

„Mit künstlicher Intelligenz wissen wir, welchen Kunden wir vertrauen können.“

Maßgeschneiderte Produkte, einfache Prozesse, bessere Risikoprofile: Künstliche Intelligenz hat das Potenzial, die Versicherungsbranche zu revolutionieren. Doch noch steckt der Einsatz intelligenter, selbstlernender Algorithmen vielerorts in den Kinderschuhen. Marius Blaesing, CTO und Mitgründer von Getsafe, erklärt in einem Interview, warum das so ist und wie sich Getsafe vom Wettbewerb unterscheidet.

Marius, wie würdest du Getsafe in einem Satz beschreiben?

Wir helfen unseren Kunden, das zu schützen, was ihnen im Leben am wichtigsten ist, und zwar mit digitalen Versicherungen, die sich die Möglichkeiten künstlicher Intelligenz (KI) zu Nutze machen.

Bei eurem Angebot sollen alle Arbeitsschritte digital erfolgen. Dabei sollen künstliche Intelligenz und Bots helfen. Was verspricht ihr euch von digitalen Helfern?

Technologische Helfer wie unser Chatbot Carla sind für uns sehr wichtig, darin sehen wir die Zukunft. Carla steht unseren Kunden 24 Stunden am Tag zur Seite, beantwortet Fragen und lässt Kunden ihren Versicherungsschutz in Echtzeit erweitern oder kündigen. Außerdem hilft sie, persönliche Angaben oder Zahlungsdetails zu aktualisieren oder Schäden bequem in der App zu melden.

Werden wir eines Tages nur noch mit Robotern telefonieren?

Die Technik kann hier schon sehr viel, und mit großen Datenmengen werden die Algorithmen immer besser. Langfristig werden intelligente Systeme beispielsweise Versicherungsbetrug exakter erkennen als erfahrene Experten. In der Medizin oder in der Prozesstechnik und vielen anderen Bereichen sehen wir diese Entwicklungen schon länger. Die Digitalisierung wird auch die Versicherungsbranche umkrempeln. Aber natürlich bleiben Menschen im Kundenservice wichtig, denn nicht alles lässt sich über KI lösen. Meiner Meinung nach werden Chatbots und Sprachassistenten die Mitarbeiter nicht ersetzen, sondern entlasten.

Wie digital ist die Versicherungsbranche bisher?

Es gibt noch viel Luft nach oben. Der Modernisierungsrückstau gerade bei den traditionellen Versicherern ist extrem hoch.

Warum tun sich viele Versicherer mit künstlicher Intelligenz so schwer?

Das liegt vor allem an den veralteten IT-Systemen. Künstliche Intelligenz ist ja der Versuch, Algorithmen zu entwickeln, die aus „Erfahrung“ lernen und dadurch wie der Mensch in gewissem Maße eigenständig Probleme lösen und Entscheidungen treffen können. Es geht hier also um wesentlich mehr als um reine Rechenkapazität. Voraussetzung dafür ist eine Infrastruktur, die es erlaubt, solche Daten zu sammeln und auszuwerten. Das ist bei allen mir bekannten etablierten Versicherern noch ein fernes Zukunftsszenario.

Die Allianz zählt mit einem Marktwert von knapp 100 Milliarden Euro zu den fünf wertvollsten Unternehmen in Deutschland. Getsafe schreibt noch nicht einmal schwarze Zahlen. Wie kann es sein, dass ein junges Startup einem so großen Konzern mit 140.000 Mitarbeitern in punkto Digitalisierung voraus ist?

Wir haben schlanke Strukturen und können Ideen sehr viel schneller umsetzen. Vor allem aber denken wir Versicherung von Grund auf anders. Wir sehen uns als ein Tech-Unternehmen, das Versicherungen entwickelt - nicht umgekehrt. Getsafe nutzt also Daten und KI, um eine neuartige Produkt zu schaffen, anstatt existierende Produkte ein bisschen digitaler zu machen.

Ihr versteht euch also als Amazon für die Versicherungswelt?

Ja und nein. Unternehmen wie Audible, Amazon oder Spotify haben eines gemeinsam: Sie nutzen Daten, um traditionelle Produkte auf neuartige Weise bereit zu stellen - seien es Filme und Serien, Hörbücher, Güter oder Musik. Das machen wir auch. Aber wir gehen noch weiter. Denn bei Spotify oder Amazon bleiben die Produkte an sich die Gleichen. Diese Firmen haben die Distribution revolutioniert. Wir dagegen wollen das Versicherungsprodukt selbst, das aktuarielle Modell, neu gestalten. Das eröffnet im Kontext von KI ganz neue Perspektiven.

Mit Hilfe eures Chatbots macht ihr den Vertragsabschluss und die Schadensmeldung deutlich schneller und kosteneffizienter. Aber echte KI ist das noch nicht...

Das stimmt. Wir verwenden aber bereits selbstlernende Systeme, die in der Lage sind, automatisch Versicherungsbetrüger zu entlarven, Risiken zu minimieren oder Preise anzupassen. Diese bereits erfolgreichen Algorithmen werden wir schon bald für weitere Anwendungsfälle einsetzen.

KI macht eure Prozesse also effizienter. Das ist gut für Getsafe. Aber was hat der Kunde davon?

Der Kunde profitiert zunächst von einem sehr viel besseren Versicherungserlebnis. Er kann Schäden direkt melden und Daten in Echtzeit ändern - das ist sehr viel komfortabler. Aber das ist nur der Anfang. Mit Hilfe der Daten können wir Versicherungsbetrug besser erkennen. Ehrliche Kunden könnten so von niedrigeren Beiträgen oder einer beschleunigten Bearbeitung von Schadensmeldungen profitieren. KI hilft, Schäden vorzubeugen, etwa durch Sensoren, die melden, wenn Wasser in der Wohnung austritt. Telematik-Tarife in der KfZ-Versicherung gehen bereits in diese Richtung, indem sie einen umsichtigen Fahrstil fördern. Mit KI ist es zudem möglich, Angebote zu entwickeln, die sehr viel besser zu den Kundenbedürfnissen passen - weg von standardisierten und inflexiblen Produkten. Künstliche Intelligenz wird Versicherungsprodukte also fairer für die Gemeinschaft machen.

Inwiefern?

Uns schwebt ein System vor, das ein individuelles Risikoprofil ermittelt, Kunden den besten Versicherungsschutz zusammenstellt und ein personalisiertes Produktbündel anbietet. Man hätte dann also nur noch einen Versicherungspartner, über den alle Risiken abgedeckt wären. Frei nach dem Motto: „Carla, versichere mich!“ Dieses System könnte den Versicherungsschutz automatisch anpassen, wenn sich die Lebensumstände des Kunden verändern - zum Beispiel bei einer Heirat oder der Geburt eines Kindes. Heutzutage landen Kunden dagegen auf Basis ihres Berufs oder eines bestimmten Wohnorts schnell in einer Schublade, die ihrem eigentlichen Risikoprofil nicht entspricht. Indem wir aus der Vorgeschichte und dem Verhalten des Kunden lernen, wird der Versicherungsprozess wieder objektiv. Wir synthetisieren Vertrauen und setzen den subjektiv gefärbten Entscheidungen von Menschen die objektive Datenanalyse intelligenter Algorithmen entgegen.

Aber auch Maschinen machen Fehler. Es gibt sogar Studien, die zeigen, dass KI diskriminiert...

Das stimmt - leider. Die Maschinen werden ja mit Daten gefüttert, und wenn diese Daten diskriminieren, dann übernimmt das System diese Vorurteile. Wichtig ist also, ausreichend klassifizierte Trainingsdaten bereit zu stellen und Indikatoren zu ermitteln, die möglichst genau messen, ob ein Kunde vertrauenswürdig ist.

Was habt ihr euch für die kommenden Jahre vorgenommen?

Unser Ziel ist es, 500.000 Kunden bis 2020 zu gewinnen und in sechs europäische Länder zu expandieren. Außerdem wollen wir unser Team mehr als verdoppeln und unser Produktportfolio um digitale Lebensversicherungen und weitere Sachversicherungen erweitern.

ÜBER GETSAFE DIGITAL GMBH

About Getsafe

Getsafe is reinventing insurance. The insurtech startup from Heidelberg is using digital solutions and artificial intelligence to help people identify, organize and protect what they care most about in life: With just a few clicks, customers can learn about, buy, and manage insurance conveniently on their smartphone - simple, transparent, and fair. Accordingly, Getsafe sees itself as a technology company that is active in the insurance sector - not the other way around. Together with renowned partners such as Munich Re and leading venture capital investors, Getsafe is simplifying insurance - and thus bringing the concept of multi-line insurance into the digital age.

Learn more about Getsafe on our website or in our social networks on [LinkedIn](#), [Twitter](#), [Facebook](#) and [Instagram](#).

Über Getsafe

Getsafe denkt und entwickelt Versicherungen komplett neu. Dazu setzt das InsurTech Startup aus Heidelberg auf digitale Lösungen und künstliche Intelligenz: Mit nur wenigen Klicks können die Kunden eine Versicherung bequem auf dem Smartphone abschließen, diese anpassen oder einen Schaden melden. Unkompliziert, transparent, fair. Denn Getsafe versteht sich selbst als ein Technologieunternehmen, das im Versicherungsbereich aktiv ist - nicht umgekehrt. Gemeinsam mit namhaften Partnern wie der Munich Re und führenden Venture Capital Investoren bringt Getsafe das Konzept der Allsparten-Versicherung in das digitale Zeitalter und hilft Menschen, das zu schützen, was ihnen im Leben am wichtigsten ist.

Erfahren Sie mehr über Getsafe auf unserer Webseite oder in unseren sozialen Netzen auf [LinkedIn](#), [Twitter](#),

Facebook und Instagram.

 pr.co

getsafe

Getsafe Digital GmbH