State of AI – KI in der Versicherungsbranche:

Wo Versicherer heute stehen und was jetzt wichtig ist

Versicherer sind gut reguliert – aber noch nicht skalierbereit

Der nächste Schritt liegt in besserer Datenbasis und mehr operativer Wirkung.

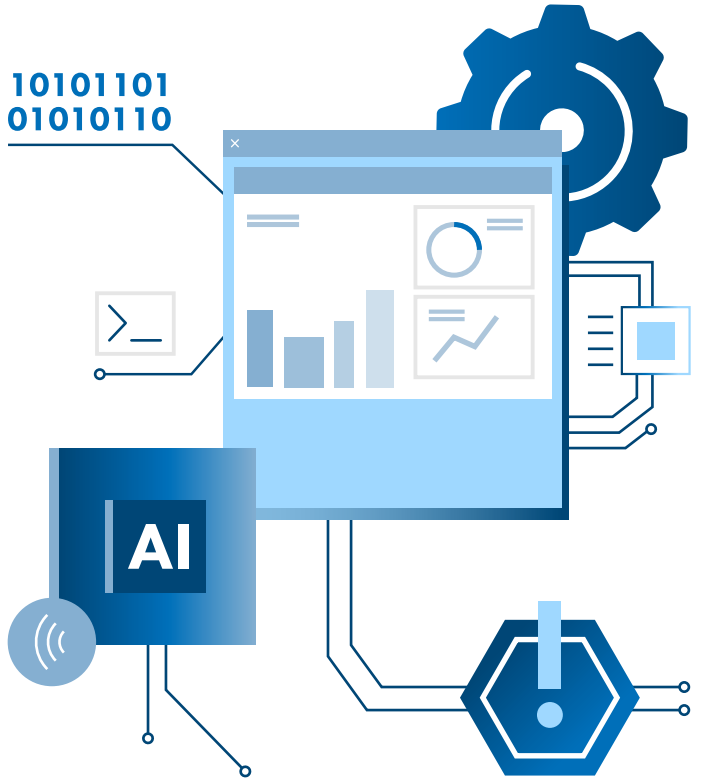
Künstliche Intelligenz ist in der Versicherungsbranche angekommen, vor allem in Bereichen wie Betrugserkennung, Kundenservice und Risikobewertung. Regulatorisch ist bereits viel auf den Weg gebracht, bei der praktischen Umsetzung hakt es noch. Versicherungen sind aufgrund ihres regulatorisch getriebenen Umfelds bereits sehr weit in der Bereitstellung wichtiger Leitplanken und Governance-Prozesse. Damit Künstliche Intelligenz ihr volles Potenzial entfaltet, ist jetzt entscheidend, sie dort zu integrieren wo sie Prozesse, Produkte und Entscheidungen tatsächlich verbessert.

In einer Umfrage zum Thema AI Readiness im Auftrag von PTA zeigen Versicherungen ein differenziertes Bild: Stark in Governance und Compliance, aber mit Nachholbedarf bei Infrastruktur, Datenintegration und der Operationalisierung von KI-Projekten.

Executive Summary

Versicherungen erreichen im Branchenvergleich einen AI-Readiness-Score von **3,73** und liegen damit leicht unter dem Gesamtmarkt (3,84). Besonders stark sind sie in der regelkonformen Steuerung von KI und der Digitalisierung von Kernprozessen. Gleichzeitig zeigen sich Lücken bei Cloud-Reife und zentraler Datenorganisation.

Die Herausforderung liegt in einem branchentypischen Spannungsfeld: Versicherungen regulieren KI bereits vorbildlich, bislang bleibt die Wirkung jedoch hinter dem Aufwand zurück. Wenn Versicherungen ihre etablierten Governance-Prozesse nutzen und die Modernisierung der eigenen Infrastruktur und Datenhaltung hin zu einer modernen datengetriebenen Organisation schaffen haben sie einen echten Umsetzungsvorteil im Branchenvergleich.

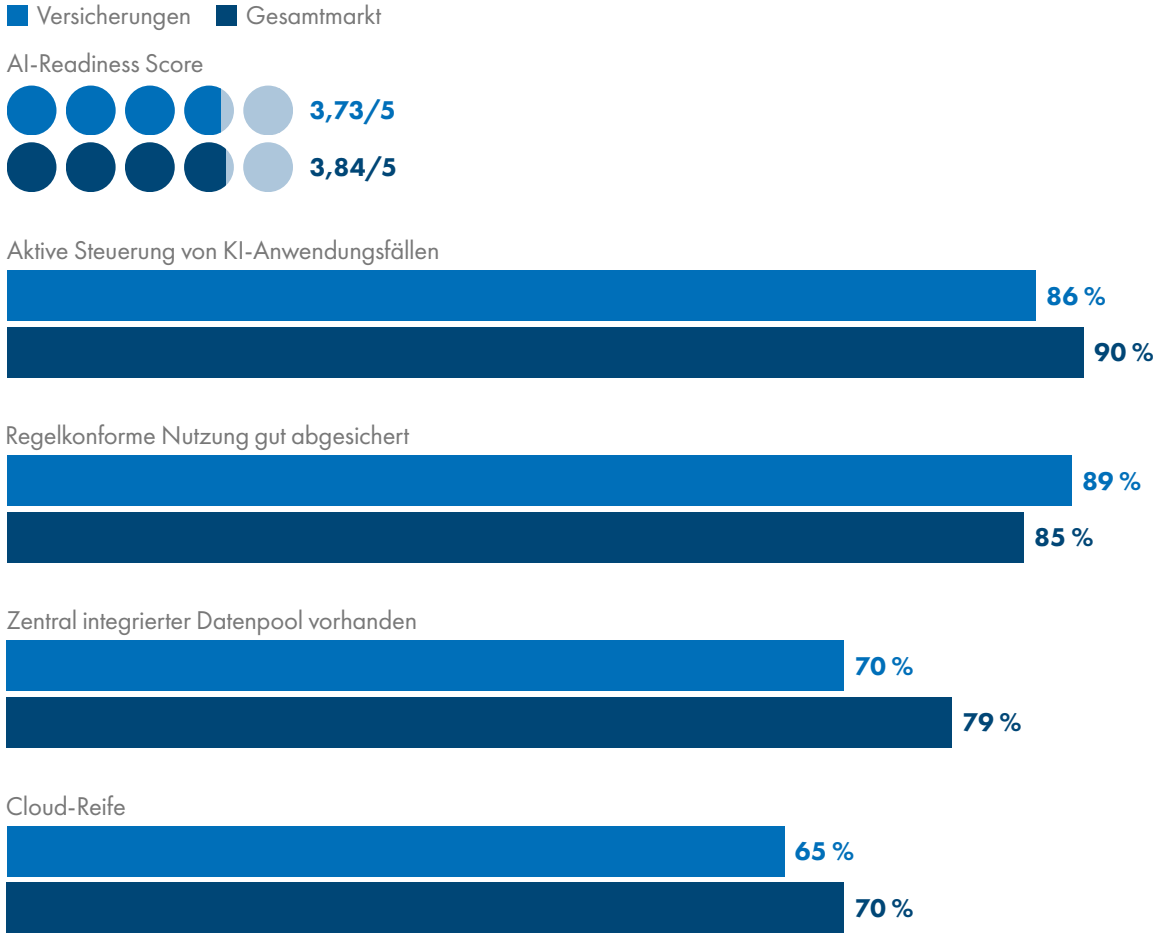




Wo Versicherungen heute stehen

Besonders sichtbar wird die Stärke bei der regelkonformen Nutzung, den etablierten KI-Richtlinien und der breiten Mitarbeiterbefähigung. Das spricht für ein insgesamt reifes Governance-Profil. Gleichzeitig zeigt der Vergleich, dass die technische Basis nicht mithält: Im Rahmen der Selbsteinschätzung werden Cloud-Reife (65 %) und zentrale Datenorganisation (70 %) unterhalb des Gesamtmarktes bewertet. Das bedeutet, es bleiben strukturelle Aufgaben bei den technischen Grundlagen offen.

Reifeprofil von Versicherungen



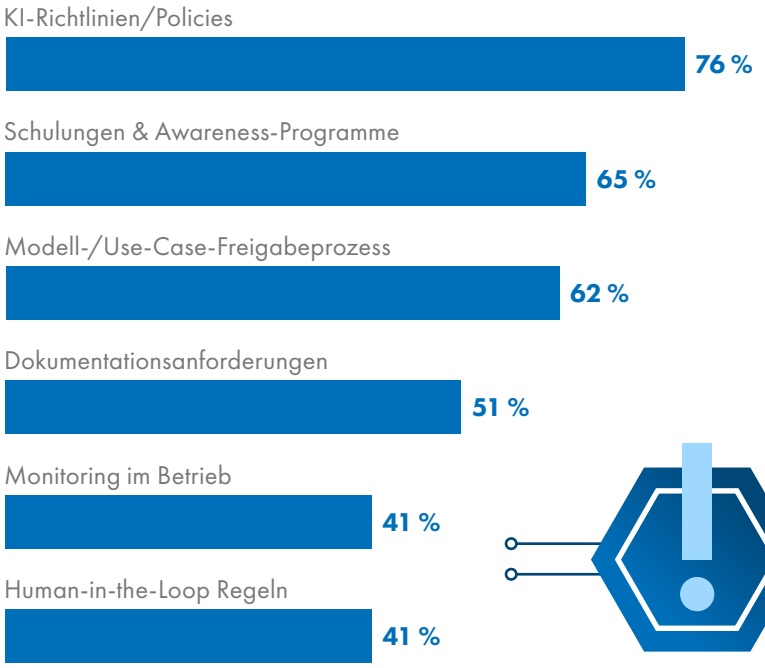
Governance steht – Daten und Infrastruktur bremsen

Cloud-Reife und Datenorganisation bleiben zentrale Engpässe.

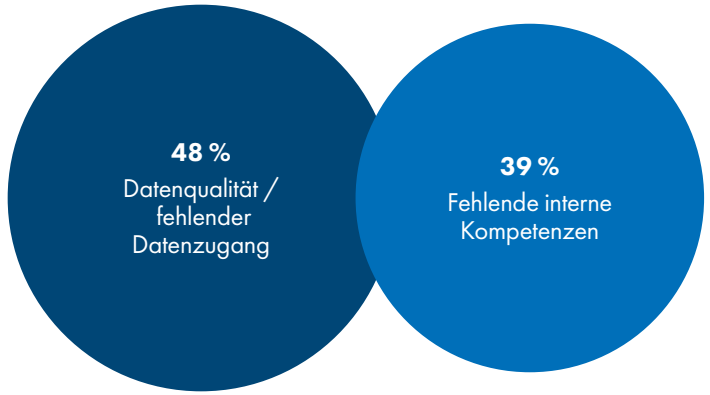
Die Versicherungsbranche verfügt bereits häufiger als andere Branchen über etablierte Governance-Elemente für KI. Besonders verbreitet sind Richtlinien (76 %) und grundlegende Schulungen (mit 65 % deutlich höher als in anderen Branchen). Auch Freigabeprozesse (62 %), häufig über zentrale KI-Officessind bei der Mehrheit etabliert. Das operative Monitoring (41 %) findet bei Versicherungen vergleichsweise seltener statt, wohingegen Human-in-the-Loop-Regeln (41 %) etablierter sind als im restlichen Marktumfeld. Dies zeigt die starke Integration von KI in Governance & Compliance-Prozesse bei Versicherungen.

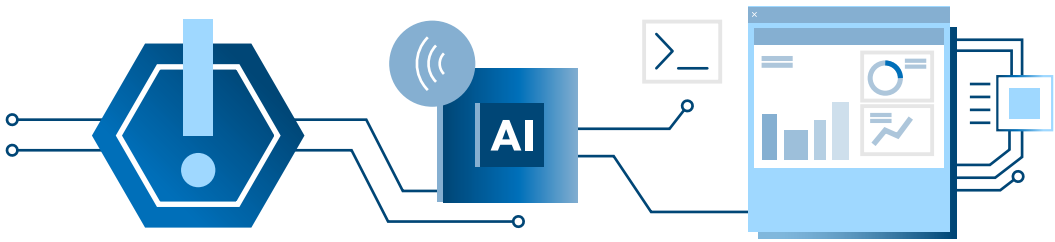
KI-Projekte scheitern in der Versicherungsbranche besonders häufig an den zwei zentralen Perspektiven Datenverfügbarkeit und Datenqualität. Auffällig ist auch, dass die strategische KI-Verantwortung in 32 % der Versicherungen allein bei der IT liegt, für eine breitere Wirkung muss KI stärker zum Fachbereichsthema werden. Hier spiegelt sich auch die vergleichsweise niedrige Bewertung der internen Kompetenzen wieder.

Vorhandene Governance-Elemente für KI in der Versicherungsbranche



Zentrale Hürden in Projekten





KI ist angekommen – jetzt rückt der Vertrieb in den Fokus

Das größte Potenzial liegt in Personalisierung und näherer Kundenansprache.

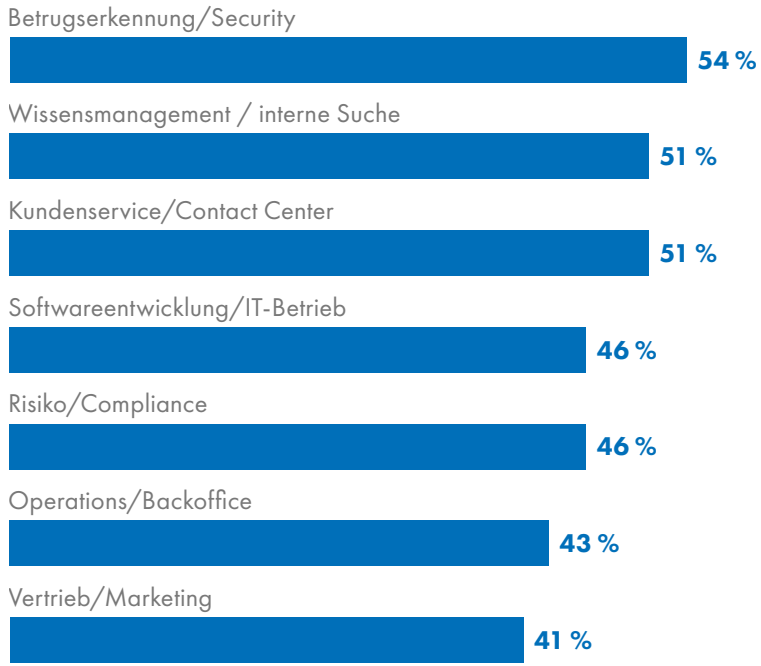


KI ist in der Versicherungsbranche bereits in vielen Teilen der Wertschöpfung angekommen. Die Umfrage zeigt, viele Versicherungen haben den Einstieg geschafft und setzen KI dort ein, wo sich Qualität und Prozessstabilität vergleichsweise schnell verbessern lassen.

Besonders stark ist die Nutzung in risiko- und effizienzgetriebenen Bereichen wie dem Kundenservice oder der Sachbearbeitung.

In der nächsten Entwicklungsstufe wird KI sukzessive in die Geschäftsprozesse durch echte Automatisierung integriert werden und der Blick wird sich ebenfalls verstärkt auf die vertriebliche Wertschöpfung richten und hier neue Hebel in der Skalierung freisetzen.

Zentrale Einsatzfelder von KI in der Versicherungsbranche



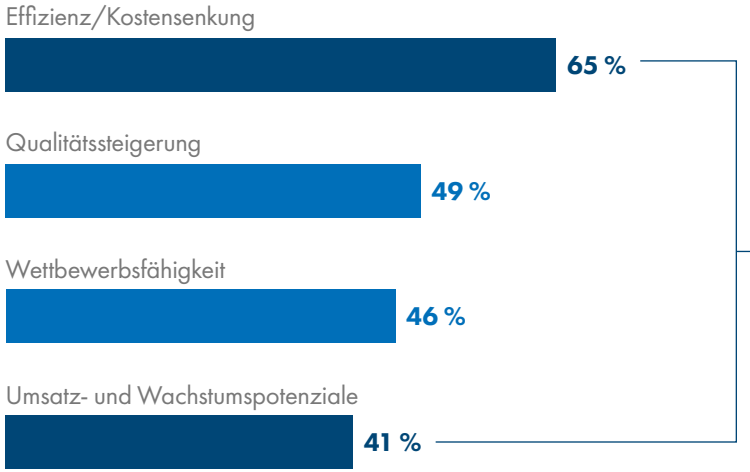
Vom Regelwerk zur Wirkung: KI muss Geschäftswert schaffen

Der Governance-Vorsprung wird erst durch skalierbare Anwendungen zum Vorteil.

Der Fokus liegt bislang stark auf internen Effizienzgewinnen. Deutlich seltener stehen Anwendungen im Vordergrund, die direkt auf Vertrieb oder zusätzliche Ertragspotenziale zielen. Genau darin liegt eine wichtige Entwicklungschance, etwa in der personalisierten Produktgestaltung, im Underwriting oder in der datengetriebenen Kundenansprache. Insbesondere die Unterstützung des persönlichen Vertriebes in Ausschließlichkeitsorganisationen sowie der Maklerbetreuer und Makler birgt eine Vielzahl an Chancen, künstliche Intelligenz gewinnbringend einzusetzen und dem demografischen Wandel in den Vertrieben zu begegnen. Gleichzeitig rückt damit die seit vielen Jahren angestrebte Personalisierung in den Vordergrund. Agenturisten und Vertretern wird es ermöglicht, große Kundenbestände effizient zu führen und die Beratungsqualität weiter zu steigern.

Branchenübergreifend bestätigen die Ergebnisse, welche Hebel Unternehmen als entscheidend einschätzen: bessere Datenintegration und -qualität (47 %), eine skalierbare KI- oder GenAI-Plattform (46 %) sowie Schulungen und Trainings für Mitarbeitende (44 %).

Hauptziele des KI-Einsatzes in der Versicherungsbranche



KI spart heute Zeit — morgen stärkt sie den Vertrieb
Versicherer nutzen KI bisher vor allem für Effizienz: **65 %** nennen Kostensenkung und Effizienzsteigerung als Ziel, aber nur **41 %** Umsatz- und Wachstumspotenziale. Die nächste Chance liegt darin, KI stärker für Vertrieb, Beratung und personalisierte Kundenansprache einzusetzen.

Die größte Chance liegt damit nicht in weiteren Absicherungen, sondern in einer besseren Verbindung von Daten, Plattform, Fachbereichen und Steuerung. Gelingt das, lässt sich der Governance-Vorsprung in echte operative Wirkung übersetzen – und KI stärker mit Produktivität und Ertrag verknüpfen.



Was jetzt konkret zu tun ist

Skalieren, Verantwortung verbreitern, Datenbasis stärken.

1. Gezielte Skalierung von KI-Anwendungen

Versicherungen steuern ihre KI-Vorhaben bereits aktiv und regulatorisch sauber. Der nächste Schritt besteht darin, diese Vorhaben konsequenter nach fachlichem Nutzen, Skalierbarkeit und messbarer Wirkung zu priorisieren. So entsteht ein belastbarer Rahmen für Entscheidungen, Verantwortlichkeiten und Investitionen. Hier hilft eine ganzheitliche Total Cost of Ownership-Betrachtung welche neben den reinen Business Case Zahlen aus den Fachbereichen und Vertrieben auch die stark erhöhten Testaufwände, die veränderten Anforderungen an den Betrieb und die Infrastruktur als auch eventuell vorzunehmende Anpassungen an Datenverfügbarkeit und -qualität berücksichtigt. Ein wichtiger Aspekt bei der Skalierung ist ebenfalls die Vermeidung von Insellösungen durch eine problembasierte Perspektive, welche Use-Cases Bereichsübergreifend identifiziert und zentrale Blaupausen für neue Prozesse bereitstellt. So wird vermieden, dass sehr ähnlich gelagerte Use Cases an mehreren Stellen unterschiedlich gelöst werden und Skalierungs- und Qualitätshebel ungenutzt bleiben

2. KI-Verantwortung über die IT hinaus verankern

In Versicherungen ist die alleinige IT-Verantwortung für KI der häufigste Fall (32 %), während in anderen Branchen die strategische Steuerung deutlich öfter gemeinsam über Fachbereiche hinweg erfolgt. Solange KI primär als technisches Infrastrukturthema geführt wird, bleibt der fachliche Wertschöpfungshebel begrenzt. Versicherungen sollten KI-Ownership gezielt in Bereiche wie Underwriting, Schaden und Produktentwicklung verlagern, mit der IT als Enabler, nicht als alleinigem Entscheider.

3. Infrastruktur-Rückstand gezielt aufholen

Anders als in anderen Branchen liegen Versicherungen bei Cloud-Reife (65 %) und zentraler Datenorganisation (70 %) gleichzeitig unter dem Markt. Das ist ein doppelter Engpass, der die Skalierung bestehender Use Cases strukturell begrenzt. Priorität sollte daher auf dem Aufbau einer integrierten Daten- und Plattformbasis liegen. Hier setzt eine saubere Data- und KI-Governance gezielt an. Aus dem Bereich der Data Governance können etablierte Modelle und Rollen auf das Thema KI adaptiert werden. Ein sauberes Data-Readiness-Assessment ist Grundbestandteil jeder Use-Case Evaluation und KI-Umsetzung.

4. Von defensiver KI zu wertschöpfender KI

Der KI-Einsatz in der Versicherungsbranche ist heute stark risiko- und effizienzgetrieben: Betrugserkennung, Compliance, Kostensenkung. Anwendungen mit direktem Umsatzbezug:Vertrieb, Produktgestaltung, Kundenansprache, spielen eine untergeordnete Rolle. Die Chance liegt darin, KI gezielt als Wachstumstreiber einzusetzen: in der datengestützten Tarifierung, im automatisierten Underwriting , der personalisierten Kundenkommunikation und der administrativen Entlastung und operativen Exzellenz des persönlichen Vertriebes.

5. Governance-Vorsprung als Wettbewerbsvorteil ausspielen

Bei Versicherungen zeigt sich eine Lücke zwischen der festen Verankerung von KI-Compliance im Unternehmen (89 %) und einem gleichzeitig geringem KI-Einsatz in diesem Feld (54 %). Das ist kein Widerspruch, sondern ein ungenutzter Vorteil, Governance nicht nur als Pflicht, sondern als Differenzierungsmerkmal zu begreifen. Wer bereits über Richtlinien, Freigabeprozesse und Schulungen verfügt, kann neue Use Cases schneller und sicherer skalieren als Branchen, die beides parallel aufbauen müssen. Diesen Startvorteil gilt es jetzt aktiv zu nutzen.

Methodik der Umfrage

Die Ergebnisse bilden vor allem die Sicht von IT-Entscheidungsträgerinnen und IT-Entscheidungsträgern auf den KI-Reifegrad ab.

Erhebung: Survey via Online-Access-Panel
Zielgruppe: IT-Entscheidungsträgerinnen und IT-Entscheidungsträger in Deutschland, Unternehmen ab 100 Mitarbeitenden
Stichprobe: Gesamt **n = 200**, Versicherungen **n = 37**
Feldzeit: **27.02.2026 bis 06.03.2026**

Quellenliste

ESMA / Europäische Aufsichtsbehörden: Informationen zu DORA
Europäische Kommission: Informationen zum EU AI Act