© GENERALI

GREGOR PILGRAM
Vorstandsvorsitzender
Generali
Versicherung AG

„MIT KI KNAPPHEIT AM ARBEITSMARKT BALD IM GRIFF“

Die Generali Versicherung AG hat den Sonderpreis für Innovation im goldenen Ranking der besten Versicherungen abgestaubt. Der *Börsianer* sprach mit Vorstandschef Gregor Pilgram über künstliche Intelligenz (KI) und die Grenzen der Digitalisierung.

Die Generali beschäftigt ein eigenes Artificial-Intelligence-Team. Wo kann die Entwicklung noch hingehen? - Derzeit sehe ich KI als ein zusätzliches Tool, das die Arbeit besser und leichter macht. Da reden wir von Machine-Learning-Modellen im Schaden, wo man die Schadenmuster erkennen kann, oder von Next-Best-Product im Marketing, wo die KI die nächsten Produkte aussucht, die wichtig für unsere Kunden sind. Wir reden von Schrifterkennung, die die Dinge beschleunigen kann, oder QR-Code für Apothekenrechnungen. Mittelfristig bekommen wir damit die Knappheit am Arbeitsmarkt in den Griff.

Gibt es überhaupt noch Bereiche, in denen die KI nicht eingreift? – Ich denke nicht, dass die KI die Arbeit in der gesamten Versicherungswirtschaft verändern wird. Da setzen wir noch immer auf Human Touch, die persönliche Beratung steht im Zentrum. Diese Beratung wird mit vielen digitalen Tools unterstützt – angefangen bei der elektronischen Unterschrift bis zu Robo4Advisors im Lebens- oder Krankenversicherungsbereich. Die KI wird die Effizienz steigern, aber nie das Wissen unserer Mitarbeiter ersetzen können. Die finale Entscheidung wird im Schaden-Bereich im Zweifel immer bei den Mitarbeitern liegen. Wir sind ein Dienstleistungsunternehmen. Das basiert auf einem Naheverhältnis zu unseren Kunden.

Wie stark nutzt die Generali schon generative KI, also Chatbots oder Bilderkennung? - Diesem Thema stehe ich persönlich mit viel mehr Vorsicht gegenüber. Ich denke, da gibt es Chancen im Kundenbereich, wo generative KI in der Beratung helfen kann, zum Beispiel eine Mail zu schreiben. Aber ich denke nicht, dass generative KI eingesetzt werden soll, um ein Risiko zu beurteilen. Da brauchen wir noch viel Entwicklungsarbeit.