten Anbieter rechnen nicht damit, dass KI die etablierten Kernsysteme ablöst. Vielmehr soll sie diese um intelligente Assistenz-, Wissens- und Interpretationsfunktionen ergänzen.

Warum der Versicherungskern regelbasiert bleibt

Versicherungsprozesse beruhen in vielen Bereichen auf eindeutig definierten Regeln. Das gilt insbesondere für die Tarifierung, Prämienberechnung, Deckungsprüfung, Provisionsabrechnung, Finanzbuchhaltung und das regulatorische Reporting. In diesen Bereichen müssen Entscheidungen jederzeit reproduzierbar sein. Eine KI, die bei identischen Eingaben unterschiedliche Ergebnisse liefert, wäre deshalb keine Verbesserung, sondern ein zusätzliches Risiko. Die Mehrheit der befragten Kernsystemanbieter unterscheidet ausdrücklich zwischen deterministischen Kernfunktionen und KI-gestützten Anwendungen. Während der Versicherungskern weiterhin verbindliche Berechnungen und Transaktionen ausführt, kann KI Informationen interpretieren, Zusammenhänge erklären und Handlungsempfehlungen vorbereiten. Das Kernsystem bleibt damit die maßgebliche Daten- und

Entscheidungsgrundlage. KI übernimmt eine ergänzende Funktion, ohne die bestehenden Regeln außer Kraft zu setzen.

Der Mensch bleibt Teil der Entscheidung

Auch bei stärker automatisierten Abläufen sehen die Anbieter weiterhin eine zentrale Rolle für die Mitarbeitenden der Versicherer. KI kann beispielsweise umfangreiche Unterlagen auswerten, relevante Informationen zusammenfassen oder mögliche nächste Bearbeitungsschritte vorschlagen. Kritische Entscheidungen, unklare Sachverhalte und Ausnahmen sollen jedoch weiterhin durch Menschen oder eindeutig definierte regelbasierte Prozesse bearbeitet werden. Dieses Prinzip wird als „Human-in-the-Loop“ bezeichnet. Es soll sicherstellen, dass die fachliche Verantwortung auch bei zunehmendem KI-Einsatz nachvollziehbar bleibt. Die Trennung zwischen unterstützender KI und verbindlicher Entscheidungslogik ist dabei nicht nur eine technische Frage. Sie bestimmt zugleich, wer innerhalb eines Versicherungsprozesses Verantwortung trägt und welche Entscheidungen automatisiert getroffen werden dürfen.

Entwicklung im Underwriting bereits sichtbar

Wie sich diese Arbeitsteilung in der Praxis entwickelt, zeigte bereits eine frühere Analyse von Sollers Consulting. Demnach setzen rund 40 Prozent der Versicherer KI im Underwriting ein, insbesondere bei der Vorprüfung von Anträgen und der Verarbeitung unstrukturierter Dokumente. Wie [experten.de im Juni berichtete, verändert die Technologie damit zunehmend auch das Berufsbild der Underwriter](#). Die neue Studie liefert nun die technische Einordnung: KI unterstützt die Informationsaufbereitung und Entscheidungsfindung, während geschäftskritische Regeln weiterhin verbindlich bleiben.

KI ist nicht automatisch die wirtschaftlichere Lösung

Die Studie verweist zudem auf einen Aspekt, der in der öffentlichen Diskussion häufig zu kurz kommt: Generative KI ist ressourcen- und kostenintensiver als klassische Software. Ihr Einsatz ist deshalb nicht in jedem Prozess wirtschaftlich sinnvoll. Besonders bei standardisierten Massenvorgängen mit klaren Regeln können herkömmliche Automatisierungslösungen weiterhin Vorteile bieten. Die Stärke von KI liegt dagegen vor allem dort, wo Informationen zunächst verstanden, eingeordnet oder aufbereitet

werden müssen. Dazu zählen beispielsweise eingehende Schadenmeldungen, E-Mails, Versicherungsbedingungen und andere unstrukturierte Dokumente. Hier kann KI zusätzliche Automatisierungsmöglichkeiten eröffnen, indem sie Informationen für die anschließende regelbasierte Verarbeitung bereitstellt.

Die nächste Entwicklungsstufe hat bereits begonnen

Dass KI die Kernsysteme nicht ersetzt, bedeutet allerdings keinen Stillstand. Viele Anbieter betrachten die heutigen Assistenzfunktionen lediglich als Zwischenschritt. Perspektivisch sollen KI-Agenten zunehmend komplexere Aufgaben übernehmen und über verschiedene Anwendungen hinweg zusammenarbeiten. Dafür müssen sie jedoch kontrolliert auf Daten und Geschäftsprozesse zugreifen können. Die Studie beschreibt deshalb eine Entwicklung hin zu einer engeren Verzahnung von regelbasierten Kernsystemen und KI-gestützten Workflows. Die grundlegenden Entscheidungsregeln sollen dabei erhalten bleiben. Für Versicherer zeichnet sich damit weniger eine vollständige Ablösung ihrer bestehenden IT ab als vielmehr deren schrittweise Erweiterung. Die zentrale Botschaft der Untersuchung: Die Versicherungswirtschaft wird durch KI intelligenter und in vielen Bereichen effizienter. Ihre geschäftskritischen Prozesse bleiben jedoch auf Verlässlichkeit, Reproduzierbarkeit und klare Verantwortlichkeiten angewiesen.

Quelle: Sollers Consulting, Marktstudie „KI im Kern – Markttrends bei den Anbietern von Kompositsystemen in DACH“, 2026. Befragung von elf Kernsystemanbietern; insbesondere Seiten 2–4 und 22–23.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4952660/KI-uebernimmt-nicht-das-Kommando-Versicherer-halten-an-festen-Regeln-fest/>