

Studie zu Underwriting: Versicherungsmanager optimistisch hinsichtlich der Auswirkungen von KI auf Qualität und Betrugsbekämpfung, aber Underwriter weiterhin skeptisch

- 62 Prozent der Führungskräfte in der Versicherungswirtschaft erwarten, dass Künstliche Intelligenz und Maschinelles Lernen (AI/ML) die Qualität des Underwritings verbessern und Betrug einschränken
- 43 Prozent der Underwriter vertrauen auf automatische Empfehlungen von predictive analytics tools und akzeptieren diese immer öfter, aber viele haben immer noch Bedenken hinsichtlich der Komplexität und Datenintegrität

Wien, 6. Mai 2024 - Der aktuelle [World Property and Casualty Insurance Report 2024](#) des Capgemini Research Institute zeigt, dass die Underwriting-Fähigkeiten der Versicherungsunternehmen durch organisatorische Rahmenbedingungen eingeschränkt werden. Der Studie nach gelten nur 8 Prozent der Sach- und Unfallversicherer als Vorreiter im Underwriting, die kontinuierlich bessere Leistung erbringen als die übrigen Anbieter, dank fundierter Entscheidungen und präziser Risikobewertungen auf Basis von KI und Automatisierung. Diese Wegbereiter der Branche fördern eine bessere Zusammenarbeit und Kundentransparenz, indem sie die Underwriter in den Mittelpunkt aller Entscheidungen stellen.

„Versicherer müssen ihre Regeln für das Underwriting zunehmend neu überdenken. Eine längst überfällige Maßnahme für viele Unternehmen ist die Modernisierung ihrer versicherungstechnischen Kernsysteme und Underwriting-Tools. Dies kann zu besseren Ergebnissen und mehr Transparenz führen. Der Einsatz von KI-basierten Erkenntnissen und Automatisierung ist für die Branche von entscheidender Bedeutung, um sich an die Risikodynamik sowie das Verhalten der Versicherungsnehmer anzupassen und so einen konkurrenzfähigen Weg zur Profitabilität im Underwriting zu finden“, erklärt Marta Fröhlich, Head of Financial Services bei Capgemini Invent Österreich.

Herausforderungen für Schaden- und Unfallversicherer nehmen zu

Angesichts des Inflationsdrucks, der die Versicherten finanziell belastet, steigt die Nachfrage nach finanzierbaren, einfachen und transparenten Versicherungsprodukten. Der Studie zufolge empfinden 42 Prozent der Versicherungsnehmer den derzeitigen Underwriting-Prozess als komplex und langwierig. Darüber hinaus haben 27 Prozent der Versicherten in den letzten zwei Jahren auf der Suche nach niedrigeren Prämien (60 Prozent) und besserem Versicherungsschutz (53 Prozent) den Anbieter gewechselt.

Während die Prämien gestiegen sind hatten die Underwriting-Experten zu kämpfen, da die combined ratios die 100 Prozent-Marke überschreiten aufgrund von Naturkatastrophen, neuen Risiken durch technologische Innovationen wie Cyber-Bedrohungen und das Aufkommen generativer KI sowie regulatorischer Komplexität. Führungskräfte der Branche nennen unter anderem erhebliche organisatorische Hürden, wenn es darum geht, ihre Kunden zu begeistern: Unzureichender Zugang zu Daten (54 Prozent), veraltete Systeme (51 Prozent) und der Mangel an qualifizierten Mitarbeitern (47 Prozent).



Das Selbstvertrauen der Underwriter ist der Schlüssel, um von der Vorreiterrolle zu profitieren

Die Studie zeigt, dass 62 Prozent der Führungskräfte davon ausgehen, dass Technologien der Künstlichen Intelligenz und des maschinellen Lernens (AI/ML) die Qualität des Underwritings erhöhen und Betrug abwehren. Trotz dieser Vorteile vertrauen nur 43 Prozent der Underwriter auf automatisierte Empfehlungen von predictive analytics tools als Entscheidungsgrundlage. Das Zögern ist auf eine überwältigende Komplexität (67 Prozent) und Bedenken hinsichtlich der Datenintegrität (59 Prozent) zurückzuführen. Der Studie zufolge können Versicherer ihre Zurückhaltung überwinden, indem sie die Underwriter frühzeitig einbinden und sicherstellen, dass die KI/ML-Modelle erklärbar und angemessen transparent sind.

Auch wenn einige Anbieter in diesen Bereichen bereits erfolgreich sind, weisen nur wenige Versicherer "Vorreiter"-Qualitäten¹ auf, um schnelle, unvoreingenommene und datengestützte Underwriting-Entscheidungen zu treffen. Ausgestattet mit den richtigen modernen Underwriting-Werkzeugen profitieren Vorreiter von besserer Effizienz (höherer Geschwindigkeit und geringeren Kosten), Präzision (Schadenkosten und Betrugserkennung) und einem besseren Kundenerlebnis (Neugeschäft und Kundenbindung). Weniger als 13 Prozent dieser Vorreiter verfehlen die Ziele in diesen Bereichen, verglichen mit 21 bis 36 Prozent der Wettbewerber.

Schlankes Underwriting beginnt mit der Erschließung von deep data insights

Die Mehrheit der Führungskräfte (83 Prozent) in der Schaden- und Unfallversicherung ist der Meinung, dass Vorhersagemodelle für die Zukunft des Underwritings entscheidend sind, doch nur 27 Prozent geben an, dass ihr Unternehmen über die nötigen Fähigkeiten verfügt. Der Weg zu datengesteuerten Erkenntnissen beginnt mit einem sicheren Datenökosystem.

Weltweit zeigen sich 53 Prozent der Versicherungsnehmer besorgt über die Menge der abgefragten Kundendaten. Fast zwei Drittel geben jedoch an, dass sie bereit wären, mehr Daten preiszugeben im Austausch für Transparenz, Rabatte und die Bestätigung, dass ihre Daten sicher sind. Damit bietet sich die Chance für Versicherer, ihre Angebote zu erweitern und die Versicherbarkeit von neuen Risiken zu verbessern, während gleichzeitig Vertrauen aufgebaut wird. Dies führt zu einer engeren Kundenbindung.

Schaden- und Unfallversicherer stehen vor einer beträchtlichen Herausforderung, wenn es darum geht, die Datenanforderungen ihrer Underwriter im Hinblick auf Datenqualität und -umfang zu erfüllen. Der Studie nach legen beispielsweise 49 Prozent der Underwriter Wert auf Drohnenbilddaten, doch nur sehr wenige Versicherer sind in der Lage, diese bereitzustellen und zu analysieren. Ebenso wünscht sich jeder zweite Underwriter Daten von vernetzten Geräten für Echtzeitinformationen über persönliche und gewerbliche Vermögenswerte, obwohl nur 12 Prozent der Versicherer solche Daten effektiv erfassen können.

Laut der Studie schadet der Mangel an Datenverfügbarkeit und -qualität dem Kerngeschäft der Versicherer, da 77 Prozent mit einer unvollständigen Risikobewertung zu kämpfen haben. Angesichts schwacher Datenressourcen sehen sich 73 Prozent der Unternehmen mit einer eingeschränkten Genauigkeit bei der

¹ Vorreiter im Underwriting nutzen aktiv fortschrittliche Technologien, um datengestützte Empfehlungen und Entscheidungen in Echtzeit zu liefern. Durch die nahtlose Integration von Drittanbietern und traditionellen Datenquellen fördern diese Pioniere ein kollaboratives Ökosystem, das die Underwriter in den Mittelpunkt stellt und gleichzeitig die Transparenz gegenüber den Kunden fördert.



Preisgestaltung konfrontiert, was eine angemessene Schadensdeckung verhindert und im schlimmsten Fall die Solvenz gefährden kann.

Über die Studie

Der World Property & Casualty Insurance Report 2024 stützt sich auf Daten aus drei Primärquellen: die 2024 Global Insurance Voice of the Customer Survey, die 2024 Global Insurance Executives Survey und die 2024 Global Insurance Underwriters Survey. Die Primärforschung umfasst Erkenntnisse aus 18 Märkten: Australien, Belgien, Brasilien, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Hongkong, Indien, Italien, Japan, Kanada, Luxemburg, die Niederlande, Norwegen, Portugal, Schweden, Spanien und den Vereinigten Staaten.

Über Capgemini

Capgemini ist ein globaler Business- und Technologie-Transformationspartner für Organisationen. Das Unternehmen unterstützt diese bei ihrer dualen Transformation für eine stärker digitale und nachhaltige Welt – stets auf greifbare Fortschritte für die Gesellschaft bedacht. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste, diverse Unternehmensgruppe mit einer über 55-jährigen Geschichte und 340.000 Mitarbeitenden in mehr als 50 Ländern. Kunden vertrauen auf Capgemini, um das Potenzial von Technologie für die ganze Breite ihrer Geschäftsanforderungen zu erschließen. Capgemini entwickelt mit seiner starken Strategie, Design- und Engineering-Expertise umfassende Services und End-to-End-Lösungen. Dabei nutzt das Unternehmen seine führende Kompetenz in den Bereichen KI, Cloud und Daten sowie profunde Branchenexpertise und sein Partner-Ökosystem. Die Gruppe erzielte 2023 einen Umsatz von 22,5 Milliarden Euro.

Get the future you want | www.capgemini.com/at-de

Über das Capgemini Research Institute

Das Capgemini Research Institute ist Capgeminis hauseigener Think-Tank in digitalen Angelegenheiten. Das Institut veröffentlicht Forschungsarbeiten über den Einfluss digitaler Technologien auf große Unternehmen. Das Team greift dabei auf das weltweite Netzwerk von Capgemini-Experten zurück und arbeitet eng mit akademischen und technologischen Partnern zusammen. Das Institut hat Forschungszentren in Indien, Singapur, Großbritannien, und den USA.

Besuchen Sie uns auf www.capgemini.com/de-de/insights/research/capgemini-research-institute
Abonnieren Sie unsere Studien auf www.capgemini.com/capgemini-research-institute-subscription