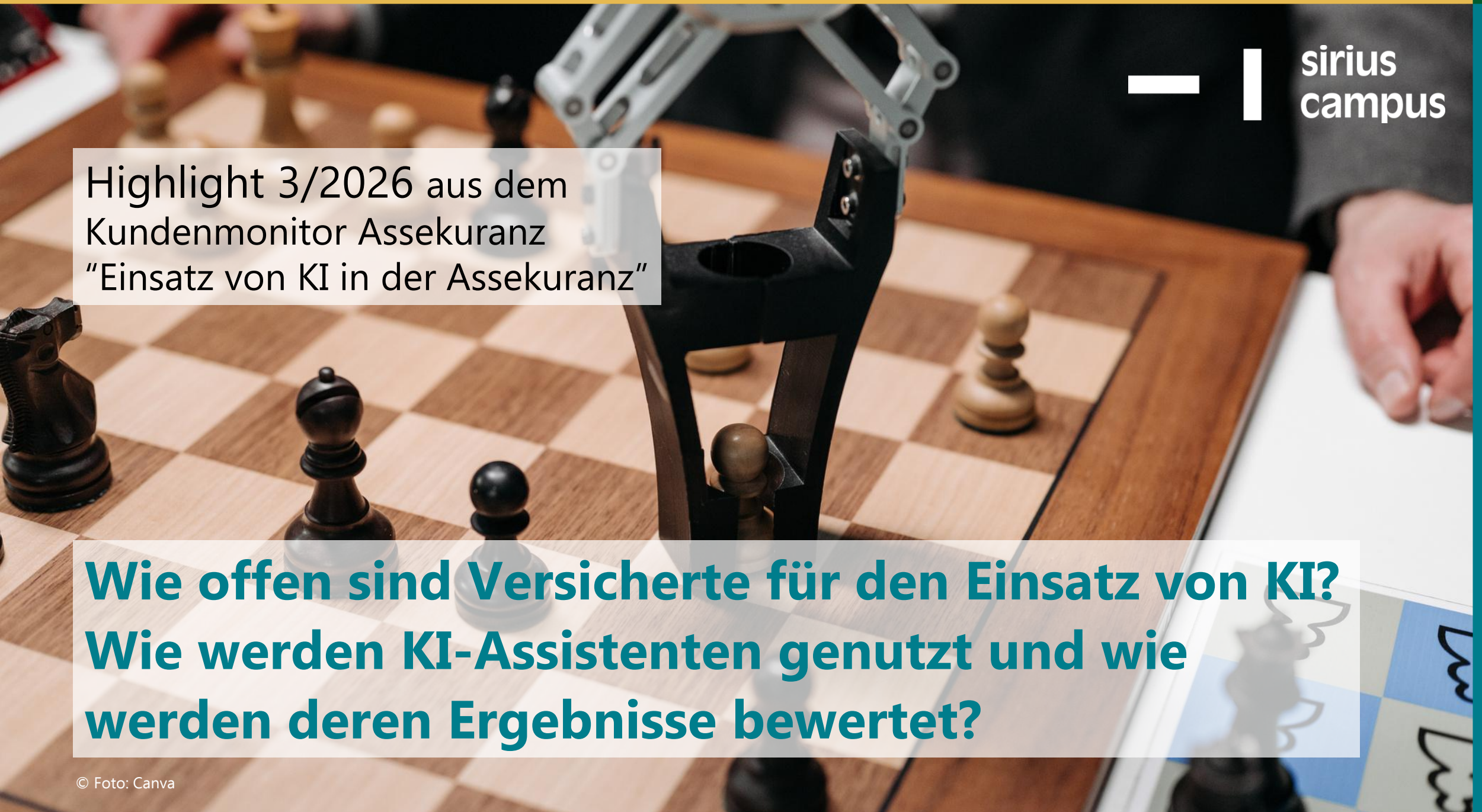


sirius campus

Highlight 3/2026 aus dem
Kundenmonitor Assekuranz
“Einsatz von KI in der Assekuranz”

Wie offen sind Versicherte für den Einsatz von KI? Wie werden KI-Assistenten genutzt und wie werden deren Ergebnisse bewertet?

© Foto: Canva

Die Untersuchung liefert Versicherern fundierte Erkenntnisse zu Kundenerwartungen, Nutzungserfahrungen und Akzeptanzgrenzen – als Grundlage für den gezielten Einsatz von KI in Beratung und Service

Hintergrund und Zielsetzung

Künstliche Intelligenz ist mittlerweile im Alltag vieler Menschen angekommen. Mit der zunehmenden Verbreitung von KI-Assistenten wie ChatGPT oder Google Gemini wächst auch ihre Bedeutung als Informations- und Entscheidungshilfe. Für Versicherer stellt sich damit zunehmend die Frage, wie offen Kunden gegenüber KI sind, welche Einsatzmöglichkeiten sie im Versicherungskontext akzeptieren und welche Erfahrungen sie bereits mit KI-Assistenten gemacht haben. Die vorliegende Studie untersucht diese Entwicklungen und zeigt, welche Chancen, Erwartungen und Vorbehalte den Einsatz von KI in der Versicherungsbranche prägen.

Zunächst wird betrachtet, wie Künstliche Intelligenz generell wahrgenommen und genutzt wird und welche Rolle KI-Assistenten inzwischen für die Menschen spielen. Zudem richtet sich der Blick auf den Versicherungskontext: Welche Chancen sehen die Versicherten, wo liegen Vorbehalte und welche Aufgaben würden sie KI überhaupt übertragen? Darüber hinaus wird untersucht, wie Kunden auf KI-basierte Dialogassistenten von Versicherern – etwa Voice-Bots, digitale Service-Assistenten oder Avatare – reagieren und welche Voraussetzungen deren Nutzung fördern.



© Foto: Canva

Im Zentrum des Berichts stehen konkrete Erfahrungen von Versicherten, die KI-Assistenten bereits für Versicherungsfragen genutzt haben: Welche Fragen stellen sie, wie beurteilen sie die erhaltenen Antworten und wie fließen diese in die weitere Entscheidungsfindung ein?

Die Untersuchung zeigt, wie KI generell und im Versicherungskontext bewertet und genutzt wird – mit Fokus auf KI-gestützter Beratung, Einsatz von KI-Assistenten sowie Voice-Bots und digitale Service-Assistenten

Untersuchungsinhalte des Highlights „Einsatz von KI“

Kapitel 1: Generelle Einstellungen und Nutzung von KI	Kapitel 2: Einstellungen zum KI-Einsatz im Versicherungskontext	Kapitel 3: Erfahrungen mit KI-Assistenten bei Versicherungsfragen	Kapitel 4: Akzeptanz von digitalen Dialogassistenten
▪ Vorab-Einstellung zu KI generell ▪ Einstellungen zu KI im Detail ▪ Bekanntheit und Nutzung von KI-Assistenten ▪ Nutzungshäufigkeit von KI-Assistenten ▪ Wahrnehmung und Rollenverständnis von KI	▪ Erwartungen an Transparenz und Prozessoptimierung ▪ Akzeptanz verschiedener Formen des KI-Einsatzes ▪ Einstellung zu KI in der Beratung ▪ Akzeptanz und Einsatzgebiete von KI-Assistenten bei Versicherungsanliegen ▪ Rolle von KI-Assistenten im Beratungsprozess ▪ Umgang mit Empfehlungen von KI-Assistenten	▪ Nutzung von KI-Assistenten für Versicherungsfragen ▪ Bevorzugter KI-Assistent für Versicherungsfragen ▪ Zufriedenheit mit dem KI-Suchergebnis ▪ Beurteilung einzelner Aspekte der KI-Suche ▪ Tatsächliche Fragen an KI-Assistenten ▪ Prompt Engineering bei Versicherungsfragen ▪ Weiterer Umgang mit den Ergebnissen der KI-Suche	▪ Beurteilung Voice-Bots ▪ Voice-Bot vs. Mensch ▪ Voraussetzung für häufigere Nutzung von Voice-Bots ▪ Beurteilung digitale Service-Assistenten ▪ Digitaler Service-Assistent vs. Mensch ▪ Voraussetzung für häufigere Nutzung von Service-Assistenten ▪ Beurteilung Avatare ▪ Exkurs: Einstellung zur Nutzung von KI-Bildern





© Fotos: Canva

KI statt Vermittler? Mehr als jeder zweite KI-Nutzer bespricht seine Rechercheergebnisse mit Versicherungsvermittlern

Pressemitteilung vom 12.11.2026

Mehr als die Hälfte der Versicherungskunden (52%), die bereits KI-Assistenten für Versicherungsinformationen genutzt haben, hat die Ergebnisse ihrer Recherche auch mit einem Versicherungsvermittler besprochen. Die KI-Suche und der persönliche Kontakt schließen sich damit keineswegs aus.

KI-Assistenten spielen auch bei der Auswahl von Versicherungsprodukten und Anbietern eine Rolle: 53 Prozent der bisherigen Nutzer haben sich bereits für ein von der KI empfohlenes Versicherungsprodukt beziehungsweise einen empfohlenen Anbieter entschieden. Insgesamt hat fast jeder vierte Versicherungskunde (23%) bereits einen KI-Assistenten genutzt, um sich über Versicherungen zu informieren. Unter jüngeren Kunden ist es sogar jeder Zweite. Die Erfahrungen fallen überwiegend positiv aus: 31 Prozent bewerten die erhaltenen Informationen als „ausgezeichnet", weitere 38 Prozent als „sehr gut" und 24 Prozent als „gut".

ChatGPT bei Versicherungsfragen bislang klar vorn – aber Gemini holt auf!

Unter den bereits für Versicherungsinformationen genutzten KI-Assistenten liegt ChatGPT mit 52 Prozent deutlich vorne, gefolgt von Google Gemini mit 30 Prozent. Bei jüngeren Kunden fällt der Vorsprung noch größer aus: 64 Prozent haben ChatGPT für ihre Versicherungsrecherche verwendet. Bei der allgemeinen Nutzung von KI-Assistenten zeigt sich dagegen ein anderes Bild: Hier hat Gemini zuletzt deutlich aufgeholt und liegt inzwischen gleichauf mit ChatGPT. Mit deutlichem Abstand folgen Microsoft Copilot und Meta AI auf den Plätzen drei und vier.

KI in der Beratung gewinnt an Akzeptanz – persönliche Ansprechpartner bleiben gefragt

Nicht nur bei der Informationssuche, auch in der Versicherungsberatung wächst die Offenheit gegenüber Künstlicher Intelligenz. Knapp 40 Prozent der Kunden stehen dem Einsatz von KI in der Beratung positiv gegenüber. Unter den bis 30-Jährigen liegt dieser Anteil bei fast 60 Prozent. Besonders jüngere Kunden sehen Vorteile im Einsatz Künstlicher Intelligenz. Sie erwarten insbesondere schnellere Abläufe und individuellere Versicherungsangebote. Eine ausschließlich KI-basierte Beratung findet dagegen weiterhin nur wenig Zuspruch. Wichtig bleibt die Möglichkeit, bei Bedarf von der KI zu einem persönlichen Ansprechpartner wechseln zu können.

Einstellung zu Künstlicher Intelligenz verbessert sich deutlich

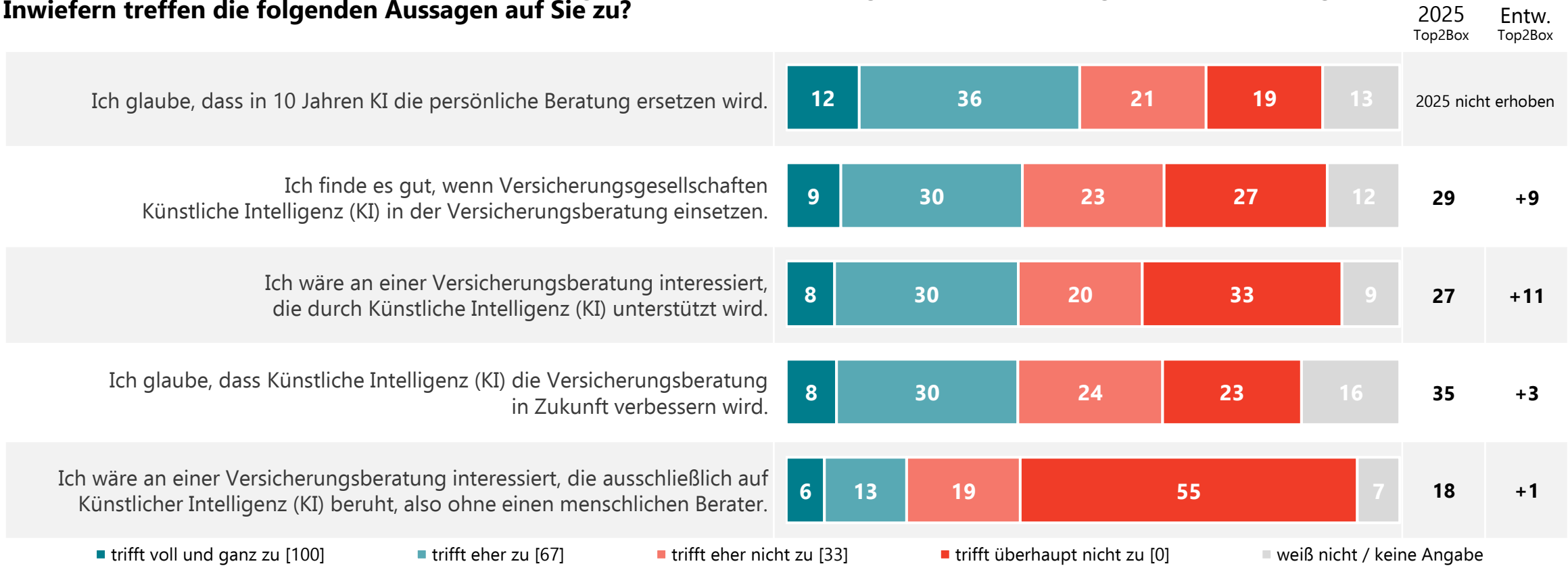
Auch ganz allgemein hat sich die Einstellung gegenüber Künstlicher Intelligenz in den vergangenen zwei Jahren verbessert. Mittlerweile stehen 41 Prozent der Versicherungskunden Künstlicher Intelligenz grundsätzlich positiv gegenüber. Im Vergleich zu 2024 entspricht dies einem Anstieg um zehn Prozentpunkte.

Gleichzeitig werden sowohl Chancen als auch Risiken stärker wahrgenommen als noch vor zwei Jahren. So stimmen inzwischen 71 Prozent der Aussage zu, dass KI dabei hilft, das Leben zu vereinfachen. Im Jahr 2024 waren es erst 57 Prozent. Auf der anderen Seite befürchten mittlerweile 76 Prozent, dass KI Arbeitsplätze gefährdet – gegenüber 63 Prozent im Jahr 2024.

Knapp 40 Prozent finden den Einsatz von KI in der Beratung grundsätzlich gut und zeigen sich interessiert, mit deutlich steigender Tendenz

Einstellung zu KI in der Beratung: Übersicht und Entwicklung

Immer mehr Versicherer setzen Künstliche Intelligenz (KI) in der Beratung ein. Wir möchten gerne Ihre Meinung dazu erfahren. Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?



Basis: n=2.076, Angaben in %, Ranking nach Top2Box

sirius campus

Der Bericht zeigt detailliert, welche Formen des KI-Einsatzes Versicherte akzeptieren, welche Vor- und Nachteile sie darin sehen und welche Voraussetzungen für eine stärkere Nutzung erfüllt sein müssen

Stichprobe und Methodik



2.076 Entscheider und Mitentscheider
in Versicherungsangelegenheiten
zwischen
18 und 69 Jahren
im **Juli/August 2026** im Rahmen des YouGov-Online-Panels mittels standardisierter Online-Interviews befragt

Hochgerechnet auf die Gesamtbevölkerung repräsentiert diese Stichprobe eine Bevölkerungsgruppe von
50,1 Mio. Personen

Konkrete KI-Nutzungserfahrung

- Im Zentrum der Untersuchung stehen die tatsächlichen Erfahrungen von Versicherten mit KI-Assistenten bei der Suche nach Versicherungsinformationen.
- Anhand konkreter Nutzungserfahrungen zeigt der Bericht, welche Faktoren die Qualität der Ergebnisse beeinflussen und wie diese in die persönliche Beratung und konkrete Versicherungsabschlüsse einfließen.

Differenzierte Subgruppenbetrachtung

- Ergebnisanalyse nach Altersgruppen, Geschlecht, Stand der Vorsorge sowie nach Einstellung zu und Nutzung von KI
- Differenzierte Betrachtung der Select Typen, um entscheidungspsychologische Besonderheiten im Versicherungsmarkt abzubilden
- Im Ergebnisworkshop (Option „Management-Advice“): Herausarbeitung unternehmensspezifischer Strategien je nach thematischem oder vertrieblichem Schwerpunkt

„Einsatz von KI in der Assekuranz“ ist eine Schwerpunktuntersuchung aus dem Kundenmonitor Assekuranz 2026

Überblick Kundenmonitor Assekuranz 2026

Kundenmonitor Assekuranz Basisbericht: Die Marktuntersuchung über den privaten Versicherungsmarkt in Deutschland	Kundenmonitor e-Assekuranz: Der Vertriebswege-Monitor	Schwerpunktthemen 2026
Alle Basisdaten im Längs- und Querschnitt: ▪ Produktbesitz ▪ Reichweiten, Marktanteile (Gesamt und pro Sparte) ▪ Anbindungsquoten (Cross-Selling-Quoten) und Bedarfsdeckungsquoten ▪ Kundenbindung und Kundenzufriedenheit ▪ Versicherungswechsel ▪ Versicherungsmentalität Darüber hinaus sind die vollständigen **Wettbewerbsdaten** der ca. 40 kundenstärksten Versicherer enthalten.	Der **Kundenmonitor e-Assekuranz** legt den Fokus auf das **gesamte Vertriebswegespektrum** und vertieft die Themen **Online-Angebote der Versicherer** und **digitale Kontaktwege.** ▪ Vertriebswegeakzeptanz und -nutzung ▪ Vertriebswegenutzung bei Neuabschlüssen ▪ Nutzung des Internetangebots von Versicherern ▪ Digitale Kontakte, Beratungen und Services ▪ Online-Trends im Versicherungsmarkt	Die Schwerpunktthemen 2026 wurden im Kreis der Bezieher abgestimmt: 1. Zielgruppen 2. Ansprachepräferenzen 3. **Einsatz von KI** 4. **Multi-Channel-Management**

sirius campus

Bildung zahlt sich aus: Die zentralen Erkenntnisse dieser Untersuchung vermitteln wir in Online-Workshops an euer Team

Angebot für einen interaktiven Online-Workshop

Behavioral Economics hat auch festgestellt, dass Lesen anstrengend ist und schnell ermüdet.

Dagegen bleiben aktivierende Vorträge und Präsentationen dann im Kopf, wenn **klare und einfache Antworten auf die drängendsten Fragen** geliefert werden.

Viele unserer Kunden nutzen regelmäßig die Chance, über Teams oder vergleichbare Online-Tools die **zentralen Anpacks aus unserer Untersuchung** in das Unternehmen zu tragen.

Unsere **Handlungsempfehlungen zu den spezifischen Herausforderungen** entfalten ein zusätzliches Potenzial, Kommunikation und Vertriebsprozesse zu optimieren.

Sprecht uns für eine Terminfindung und Abstimmung der Inhalte gerne an.



SIGI – Dein KI-Sparringspartner mit Fakten zum Versicherungsmarkt

Das ist SIGI
ChatGPT basiertes Tool zum Chat mit Daten aus Sirius Campus Forschung

Das kann SIGI
- ✓ Überblick über Datenstrukturen oder Auswertungsmöglichkeiten
- ✓ Ideengewinnung z. B. für Produkt oder Kampagnen
- ✓ Gruppen- oder Zeitvergleiche
- ✓ Erstellung von Präsentationsvorlagen, Grafiken oder One-Pagern

Datenbasis
Ausschließlich speziell aufbereitete tabellarischen Marktdaten aus der Forschung

Qualitätskontrolle
transparente Darstellung der Quellen und Nachvollziehbarkeit über Berichte und Tabellenbände möglich

Nutzung
analog zu ChatGPT, Gemini oder Claude. Einfacher Zugang über bereitgestellten Link

Preise und Zugang?
Einfach ansprechen!

Altersvorsorge im Aufbruch
Monitor zum AVRG mit halbjährlichen Reports

Angebot für eine Mehrbezieher-Untersuchung (in Zusammenarbeit mit Aeiforia)

Wie wird sich die Nachfrage durch das Altersvorsorgereformgesetz entwickeln?

- Das Altersvorsorgereformgesetz soll die Attraktivität der privaten und betrieblichen Altersvorsorge steigern.
- Hierzu bietet Sirius Campus ein Monitoring mit halbjährlichen Befragungen ab April 2026 an.

Untersuchungsfragen

- **Wie bekannt ist das Altersvorsorgereformgesetz** und seine Neuerungen?
- **Welche Vorteile der geförderten Altersvorsorge steigern** Attraktivität und Handlungsorientierung?
- Wie entwickelt sich das **Potenzial für neue Abschlüsse und für den Wechsel von bestehenden Riester-Verträgen**?
- Welche **Impulse** werden wahrgenommen und welche sind tatsächlich wirksam?
- Welche **Informationsquellen** nutzen Interessenten und welche **Erwartungen** haben sie an Angebote?
- Welche **Botschaften** aktivieren die potenziellen Kunden am stärksten?
- Welche **Produktvarianten und Anbieter** sind im Relevant Set: Vorsorgedepot vs. private Rentenversicherung, Banken vs. Versicherer?
- Welche **Beratungsorte** werden bevorzugt? Welche **Abschlussorte** werden genutzt?

Bestelloptionen:

- **Focus 2: Bericht 2026 mit 2 Wellen:** 4.900 €
- **Focus 4: Bericht 2026/2027 mit 4 Wellen:** 8.900 €
- **jeweils inkl. Tabellenband, Vertiefungsfragen und Online-Ergebnisworkshop**



Alle Preise zzgl. MwSt., Kontakt: oliver.gaedeke@siriuscampus.de, Direkt: +49 (0) 152 38 24 66 40

sirius campus

Bestellung der Marktuntersuchung „Einsatz von KI in der Assekuranz“ aus dem Kundenmonitor Assekuranz 2026

Bitte als Scan an info@siriuscampus.de

Mit dem Ankreuzen bestelle ich verbindlich die folgende Ergebnislieferung der oben genannten Untersuchung

Auswahl aus drei Varianten

Market Profile	**KI-Support**	**Management Advice**
Untersuchungsbericht „**Einsatz von KI**“ inkl. Management Summary	Untersuchungsbericht „**Einsatz von KI** “ inkl. Management Summary + 1 Jahr Nutzung des KI-Sparringspartners **SIGI**	Untersuchungsbericht „**Einsatz von KI** “ inkl. Management Summary + Individuell vorbereiteter **Ergebnisworkshop** (persönlich oder online) inkl. Handlungsempfehlungen
○ 5.200 €	○ 6.200 €	○ 6.700 €

bitte ankreuzen

○ Hiermit akzeptieren wir die Angebotsbedingungen auf den folgenden Seiten.

Name, Vorname:	E-Mail:
Abteilung / Position:	Tel.:
Unternehmen:	Unterschrift:
Straße, Nr.:	Stempel:
PLZ Ort:	Datum:

*Alle Preise verstehen sich zzgl. der ges. MwSt.

sirius campus

Angebotsbedingungen für Mehrbezieher-Untersuchungen

Angebotsbedingungen

Die Preise für die vorgestellte Marktuntersuchung beziehen sich nur auf die dargestellten Leistungen und dazugehörenden Bedingungen. Änderungen der Leistungen erfordern eine textliche Vertragsanpassung inkl. angepasster Leistungsbeschreibung und angepasstem Investitionsumfang für den Auftraggeber.

Die Rechte am konzeptionellen und methodischen Vorgehen inkl. spezifischer Analysekonzepte und Nutzung existierender Kunden-, Berater- oder Vermittlertypen liegen und verbleiben unbefristet bei der Sirius Campus GmbH.

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen für Gewährleistungen im Rahmen der projektbezogenen Leistungen für Beratung und Forschung. Die Sirius Campus GmbH haftet nicht für die Umsetzung von Handlungsempfehlungen durch den Auftraggeber für wirtschaftliche oder andere Zwecke des Unternehmens und möglicher Folgeschäden.

Diese Marktuntersuchung sowie alle einzelnen Untersuchungsergebnisse sind Eigentum der Sirius Campus GmbH.

Den Beziehern ist nur eine unternehmensinterne Verwendung der Untersuchungsergebnisse gestattet. Die Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

- Einzelne Ergebnisse aus dem Bericht dürfen ohne Rücksprache mit Sirius Campus den Außendienstmitarbeitern (Ausschließlichkeitsvertrieb) des eigenen Unternehmens zur Verfügung gestellt werden. Dies gilt auch z. B. für Vertriebsmitarbeiter in kooperierenden Sparkassen. Dabei wird nicht die komplette Marktuntersuchung weitergeleitet, sondern nur Auszüge oder Einzelergebnisse.

Veröffentlichungen in der Presse sind nicht ohne Zustimmung durch Sirius Campus möglich.

Bei Fragen sprecht uns gerne an

Kontakt



Christoph Müller

Gründer & Geschäftsführer

Christoph.Mueller@siriuscampus.de

Direkt: +49 152 38 24 66 44



Dr. Oliver Gaedeke

Gründer & Geschäftsführer

Oliver.Gaedeke@siriuscampus.de

Direkt: +49 152 38 24 66 40

Entscheidungsprozesse mit Behavioral Economics optimieren und Erfolge ernten

Über Sirius Campus

Wirksame Angebote entwickeln

Kunden entschieden machen

Aufmerksamkeits-starke Ansprache gestalten



Kauf- und Preis-bereitschaft steigern

Absatz und Ertrag steigern

www.siriuscampus.de und www.select-typen.de

sirius campus

sirius campus

Verkaufst du noch oder gestaltest du schon den Entscheidungsprozess deiner Kunden?

Sirius Campus GmbH | Im Klapperhof 33c | 50670 Köln
info@siriuscampus.de | +49 221 42 330 200 | www.siriuscampus.de
Geschäftsführer: Christoph Müller & Dr. Oliver Gaedeke | Sitz der Gesellschaft: Köln | Handelsregister: HRB 94315 | Amtsgericht Köln