

Bericht zum 57. Wissenschaftlichen Fachgespräch des Vereins zur Förderung der Versicherungswissenschaft in Berlin e.V.

Thema: Die Realität künstlicher Intelligenz in der Versicherungswirtschaft

Am 18. März 2025 fand im Evangelischen Werk für Diakonie und Entwicklung e. V. in Berlin das 57. Wissenschaftliche Fachgespräch des Vereins zur Förderung der Versicherungswissenschaft in Berlin e.V. statt. Unter dem Titel "Die Realität künstlicher Intelligenz in der Versicherungswirtschaft" wurden die aktuellen und zukünftigen Auswirkungen von KI auf die Branche diskutiert.

Die Veranstaltung begann mit einer Begrüßung durch **Antje Mündörfer, Vorständin der Ideal Versicherung**, die die Teilnehmer willkommen hieß und der Schunck-Ecclesia Gruppe für die Gastfreundschaft dankte. Zudem stellte sich **Nele Schacht, Deutschlandstipendiatin des Fördervereins**, vor und berichtete von ihrem dualen Studium im Bereich BWL/Versicherung an der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin.

Die Moderation übernahm **Prof. Dr. Christoph Brömmelmeyer, Vizepräsident der Europa-Universität Viadrina**. In seiner Einführung betonte er, dass künstliche Intelligenz keine Illusion sondern längst Realität sei und der Transformationsprozess bereits begonnen habe. Er wies auf Herausforderungen hinsichtlich der inhaltlichen Richtigkeit von KI-generierten Texten hin und nannte "Retrieval Augmented Generation" (RAG) als eine Methode zur effizienten Nutzung von LLMs wie ChatGPT. Zudem sprach er über die spezielle Terminologie der KI-Technologie und ihre Auswirkungen auf fachliche Diskurse.

Impulsreferate

Drei Fachvorträge beleuchteten unterschiedliche Aspekte des Themas:

Nicolas Trinks (Principal Insurance, Oliver Wyman GmbH) referierte über den Einsatz von KI im Versicherungsbetrieb. Er zeigte auf, dass 96 % der Entscheider in der Versicherungswirtschaft KI als Chance und nicht als Risiko betrachten. KI werde insbesondere in den Bereichen Coding, Kundenservice, Schadenmanagement und Underwriting eingesetzt. Die bedeutendsten Fortschritte seien hier bei der Umsetzung in den genannten Bereichen zu verzeichnen. Besondere Herausforderungen bestünden in den Bereichen Sicherheit, Datenqualität und Modellrisiken. Auch die zunehmende Regulierung, insbesondere durch den EU AI Act, habe weitreichende Konsequenzen für die Branche.

Daniel Alexander Ahrend (COO/CIO, Schunck Group/Ecclesia-Gruppe) hob hervor, dass der Wandel durch KI zwar technologisch getrieben sei, aber von Menschen getragen werde. Herausforderungen wie Fachkräftemangel, steigende Prozesskosten und regulatorische Anforderungen prägten die Entwicklungen. Er verglich den Einfluss von KI mit historischen technologischen Umbrüchen wie der Erfindung der Dampfmaschine und der Elektrizität, die er Megatrends nannte. Ahrend präsentierte Beispiele aus der Praxis, darunter MLOps (Machine Learning Operations) zur Automatisierung von Prozessen und IPA (Intelligent Process Automation) für die automatische Verarbeitung von Transportanmeldungen. Die Datenqualität sei dabei der entscheidende Erfolgsfaktor. Ein hoher Automatisierungsgrad erfordere umfangreiches Monitoring. Das Ziel sei eine schnellere und zuverlässigere Bearbeitung von Geschäftsan- und vorfällen.

Vitali Kurnatowski (Strategischer Koordinator, AXA Konzern AG) stellte die Praxisanwendungen von KI in der AXA Versicherung vor. KI Anwendungen müssen nicht kompliziert sein, um schnell einen internen Mehrwert zu spüren. Man nutze eine sehr aufwendige Technologie, um ansonsten langweilige Aufgaben besser zu bearbeiten zu können. Er betonte, dass KI erhebliche Fortschritte in der Verarbeitung und Strukturierung unstrukturierter Daten ermögliche und intuitive Nutzungsformen durch natürliche Sprache biete. Anhand des Projekts "SecureGPT" bei der Axa zeigte er auf, wie ein unternehmensinterner KI-Assistent den Mitarbeitern als Routinehelfer und Sparringspartner zur Verfügung stehe. Besonders wichtig sei dabei das Change Management, um die Mitarbeiter für den Einsatz von KI zu gewinnen. Eine gute Datenbasis bestimme den Erfolg

Podiumsdiskussion

Im Anschluss an die Vorträge folgte eine Podiumsdiskussion, moderiert von Prof. Dr. Christoph Brömmelmeyer.

Ein zentrales Thema war die Bewältigung von Risiken. Nicolas Trinks warnte davor, dass Systeme wie ChatGPT zwar plausible, aber nicht zwangsläufig wahre Antworten liefern. Der Mensch bleibe daher essenzieller Bestandteil der Entscheidungsfindung. Vitali Kurnatowski kritisierte die unklare Definition im EU AI Act und forderte klarere Rahmenbedingungen.

Prof. Dr. Ortmann (BHT Berlin) hinterfragte, ob KI die Arbeit der Menschen wirklich erleichtere oder zusätzlichen Aufwand verursache. Ahrend entgegnete, dass KI insbesondere bei administrativen Aufgaben wie der Schadenbearbeitung bereits heute erhebliche Entlastungen bringe. Auch die Auswirkungen auf Versicherungsnehmer wurden diskutiert. **Herr Jensen** stellte die Frage nach einem ganzheitlichen Ansatz für den KI-Einsatz in der Branche. Ahrend erklärte, dass derzeit vor allem die Senkung von Prozesskosten im Vordergrund stehe. **Frau Mock** berichtete aus der Praxis von Problemen bei der automatisierten Schadenregulierung und fragte, wann KI wirklich in der Breite funktioniere. Kurnatowski und Ahrend betonten, dass die Technologie zwar fortschreite, jedoch eine enge Integration mit bestehenden Prozessen und eine intensive Datenpflege erforderlich seien.

Schließlich wurde das Einsparpotenzial von KI diskutiert. **Prof. Dr. Schwintowski (HU Berlin)** fragte, ob die Einsparungen den Kunden zugutekämen oder ob sich vor allem die Margen der Unternehmen verbesserten. Nicolas Trinks prognostizierte, dass etwa 15 % der Kosten im Durchschnitt eingespart werden könnten, wobei einzelne Anwendungsfälle höhere Potenziale aufwiesen. Ahrend wies darauf hin, dass Versicherer im Vergleich zu anderen Branchen nicht zurückliegen würden, sondern sich vor allem auf interne Optimierungen konzentrierten.

Fazit

Das 57. Wissenschaftliche Fachgespräch zeigte eindrucksvoll, dass künstliche Intelligenz bereits heute ein zentraler Bestandteil der Versicherungswirtschaft ist. Während Chancen in der Automatisierung, Datenanalyse und Prozessoptimierung gesehen werden, bleiben Herausforderungen wie regulatorische Unsicherheiten, Datenqualität und ethische Fragestellungen bestehen. Der erfolgreiche Einsatz von KI hängt maßgeblich von einer durchdachten Integration in bestehende Prozesse und einem effektiven Change Management ab. Die Diskussion machte deutlich, dass KI nicht den Menschen ersetzt, sondern als Hilfsmittel dient, um effizientere und kundenfreundlichere Versicherungsdienstleistungen zu ermöglichen.