

ZEITSCHRIFT FÜR VERSICHERUNGSWESEN

UNABHÄNGIGES FACHORGAN FÜR DIE VERSICHERUNGSPRAXIS

Jahrgang 75
Juli 2024

DR. DIRK SCHMIDT-GALLAS

Mehr Produktivität in den Agenturen, mehr Schub für langfristiges Wachstum

329

ROLAND VOGGENAUER

**Ein alternativer Ansatz für eine Pflichtdeckung gegen Elementargefahren
in der Wohngebäudeversicherung**

333

CHRISTIAN ECK / GIAN LUCA SCOGNAMIGLIO / DR. MIRCO MAHLSTEDT

Liquide Alternative Investments – Innovative Instrumente der Kapitalanlage

346

PROF. DR. HANS-PETER SCHWINTOWSKI

Gute Beratung – Was ist das?

351

Wirtschaftskommentar	Abschlussvergütung und Kundeninteresse	313
Assekuranz aktuell	"Wir haben im Grunde schon ein Opt-Out-Modell bei der Elementardeckung" Dr. Wolfgang Breuer, Vorstandschef der Provinzial, im Gespräch	315
	Chancen einer intelligenten Pflichtversicherung	316
	"Eine hohe Verbreitung der Elementardeckung ist auch ohne Pflichtlösung möglich"	318
	ESG – Wie groß wird Social?	319
	Tech@Insurance: Green IT – Die grüne Welle der Digitalisierung	320
	Von Daten zu Taten – wie AI den Versicherungsvertrieb transformiert	321
	KI und Cybercrime: Neue Trends	322
	Bleibt Cyber weiterhin versicherbar?	322
	Was ist künftig der USP der Lebensversicherung?	323
	Was war? War was? Der etwas andere Monatsreport der Zeitschrift für Versicherungswesen (Juni 2024)	324
	Rückversicherung 2024 – Besser als in 2004, oder nur anders?	325
ESG	Jens Göhner Ein Jahr BaFin-Zuordnungsansatz – eine erste Bilanz	327
Vertrieb	Dr. Dirk Schmidt-Gallas Mehr Produktivität in den Agenturen, mehr Schub für langfristiges Wachstum	329
Regulierung	Dr. Michael Erdmann 30 Jahre Produktfreiheit – Eine Erfolgsgeschichte? Oder: Wie wurde die neue Marktfreiheit genutzt?	330
Elementargefahren	Roland Voggenauer Ein alternativer Ansatz für eine Pflichtdeckung gegen Elementargefahren in der Wohngebäudeversicherung	333
IT	Michael Horchler IT-Sicherheit – die häufigsten Fehler und wie sie zu vermeiden sind	337
	Daniel Wagenknecht / Axel Luckhardt Wie der Finanzsektor auf Grüne IT umstellt – und davon profitiert	339
	Prof. Dr. Bodo Herold KI und der Einfluss auf die Versicherungswirtschaft	341
Kapitalanlage	Christian Eck / Gian Luca Scognamiglio / Dr. Mirco Mahlstedt Liquide Alternative Investments – Innovative Instrumente der Kapitalanlage (I.)	346
Beratung	Prof. Dr. Hans-Peter Schwintowski Gute Beratung – Was ist das?	351
Personen Gesellschaften	Dr. Herbert Palmberger	355
	Clark	355
	Continentale	356
	Delvag	356
	DEVK	357
	Deutsche Rück	358
	DR Swiss	358
	Ecclesia Re	358
	LVM Versicherung	359
	Lurse	359
	Metzler	359
	Ostangler Brandgilde	360
	Provinzial	360
	QBE Europe	361
	Signal Iduna	361
	Sompo	362
	Versicherungskammer	362
Bücher		364
Impressum		364

der IT-Anwendung sichtbar machen und so in CO₂-Emission umrechnen.

Typischerweise unterscheiden sich die IT-Architekturen von Versicherern und Banken. Die wenigsten Kunden checken ihre Versicherungspolice genauso häufig wie ihren Kontostand. Hier fallen täglich Geschäfte, Überweisungen, Zinstilgungen, Daueraufträge etc. an, dort kommt es in vielen Jahren meist nur im Schadensfall zu einer Interaktion zwischen Kunde und Unternehmen.

Da die Zeichen aber grundsätzlich auf Digitalisierung stehen, haben sowohl Banken als auch Versicherer trotzdem einen hohen Bedarf an IT-Workloads – entsprechend ihres Geschäftsmodells für unterschiedliche Anwendungsfälle (Beispiel: Schadenssimulationsberechnungen bei einer Versicherung im Gegensatz zu Portfoliorisikomodellberechnungen bei einer Bank). Daher kann die Versicherungsbranche sehr leicht prognostizieren, wohin die Reise geht. Auch in Sachen Nachhaltigkeitsvorgaben.

Deshalb sollten Versicherer am besten schon heute die Weichen für eine Grüne IT stellen. Dabei hilft zum Beispiel ein Nachhaltigkeitsbeauftragter für die IT, der direkt an das C-Level berichtet – und früher oder später sogar Weisungsbefugnis erhält. Das verschafft ihnen nicht nur den vielzitierten Wettbewerbsvorteil, es hält auch die Investitionshürden niedrig und macht den Übergang dadurch besonders weich. Und auch für innovative Konzepte sollte die Branche offen sein: Was spricht gegen ein Solarmodul an der Fassade eines Versicherungsgebäudes, das den Claim trägt: „Unsere IT wird emissionsfrei elektrifiziert von...?“

Prof. Dr. Bodo Herold

KI und der Einfluss auf die Versicherungswirtschaft

Neben den Diskussionen um all die Krisen auf der Welt beherrscht aktuell kaum ein anderes Thema die Öffentlichkeit wie die Meldungen um die Künstliche Intelligenz. Kaum ein Bereich bleibt ausgespart, wie einige Schlagzeilen aus der jüngsten Vergangenheit belegen (Abb. 1).

Zudem soll „alles erst der Anfang sein“, meint der KI-Pionier Oscar Mencer (www.derStandard.de vom 29.01.2024) Was bedeutet dies für die immer noch überwiegend „traditionell“ agierende und anhaltend stark diversifizierte Versicherungsbranche mit über 9.000 Versicherungsunternehmen allein in Europa)?

1. Die Phasen der Industrialisierung

Einschneidende sowie dauerhafte Umgestaltungen von wirtschaftlichen und sozialen Verhältnissen, Arbeitsbedingungen und Lebensumständen erlebt die Menschheit in mehr oder weniger regelmäßigen Abständen. (<https://www.huawei.com/de/deu/magazin/industrie-4-0/industrie-im-wandel-der-zeit>):

Die industrielle Entwicklung hatte schon immer einen Einfluss auf die Wirtschaftssektoren (Abb.2). Mit dem ersten Einsatz von Maschinen und der folgenden Fließbandproduktion verlagerten sich die Arbeitsplätze vom Primär- in den Sekundärsektor und später durch Automatisierung und Digitalisierung weiter, dann aber

zunehmend in den Tertiärsektor, wo keine Sachgüter mehr produziert werden, stattdessen Dienste durch den Menschen geleistet werden. Typische Berufe im tertiären Sektor finden sich in Branchen wie dem Handel und Tourismus, dem Gesundheits- und Finanzwesen, in freien Berufen wie Anwälte, Architekten oder Steuerberater sowie in der Verwaltung.

Die Digitalisierung als Grundlage der künstlichen Intelligenz hat dabei bereits eine relativ lange Geschichte. (S. Abb. 3). Vor allem im tertiären Sektor hat die Digitalisierung in den letzten Jahren überwiegend das Handling für den Nutzer vereinfacht oder für eine bessere Übersicht gesorgt. Beispiele hierfür sind Terminvereinbarung an Ämtern, der Erwerb von Eintrittskarten, eine vereinfachte Steuererklärung durch z. B. Elster oder Suchmaschinen, oft kombiniert mit „Plattformen“.

2. Industrie 5.0: KI

Es mag überraschen, dass die Dartmouth-Konferenz von 1956 der Moment war, in dem KI ihren Namen, ihre Mission, und ihre Hauptakteure erhielt und allgemein als Geburtsstunde von KI gilt. In aller Munde geriet KI dann aber

Prof. Dr. Bodo Herold

Heroldconsult, Burscheid

Abbildung 1: Aktuelle Schlagzeilen zu KI

Bereich	Beschreibung	Quelle
Mobilität	Bayer 04 und Vodafone wollen anonymisierte Mobilfunkdaten mittels KI für klima- und umweltfreundliche Mobilitätskonzepte nutzen	www.telfarif.de vom 21.03.2024
Unterricht	KI verändert den gesamten Unterricht, Prüfungen müssen neu gedacht werden, das Auswendiglernen von Wissen ist nicht mehr gefragt	WamS vom 14.03.24
Prognose	KI sagt Bundesliga-Tabelle voraus	www.90min.de vom 29.03.2024
Medizin	KI gibt Menschen ihre Stimme zurück	www.watson.de vom 25.03.2024
Wissenschaft	Startup kreiert künstliche Intelligenz, die automatisch neue KI erschafft	www.t3n.de vom 25.03.2024

Abbildung 2: Die Phasen der Industrialisierung (eigene Darstellung)

Zeitraum	Industriephase	Beschreibung
Ende des 18. Jahrhunderts	1.0.	Etablierung erster Maschinen, die durch Wasser- und Dampfkraft angetrieben werden.
Ende des 19. Jahrhunderts	2.0.	Massenproduktion durch Fließbandarbeit
Um 1970	3.0.	Weitere Automatisierung durch Elektronik und IT
Seit 2015	4.0.	zunehmende Digitalisierung früherer analoger Techniken sowie Integration und Ausbau cyber-physischer Systeme.
aktuell	5.0.	Beginnender Ersatz von sachbezogenen Dienstleistungen durch KI
bald	6.0.	Beginnender Ersatz von personenbezogenen Dienstleistungen durch KI

erst Ende 2022 im Nachgang zu der Veröffentlichung von ChatGPT (Generative Pre-trained Transformer), einem Chatbot, der künstliche Intelligenz einsetzt, um mit Nutzern über textbasierte Nachrichten und Bilder zu kommunizieren. Er nutzt moderne maschinelle Lerntechnologie, um Antworten zu generieren, die natürlich klingen und für das Gespräch relevant sein sollen.

Künstliche Intelligenz (KI) ist ein Teilgebiet der Informatik. Das Fraunhofer Institut definiert KI als das Imitieren menschlich kognitiver Fähigkeiten, indem Informationen aus Eingabedaten erkannt und sortiert werden. Diese Intelligenz kann auf programmierten Abläufen basieren oder durch maschinelles Lernen erzeugt werden, wo in den vergangenen Jahren große Fortschritte erzielt wur-

den. Das liegt vor allem an der zunehmenden Verfügbarkeit von großen Datenmengen und hoher Rechenleistung, die eine Grundvoraussetzung für die komplexen Berechnungen von Machine Learning sind.

Bei maschinellen Lernverfahren erlernt ein Algorithmus durch Wiederholung, selbstständig eine Aufgabe zu erfüllen. Die Maschine orientiert sich dabei an einem vorgegebenen Gütekriterium und dem Informationsgehalt der Daten. Anders als bei herkömmlichen Algorithmen wird kein Lösungsweg modelliert, sondern der Computer lernt selbstständig die Struktur der Daten zu erkennen.

Aktuell scheint der KI-Hype kein Ende zu nehmen. Mitte März 2024 war das führende KI-Unternehmen Nvidia in Kalifornien nach Marktkapitalisierung bereits das drittgrößte Unternehmen der Welt. Für das Wallstreet Journal ist der beispiellose Kursanstieg der Nvidia-Aktie erst der Anfang – es wird mit einer weiteren Vervierfachung des Titels auf zehn Billionen US-Dollar gerechnet.

Lange wurde immer wieder behauptet, dass die KI die Mitarbeitenden bei ihren Aufgaben unterstützt und nicht ersetzt. Sam Altman, CEO von OpenAI und Erfinder von ChatGPT sieht folgendes Szenario:

- Arbeitnehmer müssen sich an die neuen Arbeitsbedingungen anpassen und sich ständig weiterbilden.
- Arbeitsplätze werden definitiv verschwinden und
- es werden auch neue Arbeitsplätze entstehen.

In Summe würde dies bedeuten, dass „kein Stein auf dem anderen bleibt“ - die University of Pennsylvania geht davon aus, dass etwa 80% der Arbeitnehmer in dienstleistungsdominierten Ländern in Berufen arbeiten, in denen mindestens eine Aufgabe durch generative KI schneller erledigt werden könnte. Und im Gegensatz zu früheren Industrialisierungsphasen ist kein „neuer, vierter Wirtschaftssektor“ in Sicht, der neue Arbeitsplätze bietet. Die Veränderung durch den Einsatz von KI geht zwar schrittweise voran, aber dem allgemeinen Trend folgend, schneller als bisherige Veränderungen, auch weil infolge der Globalisierung der Fortschritt durch den „Schnellsten“ bestimmt wird.

Abbildung 3: Einführung von Bausteinen der Digitalisierung über die Zeit (eigene Darstellung)

1943	erster funktionsfähiger Digitalrechner
1950	Einführung der Kreditkarte durch Diners Club
1971	erstes Email
1973	erstes Mobiltelefon
1975	erster Heim PC und erster tragbarer PC
1984	erstes Email in D
1990	Internet wird für kommerzielle Nutzung freigegeben
1995	Fraunhofer FIT stellt BSCW (was heute als Cloud bezeichnet wird) vor.
1993	1% der weltweiten Informationsflüsse laufen über das Internet
1997	Google wird freigegeben
2000	51% der weltweiten Informationsflüsse laufen über das Internet
2004	Einführung von <u>Paypal</u> in Deutschland
2005	Einführung von Web 2.0 (Nutzer stellt selbst Inhalte ins Netz) und <u>social media</u>
2007	97% der weltweiten Informationsflüsse laufen über das Internet
2009	erste öffentlich verteilte <u>Blockchain</u>
2015	Amazon bringt Sprachassistenten Alexa auf den Markt
2022	Veröffentlichung von <u>ChatGPT</u>

Und wer sich dem Fortschritt entzieht, „scheidet“ aus, wie wir es schon in der Vergangenheit erlebt haben.

Bemerkenswert ist, dass deutsche Unternehmen, egal in welcher Branche, auf nahezu ausschließlich außereuropäische AI-Anbieter angewiesen sind. Von den aktuell Top 75 weltweiten KI-Anbietern findet sich mit Kin + Karta nur ein Unternehmen in Europa (London). Alle anderen Anbieter haben ihren Sitz in den USA, überwiegend in Kalifornien.

3. Der Einfluss von KI auf die Versicherungswirtschaft

Während die Digitalisierung bereits vollständig standardisierbare, entscheidungsunabhängige Arbeiten zunehmend ersetzt, wird KI über „gelernte Erfahrungen“ entscheidungsabhängige Tätigkeiten übernehmen, vor allem in weniger komplexen Prozessen, wie in den meisten Bereichen der Finanzdienstleistung. Laut der Nivida-Studie „State of AI in Financial Services: 2023 Trends“ wollen fast die Hälfte der Finanzinstitute ihren Umsatz durch den Einsatz von KI um mindestens 10% steigern und die Kosten um 10% senken.

In Deutschland waren im Kreditgewerbe im Jahr 2000 noch 780.00 Menschen beschäftigt. Im Zuge der Digitalisierung seit hat sich das Personal seitdem bereits auf 530.000 in 2023 reduziert (minus 32,2%).

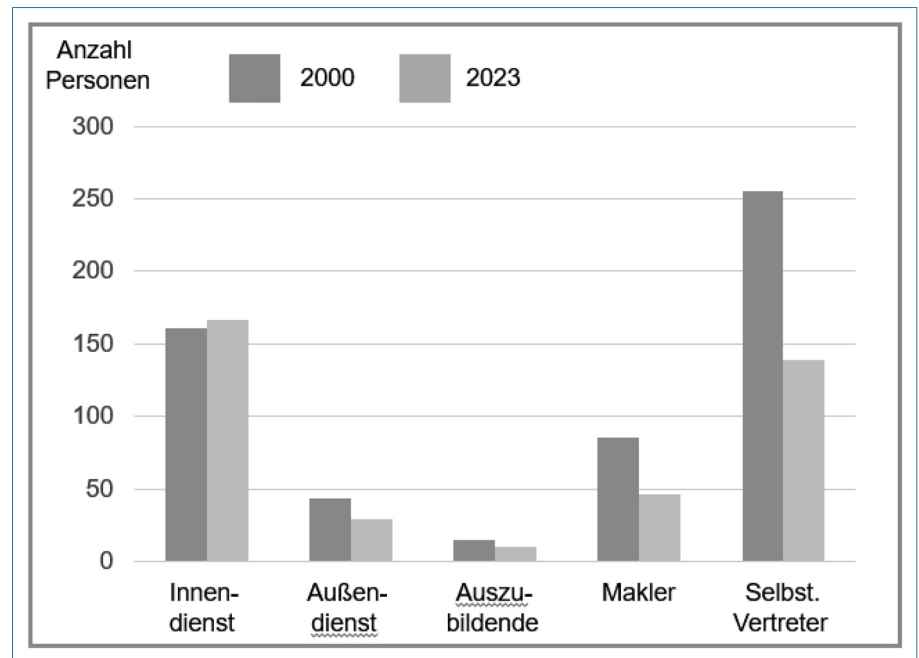
Die Versicherungsbranche zählte in 2000 in Deutschland 559.000 Beschäftigte, in 2023 waren es noch 391.000 (minus 30,0%). In den einzelnen Bereichen ist folgende Entwicklung zu verzeichnen:

Obwohl der Außendienst der Versicherer partiell ausgelagert wurde, im gewerblichen Bereich auf den Makler, im privaten auf Versicherungsvertreter, halbierte sich im zur Rede stehenden Zeitraum die Anzahl der hier Beschäftigten nahezu um die Hälfte, während der Innendienst sich leicht ausweitete. Der Rückgang der Anzahl der Auszubildenden deutet darauf hin, dass die Versicherer zukünftig einen geringeren Mitarbeiterbedarf erwarten.

3.1. KI-Einflüsse auf die Anbieter

Die Versicherungsunternehmen erleben schon seit einigen Jahren eine „digitale Revolution“. „Business Insider Daily“

Abbildung 4: Entwicklung der Beschäftigten in der Versicherungsbranche (GDV.de)



geht davon aus, dass sich aber das Aufkommen fortschrittlicher Algorithmen für maschinelles Lernen darüber hinaus in nahezu allen Prozessen durchsetzen wird. In den USA beschäftigen sich bereits 90% aller Versicherer mit der Integration von KI (siehe www.stratoflow.com vom 05.03.2024). Sie wird als „game changer“ angesehen. Dabei wird der Market Value von AI in der amerikanischen Versicherungsbranche bis 2030 auf 36 Mrd. US-DOLLAR geschätzt, mit einer bis dahin jährlichen Wachstumsrate von 33%. Dagegen ist es verwunderlich, dass laut einer aktuellen Bitkom-Studie immer noch 52% der Unternehmen in Deutschland den Einsatz der KI nicht einmal in Erwägung ziehen. Lediglich knapp ein Drittel diskutiert oder plant den Einsatz, und nur 15% nutzen tatsächlich KI in ihrem Unternehmen.

Parallel wird die Anzahl der Anbieter in dem ohnehin schon deutlich konzentrierteren Markt weiter zurückgehen. In 2022 zählte man in den USA 727 Erstversicherer (im Jahr 2000 waren es noch 1269) bei einer Marktprämie von 2.720 Mrd. US-DOLLAR, während in Deutschland rund ein Zehntel der Marktprämie (2890 Mrd. US-DOLLAR) auf 506 Erstversicherer entfielen (siehe statista.com). Eine starke Konzentration ist für den deutschen Versicherungsmarkt also absehbar. Die damit einhergehenden KI-getriebenen Optimierungen sind aber je nach Prozessstufe unterschiedlich.

Seit Jahren gibt es immer wieder nicht nur Zusammenschlüsse, sondern auch neue *Gründungen* von Schaden- und Unfallversicherer, die die etablierten Anbieter herausfordern. Allerdings werden die Kapitalanforderungen nicht nur durch anhaltende Regulierung, sondern auch durch die Investitionen für KI immer höher. Umgekehrt werden Einsparpotentiale durch KI-unterstützte *Zentralisierung* hebelbar.

Abbildung 5: Die Prozessstufen bei Versicherungsunternehmen (eigene Darstellung)



Im *Produktmanagement* wird demnach KI nennenswerte Einfluss nehmen auf akuarielle bzw. abgeleitete Preisfindungsprozesse incl. notwendiger Adaptionen infolge veränderter Risikogegebenheiten.

Im *Marketing* wird der größte KI-Einfluss bei Marktanalysen und der Produkteinführung gesehen. Vor allem im Privatgeschäft wird die Kundenansprache deutlich zielorientierter und kaum noch Streuverluste aufweisen.

Im *Vertrieb* wird KI zu einer verbesserten bzw. wesentlich spezifischeren Kundenansprache führen – einem reinen Logistikerver sich wird dann nicht mehr eine Kfz-Versicherung für nicht vorhandene Lkw angeboten.

Die komplexen Abläufe – verschiedene Parteien prüfen Informationen zwischen dem Versicherten und dem Anbieter – führen nicht selten zu menschlichen Fehlern, manueller Arbeit und Prozessverlangsamung. Algorithmen können den Zeitaufwand und die Anzahl der Fehler bei der Weitergabe von Informationen von einer Quelle zur nächsten reduzieren. Indem sich der Versicherer bei einem Portal anmeldet und eine PDF-Datei hochlädt, reduziert er den Umfang der Dateneingabe und -wiedereingabe und erhöht die Genauigkeit.

Bei der *Risikobeurteilung* bzw. im *Underwriting* verlassen sich die Versicherer bisher auf die vom Kunden bereitgestellten Informationen, in der Industrieversicherung kommen im Einzelfall Besichtigungen oder Analysen vom Versicherer oder Makler hinzu, mit der Konsequenz oft veralteter, ungenauer oder fehlerhafter Risikobewertung. Maschinelles Lernen ermöglicht es Versicherern, weitere und auch abstraktere Informationsquellen wie Yelp-Rezensionen, Social-Media-Postings und SEC-Filings zu durchforsten und relevante Informationen zusammenzustellen, um das potenzielle Risiko besser einschätzen zu können. Die Argo geht davon aus, dass die Zahl der Anträge, die ein menschlicher Underwriter bearbeiten muss, deutlich sinken wird.

Der *Kundenservice* ist, vor allem im Leistungsfall, von großer Bedeutung. Weshalb schon heute auf vielen Websites von Versicherungsunternehmen bereits Chatbots verschiedener Leistungsstärke zu finden sind. Diese KI-Tools können

Kunden ohne menschliches Zutun immer besser durch zahlreiche Fragen leiten. Außerdem sind sie – im Gegensatz zum Mitarbeiter – rund um die Uhr verfügbar. So können Kundenprobleme optimalerweise im Handumdrehen gelöst werden. Menschliche Kundendienstmitarbeiter können für komplexere Anliegen immer noch erforderlich sein, aber KI-Chatbots können den Großteil der übrigen Aufgaben übernehmen.

Die oft komplexe *Schadenbearbeitung* kann mittels KI ohne manuelle Eingriffe vollautomatisiert werden, mit der Konsequenz einer hohen Dunkelverarbeitungsrate. Tools für maschinelles Lernen können auch durch die Analyse von Bildern und Abgleich mit historischen Daten des Versicherers schnell die potenziellen Kosten vorhersagen. Ein entsprechendes Pilotprojekt hat die deutsche Niederlassung von Scor mit dem Insurtech DGTAL für Berufsunfähigkeitsfälle aufgelegt.

Ein oft unterschätztes Problem der Versicherer ist der *Betrug* (in der Reisegepäckversicherung geht man davon aus, dass jeder zweite Schadenfall davon betroffen ist). KI gilt als ein wichtiger Wächter im Kampf gegen betrügerische Ansprüche. Das französische KI-Startup-Unternehmen Shift Technology hat über KI in seinen Betrugspräventionsdiensten bereits über 77 Millionen Schadensfälle bearbeitet. Die kognitiven Algorithmen des maschinellen Lernens haben eine Trefferquote von 75% bei der Erkennung betrügerischer Versicherungsansprüche erreicht. Die ML-Algorithmen liefern Details zu verdächtigen Ansprüchen mit potenziellen Haftungs- und Reparaturkostenbewertungen und schlagen Verfahren vor, die den Betrugsschutz auflösen und verbessern können.

Im *Finanzmanagement* des Versicherers wird KI in vorbereitenden Prozessen und in der Kapitalverwaltung zu teilweise beachtlichen Optimierungen führen.

Nicht zu vernachlässigen ist der Einfluss von KI auch in der *betrieblichen Aus- und Weiterbildung*. Wenn KI Wissen und Erfahrung zunehmend ersetzt, dann gilt es weniger in die Fachkompetenz zu investieren, sondern mehr in den Umgang mit KI bzw. mit den Ergebnissen von KI. Zudem deuten verschiedene Studien darauf hin, dass vor allem weniger qualifizierte Arbeitskräfte vom Einsatz von KI

profitieren und sich ihre Leistung der von Spitzenkräften annähert.

Für Cassini (siehe www.cassini.de/inspire/zukunft-der-versicherungsbranche-2030-einflussfaktoren) wird KI in den kommenden Jahren neben dem Internet of Things, Blockchaintechnologien und Cloud Services die zentrale Rolle in der Arbeitswelt spielen und im Bereich Versicherungen zu erheblichen Kostenreduzierungen bei gleichzeitiger Qualitätssteigerung führen.

Für die Allianz ist die Versicherungswirtschaft die Branche mit dem höchsten Wertsteigerungspotential. Bearing Point geht davon aus, dass es bis 2030 zu einer weitreichenden Veränderung und Konsolidierung in der deutschen Versicherungswirtschaft kommt. 2022 wurden allein in Deutschland 506 Versicherungsunternehmen gezählt, wenn auch in der Anzahl abnehmend (im Jahr 2000 waren noch 659 Versicherer aktiv).

– Bestimmte Versicherer blieben übrig und diese hatten sich in der Regel zuvor intensiv mit ihrer Strategie, Aufstellung und den kommenden Veränderungen auseinandergesetzt.

– Auch der Maklermarkt verändert sich bis 2030 stärker als je zuvor. Mit der reinen Vermittlung von Versicherungen wird ein „Überleben“ kaum noch möglich sein, auch weil sich die Provisionsquoten weiter reduzieren werden. So wird erwartet, dass es einen Trend hin zu spezialisierteren Dienstleistungen geben wird, während gleichzeitig kleinere Maklerhäuser ohne Spezialisierung verschwinden werden. Die Anzahl rein digitaler Makler wird sich bis 2030 mindestens verdoppeln.

– Der Marktanteil von Assekuradeuren (MGAs), ursprünglich entstanden in der Schifffahrt und der damit verbundenen Transportversicherung, wird sich auf dem deutschen Markt im Bereich Firmen-, Industrie- und Spezialversicherungen bis 2030 ebenfalls mindestens verdoppeln. Ursächlich hierfür ist neben der Umsetzungsgeschwindigkeit von Assekuradeuren (manch einer bezeichnet sie auch als „Schnellbote“) einerseits die Modell-Ausweitung auf andere Versicherungssparten sowie der Markteintritt von digitalen Assekuradeuren, deren Gemeinsamkeit darin be-

steht, den Fokus auf Prozessinnovationen in Form voll digitaler end-to-end-Lösungen zu legen.

Letztlich kann davon ausgegangen werden, dass sich künftig die Performance, v. a. ergebnisbezogen, eines Versicherers vorrangig durch die „Qualität“ seiner eingesetzten (sachbezogenen) KI bestimmt. Der klassische Büroangestellte wird nicht nur bei Banken, sondern auch bei Versicherungen bald durch Software-Roboter ersetzt so wird sich der Personalstand hier ähnlich wie im Bankgewerbe bis 2030 halbmieren, vorrangig durch Einschnitte im Innendienst.

3.2. KI-Einflüsse auf die Nachfrager

Der durch KI-gestützte Umgang von Versicherungsentnehmen mit ihren Kunden hat auch Einfluss auf die Nachfrager. Zunächst einmal wird die bereits durch die zunehmende Digitalisierung automatisierte und unpersönliche Kommunikation weiter fortschreiten, auch wenn Sprachroboter hier unterstützen. Ebenfalls werden Konditionsverhandlungen deutlich eingeschränkt.

Auf der anderen Seite wird das Angebot kundenspezifischer und in der Regel auch verlässlicher – Fehler bzw. Missverständnisse werden minimiert. Auf das Einhalten von Obliegenheiten wird bei Bedarf automatisch hingewiesen genauso auf das Einhalten von Fristen oder das frühzeitige Hinweisen auf Veränderungen rechtlicher Gegebenheiten.

4. Risiken von KI

Die Nutzung von KI führt natürlich auch zu Risiken, die vor allem vor dem Hintergrund der unweigerlichen KI-Durchsetzung nahezu aller Bereiche eine besondere Beachtung erfahren sollte. Neben den bereits erwähnten unausweichlichen Arbeitsplatzverlusten sind hier für die Versicherungsbranche Verstöße gegen die Privatsphäre, algorithmische Verzerrungen durch schlechte Daten, Kontroll- bzw. Transparenzverlust, die Annahme, KI könne „alles Lösen“ und die unklare Rechtssituation zu erwähnen.

Hier setzt das erste, im März 2024 verabschiedete europäische KI-Gesetz an, dass darauf abzielt, KI-Entwicklern und -Deployern klare Anforderungen und Pflichten in Bezug auf die spezifische Nutzung von KI zu

bieten. Gleichzeitig zielt die Verordnung darauf ab, die administrativen und finanziellen Belastungen für Unternehmen, insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen (KMU), zu verringern.

Das Gesetz ist der weltweit erste umfassende Rechtsrahmen für KI und Teil eines umfassenderen Pakets politischer Maßnahmen zur Unterstützung der Entwicklung vertrauenswürdiger KI, zu dem auch das KI-Innovationspaket und der koordinierte KI-Plan gehören. Zusammen sollen diese Maßnahmen die Sicherheit und die Grundrechte von Menschen und Unternehmen in Bezug auf KI gewährleisten. Sie werden auch die Akzeptanz, Investitionen und Innovationen in KI in der gesamten EU stärken.

Ziel der neuen Vorschriften ist es, vertrauenswürdige KI in Europa und darüber hinaus zu fördern, indem sichergestellt wird, dass KI-Systeme die Grundrechte, die Sicherheit und die ethischen Grundsätze achten und die Risiken sehr leistungsfähiger und wirkungsvoller KI-Modelle angehen.

5. Zusammenfassung und Ausblick

Der Einsatz von künstlicher Intelligenz ist unausweichlich und wird die nächste Industrialisierungsstufe darstellen. Damit einhergehend werden sich die Arbeitswelten und die dazugehörigen Märkte in allen Bereichen mehr oder weniger verändern, verstärkt auch in der Versicherungsbranche. Der damit einhergehende Investitionsbedarf wird zu einer massiven Anbieter-Konsolidierung führen, die insgesamt mit deutlich weniger, oft anders qualifizierten Mitarbeitern agieren. KI wird sich dabei zum absolut kritischen Erfolgsfaktor entwickeln.

Die Versicherungskunden müssen sich auf weiter reduzierte persönliche, aber dafür meist spezifischere und fehlerfreie Kommunikation einstellen, allerdings dabei auf „herkömmliche Verhandlungen“ wohl verzichten. Dafür werden sie zuverlässige Hinweise zu Obliegenheiten und Fristen erfahren.

Ungewiss ist heute noch der Umgang mit den Risiken, die aus KI erwachsen. Das „europäische KI-Gesetz“ dürfte nur der erste Schritt zu einem immer wieder zu adaptierendem uns ausgeweitetem Rechtsrahmen darstellen.

„Der Investitionsbedarf wird zu einer massiven Anbieter-Konsolidierung führen, die insgesamt mit deutlich weniger, oft anders qualifizierten Mitarbeitern agieren. KI wird sich dabei zum absolut kritischen Erfolgsfaktor entwickeln“