16.02.2022

ALLIANZ NUTZT KI VON CONTROL EXPERT ALS WETTBEWERBSVORTEIL

Bereits im Herbst vergangenen Jahres kündigte der Geschäftsführer von Control Expert, Nicolas Witte, beim Schadenmanagement-Kongress der Versicherungsforen in Leipzig an, dass es „in fünf Jahren keine Schadenabteilung mehr geben wird.“ Nahezu zeitgleich startete die Allianz Versicherung damals einen ersten Schritt in diese Richtung, der allerdings erst jetzt öffentlich wurde. In der Ausgabe vom 17. Januar berichtet die Frankfurter Allgemeine Zeitung (FAZ) in einem Beitrag über den Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) bei der Schadenbearbeitung: „Erstmals reguliert die Allianz Kaskoschäden durch selbstlernende Algorithmen und nicht durch Menschen. Und in ein paar Jahren soll das Auto den Schaden melden - ohne den Fahrer.“ In dem Artikel wird berichtet, dass der Münchener Kfz-Versicherer bereits im Oktober 2021 damit begonnen hatte Kasko-Schäden „dunkel“, also vollautomatisch, zu verarbeiten.

KI STATT SACHBEARBEITER

Den Beitrag der FAZ hat Control Expert unter der Überschrift „KI statt Sachbearbeiter“ im identischen Wortlaut auf seiner eigenen Website veröffentlicht und markiert damit das Ziel: Künftig soll die

Maschine entscheiden, nicht der Mitarbeiter einer Versicherung. Christopher Iwanowski (Leiter Fachstab Schaden Allianz) wird in dem FAZ-Beitrag von Autor Henning Peitsmeier wie folgt wiedergegeben: „Seit Einführung im Oktober 2021 hat die Allianz etwa 30 000 Schadenfälle auf Basis der Künstlichen Intelligenz (KI) kalkuliert, und Iwanowski zieht ein positives Fazit: Vollkaskoschäden mit geringer Komplexität könnten vollständig reguliert werden, und zwar binnen 24 Stunden." Christopher Iwanowski von der Allianz Versicherung beschreibt den Schadenprozess in dem Artikel: „Der Kunde fotografiert den Schaden, schickt uns die Bilder über sein Smartphone, und die KI kalkuliert die Reparaturkosten. Auf Wunsch des Kunden wird der Betrag sofort überwiesen, ohne dass ein Sachbearbeiter eingeschaltet ist. Das ist ein absolutes Novum!" Bei fast 1000 der so kalkulierten Schadenfälle seien die Kriterien für das Angebot der Sofortauszahlung erfüllt, schreibt die FAZ.

CONTROL EXPERT ALS WETTBEWERBSVORTEIL FÜR DIE ALLIANZ

Der als „absolutes Novum" bezeichnete Schadenprozess wird für die Allianz ein wichtiger Faktor im hart umkämpften Kfz-Policen Geschäft sein – und somit zum Wettbewerbsvorteil. Die IT-Struktur für diese Form der Dunkelverarbeitung von Kaskoschäden kommt von Control Expert. Das Langenfelder Unternehmen wurde vor rund zwei Jahren von der Allianz Versicherung übernommen und wird nach wie vor von anderen Kfz-Versicherern beauftragt, die ihre Daten bei Prüfdienstleistungen verarbeiten lassen. An der Spitze von Control Expert steht seit Mitte vergangenen Jahres der Vorgänger von Christopher Iwanowski, der frühere Allianz-Stratege Rüdiger Hackhausen. Laut FAZ investiert der Allianz-Konzern seit vielen Jahren in die Digitalisierung und vertraut auf die weiter steigende Rechenkraft von Computern. Weiter heißt es in dem Artikel: „Einen wichtigen Fortschritt in der KI-basierten Schadenregulierung brachte die Übernahme des jungen Unternehmens Control Expert, eines Dienstleisters, der die Abwicklung von Versicherungsschäden digitalisiert hat. In solchen Prozessen, in denen klare Muster erkannt werden können, ist die KI dem Menschen meist überlegen."

FIKTIVE ABRECHNUNG SOLL AUSGEBAUT WERDEN

Bis Ende des Jahres plant die Allianz mit einer Verfünffachung der Regulierung von Vollkaskoschäden mit geringer Komplexität, berichtet die FAZ weiter. „Zudem soll die sogenannte KI-basierte Sofortregulierung ausgebaut werden: von Schäden mit geringer Komplexität zu Sachschäden mit mittlerer Komplexität." Dabei gehe es Christopher Iwanowski zufolge nicht um die Schadenursache, sondern vielmehr um das Schadenbild. Bei der Allianz Versicherung dürfte damit die Fiktive Abrechnung von Kasko-Schäden insgesamt weiter forciert werden. Nach Angaben der FAZ glaubt Christopher Iwanowski, dass KI die gesamte Wertschöpfungskette vorantreibt und es immer neue Anwendungen geben wird. „In fünf bis zehn Jahren", so wird der Allianz-Manager zitiert, „meldet das Auto den Schaden und nicht mehr der Fahrer."

Christian Simmert