KI in der Versicherungswirtschaft

Künstliche Intelligenz als Chance für Versicherer und Kunden

Linz / 16. Mai 2024 **„Welche Veränderungen sind durch KI für die Versicherungswirtschaft zu erwarten?“ - dieser und anderen Fragen rund um das Mysterium Artificial Intelligence nähern sich hochrangige Vertreter aus Wissenschaft und Wirtschaft bei der diesjährigen Frühjahrsveranstaltung des Institutes für Versicherungswirtschaft an der Johannes Kepler Universität Linz (JKU).**

„KI ist wahrscheinlich das Beste oder das Schlimmste, was der Menschheit passieren kann“, lautet ein Zitat des weltbekannten Physikers Stephen Hawking. Othmar Nagl, Generaldirektor der Oberösterreichischen Versicherung und Vorsitzender des Instituts, sieht darin in jedem Fall das Beste: „Künstliche Intelligenz (KI) bietet uns Chancen, die wir uns bislang nicht vorstellen konnten. Durch KI oder bekannt auch unter dem englischen Artificial Intelligence (AI) können wir Prozesse automatisieren und wahrscheinlich auch bald Schäden rascher abwickeln. Das ist selbstverständlich nicht nur für uns eine Arbeitserleichterung, sondern auch ein großer Nutzen für unsere Versicherten.“

Viel und oft wird in der Versicherungsbranche seit einigen Jahren von Digitalisierung gesprochen. Die Digitalisierung hat alle wirtschaftlichen Bereiche voll erfasst. Unbestritten ist ihr Potenzial, Geschäftsabläufe effizienter, sicherer und günstiger zu gestalten. Nagl dazu: „Bisher hatte die Digitalisierung vor allem das Kundenerlebnis im Blick — Stichwort Apps. Noch viel spannender für die Versicherungswirtschaft ist aber das „Back-End“. Der Fokus liegt hier auf einfacheren Prozessen und sinkenden Kosten. Im Sinne einer verantwortungsvollen Unternehmenspolitik dürfen wir uns gerade deshalb den Entwicklungen rund um die KI nicht verschließen. Einfachere Abläufe und ein reduzierter Aufwand bringen auch einen höheren Mehrwert für unsere Kundinnen und Kunden, deren Erwartungshaltung sich zunehmend verändert.“

Wie Künstliche Intelligenz überhaupt funktioniert, darauf geht Michael Schrefl, Leiter des Instituts für Wirtschaftsinformatik – Data & Knowledge Engineering an der JKU zu Beginn der diesjährigen Frühjahrsveranstaltung ein. Hier ins Detail zu gehen, würde den Rahmen sprengen, die Entwicklung aber alleine im vergangenen Jahr ging rasant voran.

KI bei Versicherungen - ein Bild der Zukunft?

Diese Frage lässt sich mit nein beantworten. Die Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft setzt schon seit längerem auf die KI. „Wer einen Schaden erleidet, möchte, dass sein Versicherer sein Leistungsversprechen schnell und einfach einlöst. Als Versicherer der Zukunft wollen wir genau darauf noch stärker einzahlen, die digitale Transformation weiter vorantreiben, in einer vernetzten Welt selbst „game changer“ und für unsere Kundinnen und Kunden moderner Servicedienstleister sein“, erklärt Xaver Wölfl, COO der Allianz Österreich und einer der Vortragenden der Frühjahrsveranstaltung in einem Interview für ForumF im Juni 2021.

Vor allem in der Schadenbearbeitung oder in Callcentern setzt die Allianz KI ein. Einerseits werden im Bereich ambulanter Gesundheitsversicherungen bereits mehr als 70% aller Aktiviäten vollautomatisiert verarbeitet mit KI-Unterstützung, und auch in der Sachversicherung ist mittlerweile die vollautomatisierte Schadenbearbeitung von der Schadenmeldung bis zur -auszahlung Realität. Gleichzeitig sind „unterstützende KI getriebene Copiloten“ im Einsatz, mit denen Mitarbeiter:innen auch in komplexen Geschäftsfällen real-time die notwendigen Informationen auf Knopfdruck zur Verfügung haben. GenAI hat hier zu einer deutlichen Beschleunigung in der Entwicklung geführt.

Thomas Münkel, Vorstandsvorsitzender der Luko Insurance AG ist in seinem Vortrag überzeugt, dass KI die Versicherungsbranche – wie so viele andere Branchen auch – nachhaltig verändern wird. Neben dem Einsatz in bekannten Feldern wie Kundenservice oder Betrugserkennung wird der Einsatz von KI in der Analyse interner und externer Daten zum potenziellen „game changer“. Eine spannende Frage für ihn lautet: Fällt durch den Einsatz der KI langfristig der Wissensvorsprung der Versicherer bei risikorelevanten Daten? Er zeigt anhand des Beispiels eines neu gegründeten Anbieters den aktuellen Stand der KI-Einsatzmöglichkeiten.

Viele seiner Branchenkollegen sind beim Thema „Datenhoheit“ sehr optimistisch: Bei der Generali etwa kommt KI unter anderem für die Nutzung von Daten zum Einsatz, um Schadenmuster zu erkennen oder auch, um die Wahrscheinlichkeit von Vertragsstornierungen zu berechnen.

Was bedeutet dieser Wandel für Verbraucher?

Da die Verwendung von KI-Systemen für Kunden und Endverbraucher insbesondere im Onlinehandel Risiken mit sich bringt, stärkt der AI Act der EU den Schutz von Nutzern.

Durch dieses Gesetz legt die EU eine rechtliche Grundlage für die Entwicklung und den Einsatz von KI, um mögliche Schäden durch KI abzuwenden oder zu minimieren. So fokussiert sich der AI Act auf das Fehlverhalten der KI, also auf die falschen Ergebnisse. Darüber hinaus wird durch den AI Act mehr Transparenz über die eingesetzten Systeme geschaffen und eine Diskriminierung von Personengruppen vermieden.

Die Regulierung der Künstlichen Intelligenz ist für die gesamte europäische Wirtschaft wichtig. Durch die für die gesamte EU einheitlichen Regeln für den KI Markt, kann die Technologie auch rascher Fuß fassen. Das Einsparungspotential ist jedenfalls enorm. Gerade in Anbetracht der Teuerungen und des Fachkräftemangels geraten Unternehmen verstärkt unter Druck. KI beschleunigt viele Prozesse und macht sie zudem günstiger.

Bei UNIQA etwa erfolgt die Abwicklung von Schäden oder die Rückerstattung von Arztrechnungen bereits voll automatisiert. 2023 konnten dadurch mehr als eine halbe Million Prozessschritte über IT-Tools selbstständig abgewickelt und rund 11.000 Stunden an manueller Arbeit eingespart werden, die nun die Mitarbeiter zur rascheren Bearbeitung wirklich komplizierter Fälle verwenden.

„Der Mensch wird dadurch keinesfalls ersetzt“, beruhigt der Gastgeber der Veranstaltung, Othmar Nagl. „Neben einer raschen Schadenabwicklung wünschen sich die Kundinnen und Kunden der Oberösterreichischen nach wie vor die persönliche Beratung, welches Produkt zu ihrer jeweiligen Lebenssituation passt. Dieses persönliche Gespräch kann keine KI der Welt ersetzen“, ist Nagl überzeugt. Hier sieht er lediglich die Chance, gewisse Abläufe zu automatisieren und dadurch zu beschleunigen.

… und wenn die KI Fehler macht

KI ist also in unserem Alltag angekommen. Zugleich steigt aber auch die Unsicherheit, wer dafür aufkommt, wenn die KI Fehler macht. Für bestimmte Bereiche gilt die verschuldensunabhängige Haftung wie es etwa im Produkthaftungsgesetz geregelt ist. Dieses zieht Hersteller zur Verantwortung, deren Produkt fehlerhaft ist und dadurch Schäden verursacht. Aber auch das Produkthaftungsgesetz greift nicht immer, vor allem, wenn den Schaden ein Unternehmer erlitten hat, der die Sache überwiegend in seinem Unternehmen verwendet. (vgl. § 2 Z 1 PHG)

Für Versicherer eröffnet sich dadurch jedenfalls ein neues Geschäftsfeld, das sowohl Anbieter als auch Nutzer von KI-Tools vor finanziellen Schäden schützt. Dass es einen Bedarf an Absicherung gibt, erklärt

Munich-Re-Manager Michael Berger in einem Interview mit dem Handelsblatt, erschienen am 7. März 2024 damit, dass bislang noch jede KI fehleranfällig sei.

Häufig sehen Nutzer von KI-Systemen einen Absicherungsbedarf, da sie sich auf den Output der KI-Modelle verlassen. Finanzielle Auswirkungen möglicher Fehler treffen diejenigen, die künstliche Intelligenz für ihre Geschäftszwecke einsetzen.

Aber auch Anbieter von KI-Tools übernehmen oft vertragliche Leistungsgarantien. „Wenn das Modell nicht funktioniert, wie vereinbart, müssen sie eine Vertragsstrafe zahlen“, so Berger, der beim weltgrößten Rückversicherer die Abteilung leitet, die KI-Versicherungen entwickelt und vertreibt. In diesen Fällen würden dann KI-Anbieter eine Garantie-Versicherung abschließen. Dies sind überwiegend Tech-Firmen, die in der Regel schlank kapitalisiert sind. Für diese KI-Anbieter spielt der Risikotransfer an einen Versicherer daher eine wichtige Rolle.

Das Institut für Versicherungswirtschaft

Das Institut für Versicherungswirtschaft an der Johannes Kepler Universität besteht seit 1982 und versteht sich als Schnittstelle zwischen universitärer Forschung und der Versicherungswirtschaft in der Praxis. Im Rahmen von Diskussionsveranstaltungen werden aktuelle Fragestellungen aus dem Versicherungswesen aus Sicht der Versicherungsnehmer auf der einen und der Unternehmen auf der anderen Seite erörtert und Lösungsansätze erarbeitet.

Nähere Informationen unter ivw-jku.at/

Rückfragen an:

Mag. Martin Berger | Generalsekretär des Instituts für Versicherungswirtschaft an der JKU | tel. 057891-71448 | mail. m.berger@ooev.at