



KI IM VERSICHERUNGSBETRIEB

Perspektiven von Oliver Wyman

Nicolas Trinks, Berlin, 18. März 2025

A business of Marsh McLennan

VERTRAULICHKEIT

Die Branchen unserer Kunden sind durch sehr starken Wettbewerb gezeichnet und die Wahrung der Vertraulichkeit im Hinblick auf Pläne und Daten unserer Kunden ist entscheidend. Oliver Wyman wendet daher konsequent interne Maßnahmen zur Geheimhaltung an, um die Vertraulichkeit aller Informationen des Kunden zu schützen.

Unsere Branche ist gleichfalls sehr wettbewerbsintensiv. Wir sehen unsere Herangehensweisen und Einblicke als unser geistiges Eigentum und verlassen uns auf unsere Kunden, unsere Interessen an unseren Vorschlägen, Präsentationen, Methodologien und analytischen Techniken zu schützen. Unter keinen Umständen darf dieses Material ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Oliver Wyman mit irgendeiner dritten Partei geteilt werden.

© Oliver Wyman

KI IST AUF DER VORSTANDSAGENDA!

96%

Sehen KI als Chance,
nicht als Risiko

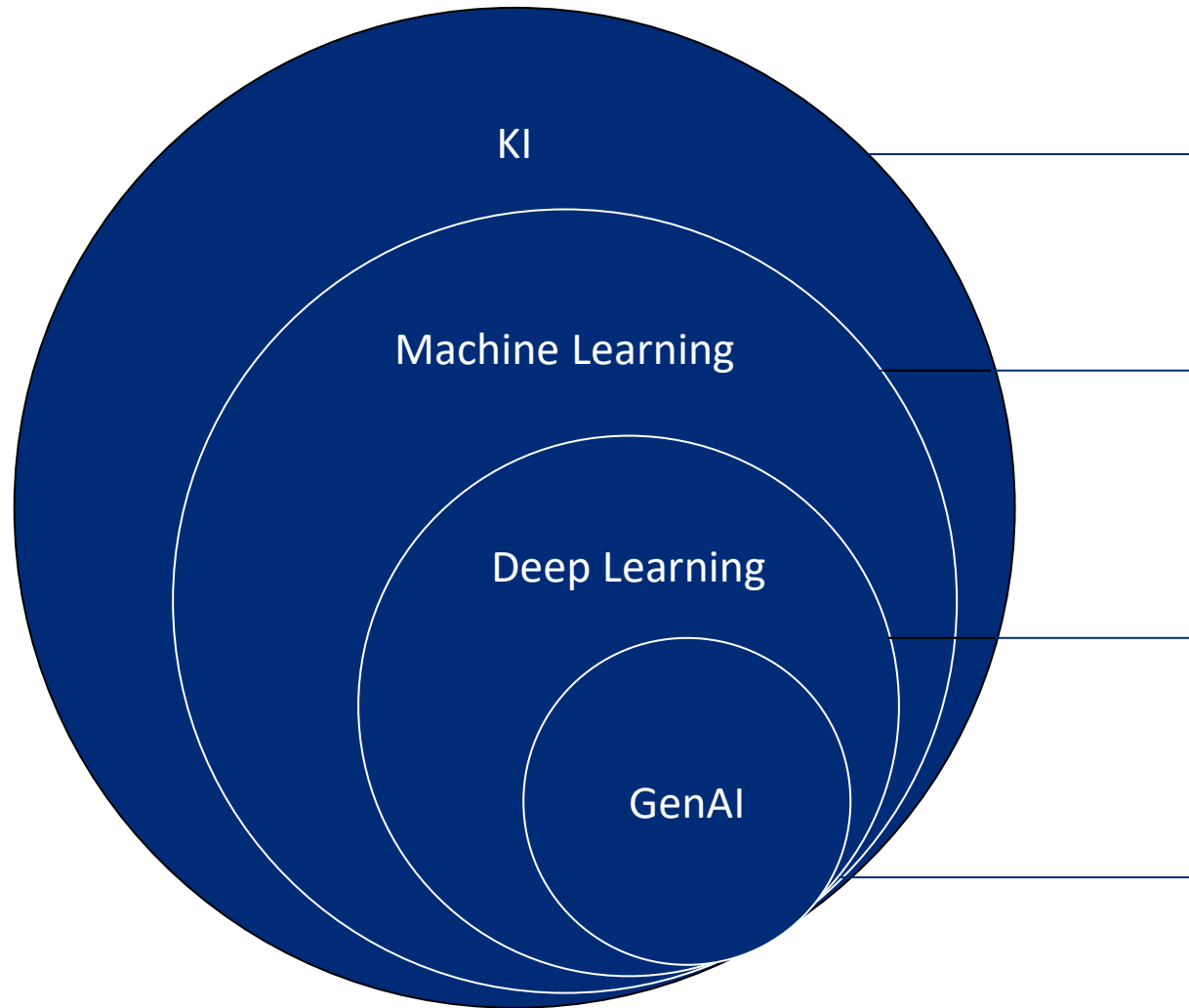
46%

Investieren in KI mit dem Ziel, bei
zumindest einem Use Case zu den
Marktführern zu gehören

41%

Nennen als wichtigste Sorge die
Gefahr, zu langsam zu sein

KI UND IHRE TEILDISZIPLINEN



**Technologie, um Systeme zu bauen,
die wie Menschen denken und handeln**

Mustererkennung

Algorithmen, die über die Zeit mit mehr Daten
besser werden

Deep Learning

Erkennen von generalisierten Mustern aus
(großen Mengen an) unstrukturierten Daten
(z.B. Text, Bilder, Audio, Video)

Generative KI

Teilmenge des Deep Learning zur Generierung
von Artefakten (nicht nur LLM)

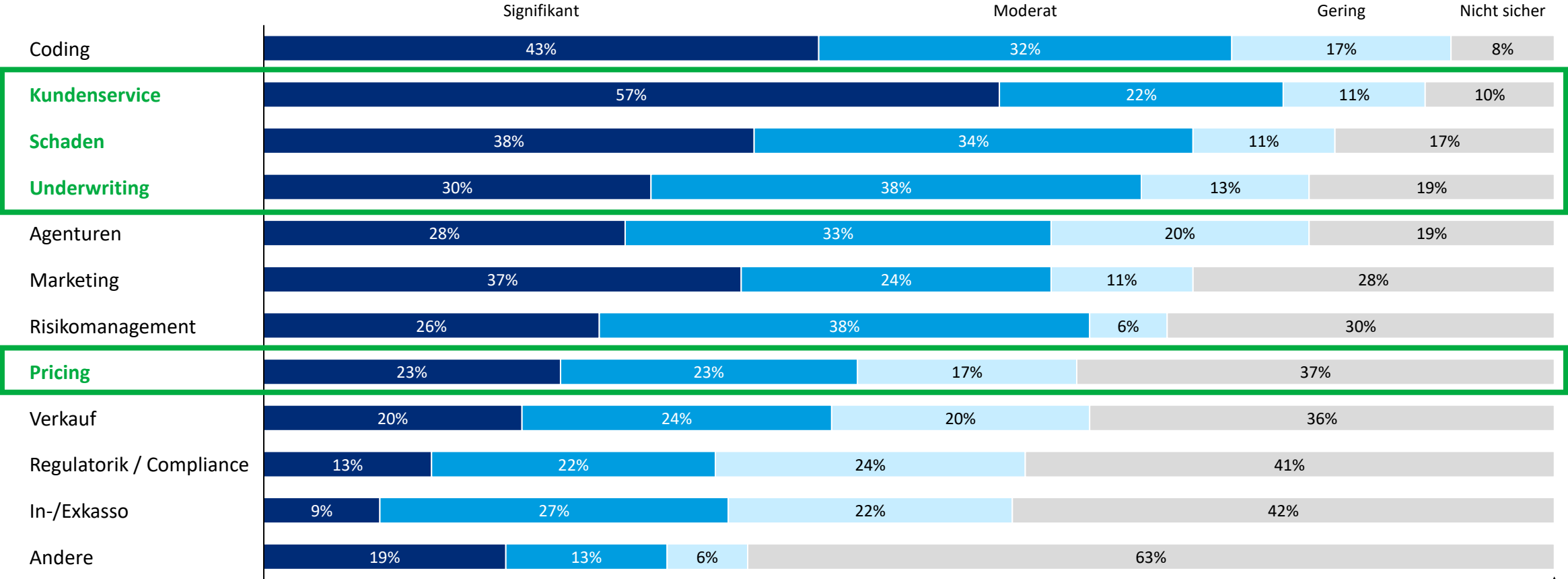
„Old News“

„New News“

IMPACT VON GENAI VOR ALLEM IN CODING, KUNDENSERVICE, SCHADEN & UNDERWRITING

Durch Versicherer erwarteter Impact von GenAI nach Funktionen
Anteil des von den Studienteilnehmern erwarteten Impacts in %

Interne Kernprozesse von Versicherern



Quelle: Celent (www.celent.com), Oliver Wyman Analyse

... HIER LIEGT AUCH DER GRÖSSTE FORTSCHRITT IN DER UMSETZUNG

Interne Kernprozesse von Versicherern

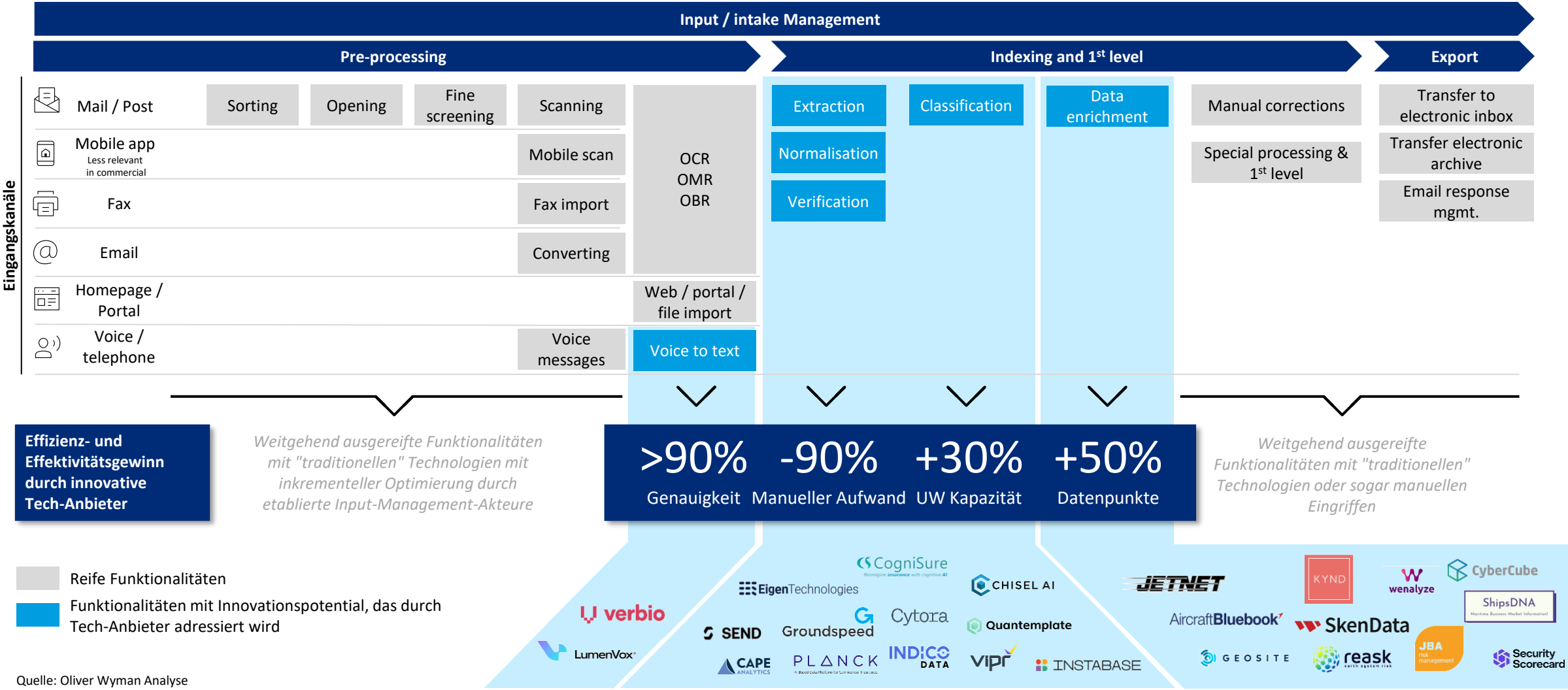
Vertrieb & Marketing	Kundenservice	Underwriting	Schaden	IT & Daten (Coding)
KI-Assistent 	KI-Assistent (z.B. intern: Mitarbeiter-Unterstützung) 	KI-Assistent (z.B. für Underwriter) 	KI-Assistent für Schadenfälle (z.B. für Schadenregulierer) 	KI-Assistent (z. B. Codierung) 
Generierung von Leads 	KI-Assistent (z. B. extern: Kunden-Unterstützung) 	Submission 	Submission 	Code-Erstellung 
Kundensegmentierung 	Sentiment-Analyse 	Risikobewertung 	Intake/Input Management 	Code-Prüfung 
Generierung von Inhalten 	Personalisierte Customer Experience 	Individuelles Pricing / Deckungen 	Real Time Tracking 	Fehlersuche im Code 
Produktempfehlung/-bündelung 	Virtuelle Assistenten 	Kommunikation mit den Versicherungsnehmern 	Kommunikation mit den Versicherungsnehmern 	Optimierung von Code 
Bedarfsanalyse 	Customer Analytics 		Aufdeckung von Betrug 	Überprüfung/Qualitätskontrolle 
Personalisiertes Marketing 	Erstellung personalisierter Policen 		Betrugsprävention 	Sicherheits-/Verwundbarkeitsprüfung 
Personalisierte Verkaufsskripte 	Maßgeschneiderte Marketingbotschaften 		Bewertung von Schadensansprüchen 	
E-Mail-Automatisierung/Personalisierung 			Settlement 	
Analyse der Kundeninteraktion 			Portfolio-Analyse 	
Verhaltensanalyse 				

% der Studienteilnehmenden = in Produktion, in PoC oder in Bewertung

Adoption  <25%  25%-50%  50%-75%  >75%

Quelle: Celent (www.celent.com), Oliver Wyman Analyse

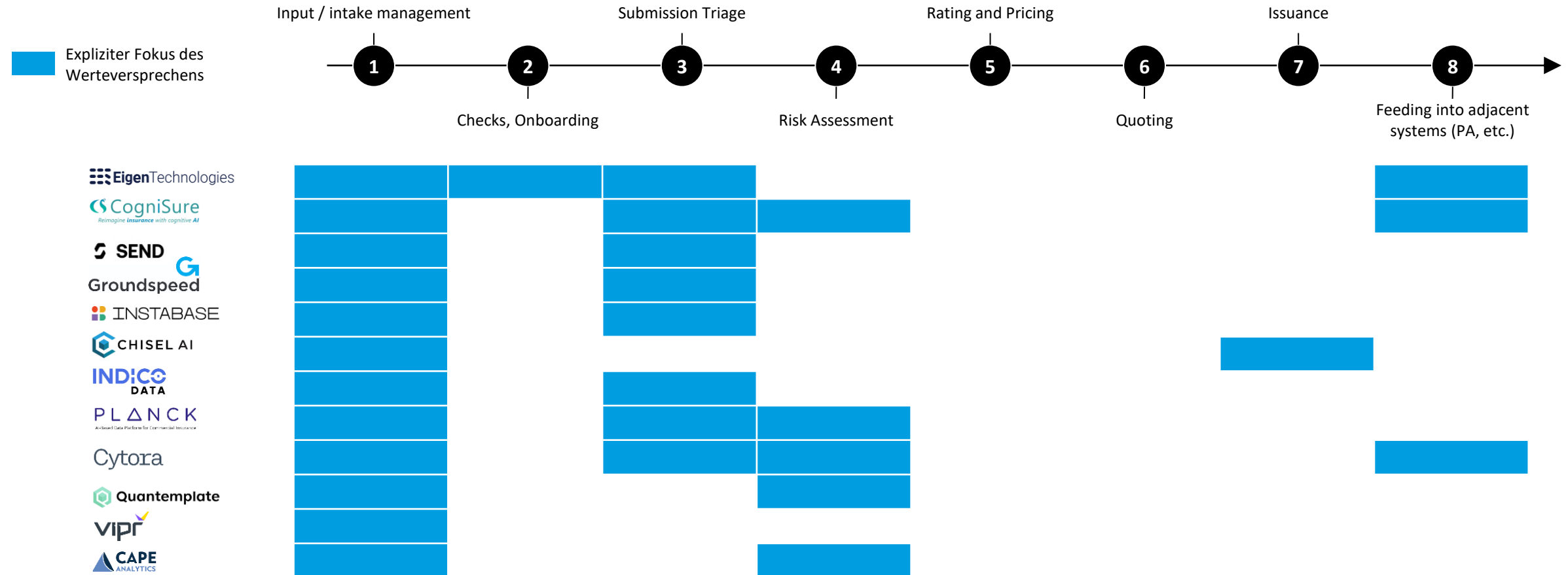
KI LIEFERT QUANTENSPRÜNGE IM UNDERWRITING / INPUTMANAGEMENT



Quelle: Oliver Wyman Analyse

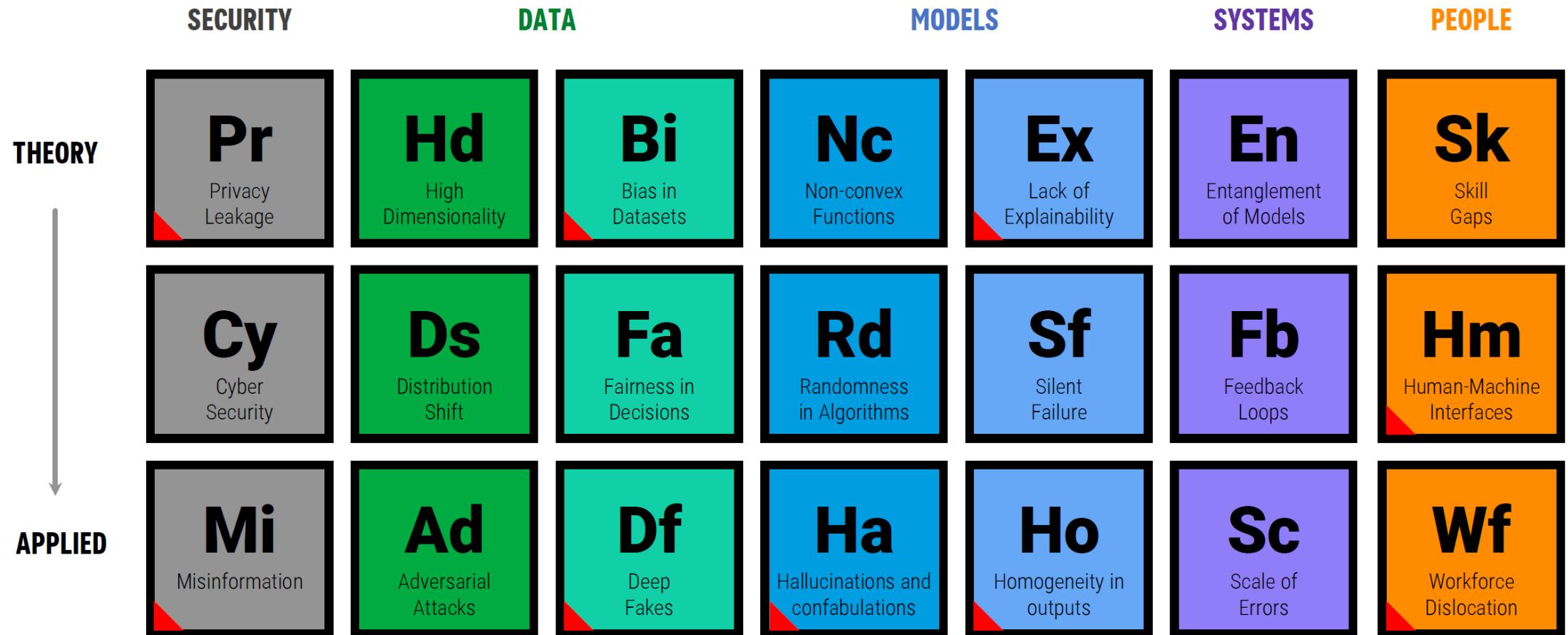
TECH-ANBIETER TREIBEN DIE DIGITALISIERUNG ENTLANG DER UW-PROZESSKETTE

Fokus von Vendors entlang der Underwriting-Prozesskette Ausgewählte Vendors



Quelle: Celent (www.celent.com), Oliver Wyman Analyse

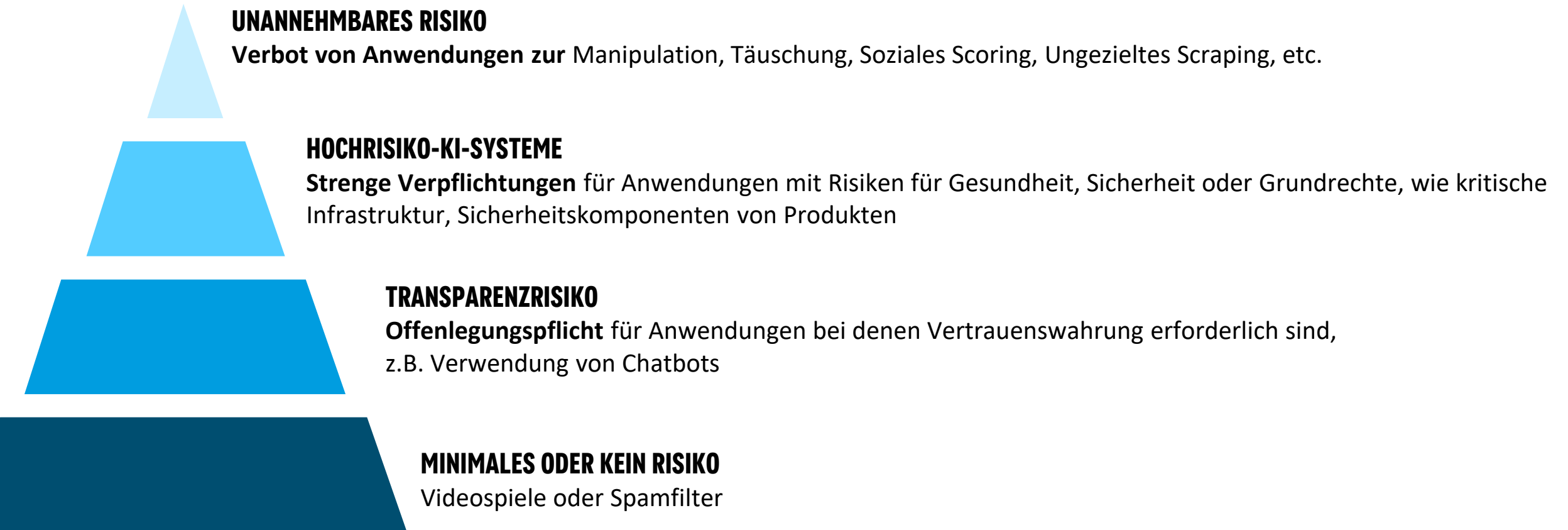
RISIKEN VON KI SIND VIELFÄLTIG



 Risiken mit besonderem Belang für Generative KI

EU-REGULIERUNG ERHÖHT STRAFMAß, ANFORDERUNGEN UND UMFANG VON KI – ÜBER DAS EU-GEBIET HINAUS

Übersicht EU KI-Gesetz



EU KI-Gesetz: Ergänzung der EU-Haftungsregeln für KI zur Minimierung von Risiken durch algorithmische Diskriminierung

Quelle: www.europarl.europa.eu



A business of Marsh McLennan

QUALIFIZIERUNG, ANNAHMEN UND VORBEHALTE

Dieser Bericht dient ausschließlich der Verwendung durch den in dem Bericht genannten Kunden von Oliver Wyman. Dieser Bericht ist nicht zur Veröffentlichung oder allgemeinen Verbreitung bestimmt. Er darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Oliver Wyman zu keinem Zweck vervielfältigt, zitiert oder verteilt werden. Dieser Bericht wird nicht zu Gunsten irgendwelcher Dritter erstellt. Oliver Wyman übernimmt keine Haftung gegenüber Dritten.

Dieser Bericht basiert ganz oder teilweise auf Informationen, die von Dritten beigebracht wurden. Wir sind davon ausgegangen, dass diese Informationen verlässlich sind. Soweit nicht ausdrücklich in dem Bericht vermerkt, haben wir solche Informationen nicht überprüft. Öffentlich verfügbare Informationen sowie Branchendaten und statistische Daten stammen aus Quellen, die wir für verlässlich halten. Gleichwohl übernehmen wir keine Gewähr und keine Garantie für die Richtigkeit oder Vollständigkeit solcher Informationen. Die in dem Bericht enthaltenen Erkenntnisse können Prognosen enthalten, die auf derzeitigen Daten und historischen Entwicklungen basieren. Derartige Prognosen sind mit den ihnen innewohnenden Risiken und Unsicherheiten behaftet. Oliver Wyman übernimmt keine Haftung für tatsächliche Entwicklungen oder zukünftige Ereignisse.

Die in diesem Bericht geäußerten Meinungen gelten nur für den hierin genannten Zweck und nur zu dem Datum des Berichts. Oliver Wyman ist nicht verpflichtet, den Bericht zu überarbeiten im Hinblick auf Veränderungen, Ereignisse oder Gegebenheiten, die nach dem angegebenen Datum eintreten.

Sämtliche Entscheidungen im Zusammenhang mit der Umsetzung oder der Verwendung von Ratschlägen oder Empfehlungen, die in diesem Bericht enthalten sind, stehen in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Dieser Bericht stellt keine Anlage- oder Vermögensberatung dar. Der Bericht enthält zudem keine Beurteilung darüber, ob das Geschäft oder das Vorhaben für irgendeine Partei fair oder sinnvoll ist. Darüber hinaus stellt dieser Bericht keine rechtliche, medizinische, buchhalterische, sicherheitstechnische oder andere fachliche Beratung dar. Für diesbezügliche Beratungsleistungen empfiehlt Oliver Wyman, einen qualifizierten Experten zu kontaktieren.