

POSITIONSPAPIER

Künstliche Intelligenz in der Versicherungs- wirtschaft

2026

Inhaltsverzeichnis

1. Die Versicherungswirtschaft ist KI-Branche und gestaltet als Vorreiter den digitalen Wandel aktiv mit.	03
2. Die Versicherungswirtschaft setzt KI verantwortungsvoll zum Nutzen ihrer Kundinnen und Kunden ein.	03
Individuelle Lösungen: Verständlich und zugänglich für alle	03
Mehr Sicherheit durch Vorsorge, schnelle Hilfe im Ernstfall	04
Motor für den Standort: Effizienz und digitale Souveränität	04
Persönliche Beratung sinnvoll ergänzen	04
3. Die Versicherungswirtschaft bietet ein zukunftsfähiges und fortschrittliches Umfeld, in dem Talente und Partnerschaften gemeinsam wachsen können.	04
4. Dynamische technologische Entwicklungen brauchen eine innovationsfreundliche Regulierung statt starrer Vorgaben.	05

Executive Summary

Die Versicherungswirtschaft ist einer der entscheidenden Akteure, um die Potenziale der Künstlichen Intelligenz (KI) für den Wirtschaftsstandort Deutschland auszuschöpfen und im Sinne von Verbraucherinnen und Verbrauchern zu nutzen. Direkter Kundenkontakt, reale Lebenssituationen, und sehr große Datenmengen schaffen ein Umfeld, in dem KI konkrete positive Wirkung entfalten kann. Kunden und Unternehmen profitieren vom Einsatz von KI entlang der gesamten Wertschöpfungskette.

Die Versicherungswirtschaft übersetzt die abstrakten Möglichkeiten von KI in einen konkreten, skalierbaren und sicheren Mehrwert für Verbraucherinnen und Verbraucher. Um das Potenzial von KI noch besser zu nutzen, gilt für die Branche:

1. Die Versicherungswirtschaft ist KI-Branche und gestaltet als Vorreiter den digitalen Wandel aktiv mit.
2. Die Versicherungswirtschaft setzt KI verantwortungsvoll zum Nutzen ihrer Kundinnen und Kunden ein.
3. Die Versicherungswirtschaft bietet ein zukunftsfähiges und fortschrittliches Umfeld, in dem Talente und Partnerschaften gemeinsam wachsen können.
4. Dynamische technologische Entwicklungen brauchen eine innovationsfreundliche Regulierung.

So kann die deutsche Versicherungswirtschaft im globalen Wettbewerb nicht nur Schritt halten, sondern künftig auch eine Führungsrolle übernehmen.

Im Folgenden wird aufgezeigt, welche Verantwortung die Branche im Umgang mit KI übernimmt, wie die Versicherungswirtschaft als Vorreiter den Wandel bereits heute gestaltet, welche Prinzipien die Branche leiten und welcher politische Rahmen notwendig ist.

1. Die Versicherungswirtschaft ist KI-Branche und gestaltet als Vorreiter den digitalen Wandel aktiv mit.

KI prägt den aktuellen gesellschaftlichen und technologischen Wandel maßgeblich. Die Versicherungswirtschaft gestaltet diesen Wandel aktiv mit und trägt dazu bei, dass KI sinnvoll in die Lebensrealität ihrer Kundinnen und Kunden integriert wird. Sie bietet Raum für innovative Ideen, erschließt neue Einsatzmöglichkeiten und unterstützt dabei, den Einsatz von KI effizient und praxisnah voranzutreiben.

Die zentrale Aufgabe der Versicherungsbranche ist es, Menschen vor Risiken zu schützen und in allen Lebenssituationen abzusichern. Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz eröffnet der Branche neue Möglichkeiten, um diese ureigene Aufgabe noch wirksamer und im Sinne der Kundinnen und Kunden einzulösen.

Die Versicherungsbranche verfolgt das Ziel, KI-Modelle einzusetzen, die spürbaren Mehrwert schaffen – sowohl für die Unternehmen als auch für Kundinnen und Kunden. Neben effizienteren Prozessen geht es dabei auch um individuelleren Service und um neue und bessere Angebote.

Schon heute ist KI keine Zukunftsmusik mehr, sondern ein integraler Bestandteil der Prozesse von Versicherungsunternehmen, welcher bereits einen spürbaren Mehrwert für Kundinnen und Kunden schafft. Die Phase des Experimentierens ist vorbei. KI wird mit dem Ziel, die Dienstleistungen für alle Verbraucher und Verbraucherinnen zu verbessern, eingesetzt. Es zeigen sich messbare Erfolge in den Unternehmen: Kundenanfragen werden durch den Einsatz von KI schneller und zielgenau an den richtigen Ansprechpartner geleitet. Damit können beispielsweise fehlerhafte und zeitintensive Zuweisungen von Kundenanfragen um bis zu 40 % reduziert werden.

2. Die Versicherungswirtschaft setzt KI verantwortungsvoll zum Nutzen ihrer Kundinnen und Kunden ein.

Der verantwortungsvolle Umgang mit Risiken und sensiblen Daten ist für Versicherungsunternehmen essenziell. Vertrauen ist dabei die wichtigste Währung. Daher wendet die Versicherungswirtschaft bei der Implementierung von KI-Systemen dieselben hohen ethischen Maßstäbe an, die seit jeher ihr Handeln prägen.

Der KI-Einsatz in der Versicherungswirtschaft folgt klaren Prinzipien, die nicht nur auf dem Papier stehen, sondern in erster Linie gelebte Praxis sind: Im Mittelpunkt stehen dabei immer der Mensch sowie der konkrete Mehrwert und Nutzen des Einsatzes von KI. Die Branche setzt KI ein, um ihr fundamentales Versprechen – passgenaue Absicherung, faire Behandlung und unbedingte Verlässlichkeit – noch besser zu erfüllen. Fairness, Transparenz und die Vermeidung von Diskriminierung sind nicht nur regulatorische Pflicht, sondern eine selbstverständliche Handlungsmaxime von Versicherungsunternehmen. Es bleibt auch sichergestellt, dass die finale Verantwortung und Kontrolle in menschlicher Hand bleiben. Persönliche Beratung und menschliche Expertise werden durch KI nicht ersetzt, sondern auf eine neue Qualitätsstufe gehoben.

„Die deutsche Versicherungswirtschaft setzt KI bereits heute entlang der gesamten Wertschöpfungskette ein.“

Individuelle Lösungen: Verständlich und zugänglich für alle

Der größte Vorteil liegt darin, Versicherungsschutz zugänglicher, verständlicher und individueller zu gestalten. KI hilft Versicherern, die konkreten Bedürfnisse von Menschen in unterschiedlichen Lebensphasen – sei es die Familiengründung, der Berufswechsel oder die Planung des Ruhestands – besser zu verstehen und dafür passgenaue, modulare Lösungen anzubieten. Komplexe Produkte werden mit Hilfe von KI vereinfacht und für den Kunden nachvollziehbar gemacht, sprachliche Barrieren werden abgebaut und der Zugang zu wichtiger Absicherung, etwa im Bereich der Vorsorge, wird erleichtert. Durch den Einsatz von KI sinkt beispielsweise die Bearbeitungszeit um bis zu 40 % bei Risikovorfragen und die Risikoprüfung wird deutlich beschleunigt. Auch filtern KI-Tools in Sekundenschnelle relevante Informationen aus komplexen, langlaufenden Vertragsdokumentationen heraus.

Die Versicherungswirtschaft hat das klare Ziel, die neuen technologischen Möglichkeiten verantwortungsvoll zu nutzen: Eine stärkere Individualisierung soll die Beratung und die Produktauswahl verbessern – nicht jedoch dazu führen, Risiken immer weiter zu vereinzeln oder den solidarischen Grundgedanken von Versicherung aufzulösen. Versicherung bleibt ein Kollektivprinzip, bei dem viele gemeinsam Risiken tragen. KI unterstützt uns dabei, besser auf den einzelnen Kunden einzugehen, ohne diese gemeinsame Grundlage infrage zu stellen.

Mehr Sicherheit durch Vorsorge, schnelle Hilfe im Ernstfall

Die Versicherungswirtschaft vollzieht einen fundamentalen Wandel hin zum proaktiven Partner für Risikoprävention. Anstatt nur Schäden zu regulieren, sollen diese bestenfalls bereits im Vorfeld vermieden werden. So ermöglichen KI-gestützte Analysen es, frühzeitig auf Risiken hinzuweisen, sei es durch Wetterwarnungen zum Schutz des Eigentums oder durch Hinweise zur Gesundheitsvorsorge. Dies schützt nicht nur den Einzelnen, sondern senkt die Kosten für die gesamte Risikogemeinschaft. Im Schadensfall selbst unterstützt KI eine unbürokratische, schnelle und transparente Abwicklung. Das minimiert die Belastung für die Betroffenen in einer ohnehin schwierigen Situation.

Motor für den Standort: Effizienz und digitale Souveränität

Durch den effizienten Einsatz von KI zur Erkennung von Betrugsmustern werden die ehrlichen Beitragszahler geschützt und die Stabilität des Solidarsystems gestärkt. Gleichzeitig rüstet sich die Branche gegen die wachsenden Gefahren von Cyberkriminalität und stärkt zugleich auch die digitale Souveränität und die Sicherheit von Kundendaten. KI ist bereits heute in den täglichen Prozessen der Branche angekommen. Indem die Versicherungswirtschaft ihre internen Aufgaben automatisiert und effizienter gestaltet, setzt sie qualifizierte Fachkräfte dort ein, wo sie den größten Wert schaffen: in der persönlichen Betreuung unserer Kunden.

Persönliche Beratung sinnvoll ergänzen

Zunehmend werden KI-Assistenten zu Alltagsbegleitern, perspektivisch auch in Finanzangelegenheiten. Kunden nutzen KI, um im Netz frei verfügbare Informationen zu suchen, nach ihren Wünschen aufzubereiten und zu strukturieren. Diese Suche führt die Kunden auch zu Versicherern, Versicherungsvermittlern oder Vergleichsportalen. Um es dem Kunden zu erleichtern, nutzt auch die Branche KI-Tools, erfüllt in der sich durch den Einsatz von KI wandelnden Welt die Bedürfnisse des Kunden und handelt IDD-konform.¹

KI hilft den Versicherern dabei, mit kundenspezifischen Informationen maßgeschneiderte Services zu entwickeln. Zudem werden Bedarfsücken frühzeitig erkannt, Prävention gestärkt und individuelle Lösungen angeboten. KI unterstützt auch bei der Beratung und macht sie passgenauer für den Kunden.

Vertrauen, Glaubwürdigkeit und Zuverlässigkeit sind und bleiben die wichtigste Währung im Versicherungsgeschäft. Marktüberblick, Treuepflicht und Empathie sind dafür unverzichtbar. Der Einsatz von KI schafft die Freiräume dafür. Dieser Wandel ist in vollem Gange. KI wird in allen Vertriebswegen eingesetzt und hat das Potenzial für Kunden, Vermittler und Versicherer großen Nutzen zu entwickeln.

3. Die Versicherungswirtschaft bietet ein zukunftsfähiges und fortschrittliches Umfeld, in dem Talente und Partnerschaften gemeinsam wachsen können.

Um die genannten Ziele weiter auszubauen und neue Innovationen für Kundinnen und Kunden zu schaffen, setzt die Versicherungswirtschaft auf starke Partnerschaften mit Technologieunternehmen, Start-ups und der Wissenschaft. Nur gemeinsam lässt sich der Ausbau von KI erfolgreich vorantreiben und die Wettbewerbsfähigkeit des deutschen Marktes im internationalen Wettbewerb nachhaltig stärken.

Die Versicherungswirtschaft bietet dafür ein besonders attraktives Umfeld. Als datenintensive und gesellschaftlich relevante Branche bietet sie für Technologieunternehmen und KI-Start-ups ein praxisnahes Anwendungsfeld zur Weiterentwicklung neuer Produkte und Lösungen. Die Versicherer sind gleichermaßen Förderer und Partner von innovativen Unternehmen und übernehmen damit gesellschaftliche Verantwortung zur Förderung von KI. Damit profitieren beide Seiten und bringen die KI-Entwicklung voran. Gleichzeitig eröffnet sie Talenten die Möglichkeit, mit innovativen Technologien echten Mehrwert in einem sicheren und relevanten Umfeld zu schaffen.

„Wer an vertrauenswürdiger KI für gesellschaftlich relevante Anwendungen arbeiten will, findet in der Versicherungswirtschaft eines der spannendsten Einsatzfelder Europas.“

¹ EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie „Insurance Distribution Directive“

Die Branche setzt KI nicht nur in externen Prozessen ein, sie nutzt sie auch gezielt, um interne Betriebsprozesse zu verbessern und Mitarbeitenden mehr Raum für Entfaltung und Kreativität zu geben. Die Vielfalt der Berufsbilder, die Tiefe der Datenbasis und der bewusst verantwortungsvolle Einsatz von KI eröffnen Gestaltungsspielräume, die in „datenärmeren“ Branchen nicht in einer vergleichbaren Form bestehen.

4. Dynamische technologische Entwicklungen brauchen eine innovationsfreundliche Regulierung statt starrer Vorgaben.

Technologische Innovation muss im Einklang mit regulatorischen Anforderungen stehen. Doch genau dort braucht es mehr Freiheit. KI kann Prozesse beschleunigen und das Kundenerlebnis verbessern, wenn Regulierung sie nicht ausbremst. Um die beschriebenen Potenziale voll auszuschöpfen und im globalen Wettbewerb zu bestehen, braucht es einen modernen und innovationsfreundlichen Rechtsrahmen.

„Ein innovationsfreundlicher Rechtsrahmen mit klaren und konsistenten Vorgaben für den Einsatz von KI ist wichtig. Rechts- und Planungssicherheit sollten aber nicht durch unnötige regulatorische Komplexität behindert werden.“

Mittlerweile besteht ein umfangreiches und komplexes Geflecht der digitalen Regulierung in Europa. Oftmals überschneiden sich regulatorische Anforderungen, stehen teilweise im Widerspruch zueinander oder sind nicht kohärent. Auch Dokumentations- und Meldepflichten überschneiden sich und führen zu doppelten Aufwänden. Dies führt in der Praxis zu hohen und unnötigen Belastungen und Rechtsunsicherheit. Unklare und zu weitgehende Regulierung behindert gleichzeitig die sinnvolle Entwicklung von KI-getriebenen Use Cases, ohne jedoch ein Mehr an Schutz zu bieten. Ein Innehalten ist deshalb dringend geboten. Vor der Einführung neuer Regelungen sollte zukünftig zuerst die Wirkung aller bestehenden Regelungen – insbesondere die Überschneidungen und Mehrfachanforderungen aus KI-Verordnung, DSGVO und DORA – evaluiert, sowie auf Basis der praktischen Erfahrungswerte angepasst, vereinfacht und vereinheitlicht werden. Bei bestehenden Regelungslücken ist eine punktuelle Regulierung

sinnvoller als ein neues Regelwerk, das sich nicht frictionslos in die bestehende Regulierung einfügt.

Des Weiteren sind bereits bestehende Regelungen innovationsfördernd anzupassen. So benötigt vertrauenswürdige, diskriminierungsfreie und faire KI eine vielfältige Datengrundlage für Training und Betrieb. Die aktuelle, sehr restriktive Auslegung der DSGVO, insbesondere bei Gesundheitsdaten (Art. 9), behindert die Entwicklung qualitativ hochwertiger KI-Anwendungen. Eine pauschale Einordnung beispielsweise einer Zahnarztrechnung in dieselbe Risikoklasse wie eine Krebsdiagnose ist nicht sachgerecht. Wir benötigen dringend einen klaren und innovationsfreundlichen Rechtsrahmen, der eine differenzierte und zweckgebundene Nutzung von Daten für das Training von fairen und diskriminierungsfreien KI-Systemen rechtssicher ermöglicht. Davon profitieren vor allem die Verbraucherinnen und Verbraucher in Form von besseren und gerechteren Produkten.

Verbraucherinnen und Verbraucher erwarten heute schnelle und unbürokratische Prozesse. Automatisierte Entscheidungsverfahren sind dafür unverzichtbar und sollten auch nach der DSGVO (Artikel 22) zulässig sein. Durch den Einsatz automatisierter Einzelfallentscheidungen können Bearbeitungsprozesse massiv beschleunigt werden. Gerade bei einfacheren Vorgängen lässt sich die Bearbeitungszeit signifikant verkürzen, so dass dem Begehren des Kunden erheblich schneller nachgekommen werden kann. Die freigewordenen Kapazitäten könnten Kunden mit komplexeren Schadenfällen zugutekommen. Aktuell wird der Einsatz vollautomatisierter Verfahren durch die rechtliche Auslegung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verhindert, indem es als generelles Verbot vollautomatisierter Entscheidungen interpretiert wird. Hier muss der Rechtsrahmen so angepasst werden, dass er schnelle und digitale Prozesse im Sinne der Verbraucher nicht behindert, sondern fördert. Vollautomatische Entscheidungen insbesondere bei standardisierten, regelgebundenen und risikoarmen Versicherungsvorgängen sollten durch einen klaren und unionsweit einheitlichen Rechtsrahmen zulässig sein.

Die KI-VO und weitere regulatorische Vorgaben definieren die hohen Anforderungen für den Einsatz von KI. Das ist wichtig, um den vertrauensvollen Einsatz von KI sicherzustellen. Der Umsetzungsaufwand für die Unternehmen ist bereits heute sehr hoch und sollte nicht dadurch noch verstärkt werden, dass Leitlinien zur Auslegung der KI-VO über die gesetzlichen Anforderungen hinausgehen. Beispielsweise sollten etablierte

statistische Verfahren nicht als KI- Anwendungen eingestuft werden und die Konkretisierungen dem Grundsatz des risikobasierten Ansatzes der KI-VO folgen.

Versicherer leben vom Vertrauen ihrer Kunden. Der verantwortungsvolle, faire und diskriminierungsfreie Einsatz von KI liegt im Interesse der Branche. Der Gesetzgeber kann ein Umfeld schaffen, in dem moderne, KI-gestützte Versicherungsangebote entstehen – anstatt durch übermäßig komplizierte Vorgaben Innovationen auszubremsen. Dadurch können die Unternehmen im globalen Wettbewerb bestehen.

Die Versicherungsbranche ist bereit, ihre Expertise in diesen Prozess einzubringen und gemeinsam mit der Politik einen Weg zu gestalten, der den Innovationsstandort Deutschland nachhaltig stärkt und einen echten Mehrwert für Verbraucher und Verbraucherinnen schafft.



Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.

Wilhelmstraße 43 / 43 G, 10117 Berlin
Besuchereingang: Leipziger Straße 121
Postfach 08 02 64, 10002 Berlin
Tel.: +49 30 2020–5000, Fax +49 30 2020–6000
www.gdv.de, berlin@gdv.de

Verantwortlich

Karen Bartel
Leiterin Recht / Compliance / Verbraucherschutz
Tel.: +49 30 2020–5260
E-Mail: k.bartel@gdv.de

Ansprechpartner

Dr. Ulrike Wehling-Mauntel
Leiterin Koordinierungsstelle Digitalisierung
Tel.: +49 30 2020–5264
E-Mail: u.wehling-mauntel@gdv.de

Pascal Winters
Referent Recht / Compliance / Verbraucherschutz
Tel.: +49 30 2020–5266
E-Mail: p.winters@gdv.de

Lisa Drzeniek
Referentin Recht / Compliance / Verbraucherschutz
Tel.: +49 30 2020–5267
E-Mail: lisa.drzeniek@gdv.de

Publikationsassistentz

Nadine Luther, Heike Borchardt

Bildnachweis

Titelbild: logan-voss-7InS3KjNTDs-unsplash

Redaktionsschluss dieser Ausgabe

28.08.2026

Alle Ausgaben

auf GDV.DE

Disclaimer

Die Inhalte wurden mit der erforderlichen Sorgfalt erstellt. Gleichwohl besteht keine Gewährleistung auf Vollständigkeit, Richtigkeit, Aktualität oder Angemessenheit der darin enthaltenen Angaben oder Einschätzungen.

© GDV 2026