

COED

Fragen an die Speaker des CFS

Hier können Sie die restlichen Fragen und Antworten nachlesen.



Fragen an Dr. Rainer Sommer

Frage:

Diese Aktivitäten haben doch nur ein Ziel. Riskante Kunden möglichst gar nicht versichern und an den „guten“ Kunden mit wenigen Risiken die Gewinne maximieren. Ist das im Sinne der Väter von Versicherungen, nach dem Grundprinzip der kollektiven Risikoübernahme?

Antwort:

Ich hoffe nicht, den Eindruck erweckt zu haben, dass "riskante Kunden" nicht mehr versichert werden sollen; im Gegenteil: die Übernahme von Risiken war und ist Kern des Geschäftsmodells von Versicherungen und die risikoadäquate Festsetzung von Prämien ebenso - und das von Beginn an. Lediglich die Werkzeuge zur Risikobestimmung werden sophistizierter: was vor 100 Jahren auf der Erfahrung Einzelner beruhte, wurde dann in mathematisch-statistische Modelle überführt und wird nun mit künstlicher Intelligenz unterstützt.



Fragen an Dr. Rainer Sommer

Frage:

Als Makler kann ich ja nur Dialog anbieten - dann bin ich mit der DVAG in Konkurrenz?

Antwort:

Nein, denn für die Dialog und damit die Makler werden unter Nutzung der im Generali Konzern erarbeiteten Skills und Technologien, maßgeschneiderte Produkte und Services angeboten. Der Maklermarkt unterliegt hier einer an vielen Stellen völlig anderen Dynamik als ein Exklusiv-Vertrieb. Da viele der Technologie-Entwicklungen aber erst durch die hohe Nachfrage im Exklusiv-Vertrieb möglich sind, profitieren alle Vertriebspartner von der so ausgelösten Weiterentwicklung.



Fragen an Dr. Rainer Sommer

Frage:

Welche Cloudmodelle (angesichts EU Privacy/SchremsII) halten Sie als Versicherer für akzeptabel?

Antwort:

Der Schutz der Daten unserer Kunden und Vertriebspartner hat für uns höchste Priorität. Daher sind alle Cloud-Modelle, die diesem hohen Schutzanspruch genügen und gleichzeitig die regulatorischen Anforderungen erfüllen, grundsätzlich für uns denkbar. Eine Entscheidung erfolgt dann aber stets im Einzelfall.



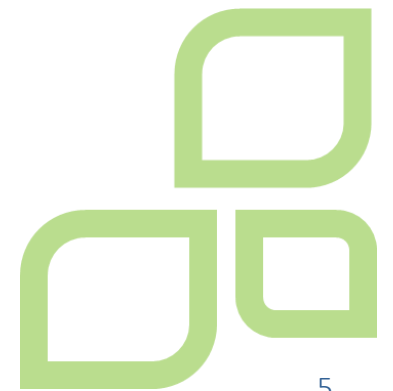
Fragen an Alexander Michel:

Frage:

Antwort:

Wann wird es möglich sein sein
TradeRepublic Konto zu hinterlegen?

*Wir arbeiten daran, dass TradeRepublic bis
Oktober bei Finanzguru hinterlegt werden kann.*



Fragen an Stephen Voss:

Frage:

Woraus genau besteht denn jetzt die "künstliche Intelligenz" bei der Bewertung der UWR? Das im TAA Prozess die UWR automatisch abgefragt werden können ist doch anhand "einfacher" Programmierung bzw. mithilfe von Prozess-Engines und den dort hinterlegten Business Rules schon Alltag. Was wird hier also als "künstliche Intelligenz" beschrieben?

Antwort:

Aktuell ist das KI gestützte UW tatsächlich als Regelprozess abgebildet. Dies wird sich in Zukunft ändern, wenn von der Ableitung aus festen statistischen Größen auf individuelle Abschlussregeln gewechselt wird, die dann den individuellen Fall betrachten und aufgrund von Korrelationen von Daten, die z.Bsp durch externe Datenpools angereichert werden, add-hoc UW-Regeln generieren. Dies wird, um der Komplexität dieser Anwendung gerecht zu werden zukünftig über mitlernende KI Modelle abgebildet.



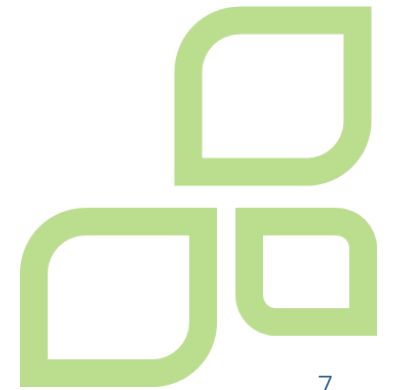
Fragen an Stephen Voss:

Frage:

Wie verfahren Sie bei der Haftpflicht mit Anspruchstellern, die nicht digital kommunizieren wollen, z.B. die Anwälte von Geschädigten?

Antwort:

Ankommende Schriftstücke werden von uns digitalisiert und in den digitalen Prozessen weiterbearbeitet. Am Ende des Prozesses kann dann wieder ein Ausdruck/Versand erfolgen. Wir bieten quasi die Schnittstellen zum Analogen, ohne unsere internen Prozesse auszubremsen. Natürlich versuchen wir alle Beteiligten vom rein digitalen Prozess zu überzeugen, indem wir dort höhere QoS/Reaktionszeiten bieten können.



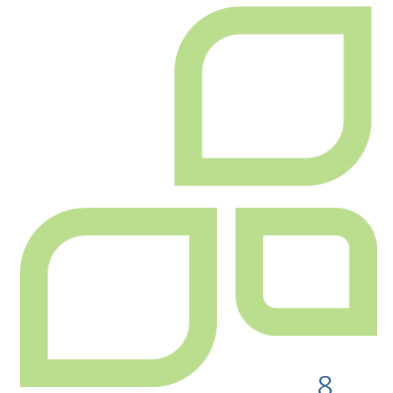
Fragen an Stephen Voss:

Frage:

Sind Kundenfeedback-Systeme bei Ihnen integriert?

Antwort:

Im Kontext KI noch nicht. Über die Gesamt Insurance Experience erfassen wir jedoch in hohem Maße Feedback (siehe KPIs) und erfragen auf digitalen Weg über Website und App MyNeo dies beim Kunden.



Fragen an Stephen Voss:

Frage:

Welche Datenquellen werden genutzt,
die nicht im Unternehmen liegen?

Antwort:

*Diverse, kommerzielle Datenquellen, von A wie
Adressdaten bis Z wie Zahlungsservices.*



Fragen an Julius Kretz und Slobodan Pantelic:

Frage:

Wieso sind bisher so wenig Versicherer FRIDA Partner, obwohl es FRIDA bereits seit einiger Zeit gibt ?

Antwort:

- a. Zurückhaltung aufgrund von Unsicherheit hinsichtlich Open Insurance – hier müssen zuerst Chancen & Risiken erarbeitet werden*
- b. Oftmals fehlende Strategie zur Positionierung in digitalen Ökosystemen.*
- c. Mangel an freien Kapazitäten*



Fragen an Julius Kretz und Slobodan Pantelic:

Frage:

Oder gibt es bereits Versicherer, die freiwillig an einer solchen Plattform arbeiten?

Antwort:

- a. *Viele Versicherer bieten für individuelle Lösungen /innovative Anwendungsfälle bereits proprietäre APIs (was in ersten Ansätzen dem Grundgedanken von Open Insurance entspricht)*
- b. *In der Initiative FRIDA haben wir bereits diverse Erst- und Rückversicherer die aktiv mitmachen*



Fragen an Julius Kretz und Slobodan Pantelic:

Frage:

Die Banken wurden durch PSD2 ja quasi zum Open Banking gezwungen. Braucht es ebenfalls eines regulatorischen Eingriffes, um Open Insurance zu realisieren?

Antwort:

Regulatorische Eingriffe werden nicht zwingend notwendig sein, wenn sich der Markt selbstständig in die Richtung entwickelt, dass der Kunde / die Kundin die Hoheit über die eigenen Daten erhält und auch „native“ auf diese zugreifen darf. Eine Regulatorik kann jedoch helfen die Durchdringung sicherzustellen und gleichzeitig den Datenaustausch für alle beteiligten Seiten zu regulieren. Da bereits erste Ansätze der Regulatoren hinsichtlich Open Insurance bestehen, sollte das Thema aus der Branche für die Branche proaktiv mitgestaltet werden.



Fragen an Julius Kretz und Slobodan Pantelic:

Frage:

Oliver hat 2 Jahre versucht große VU mit an Board zu nehmen, warum glaubt ihr hat das noch nicht wirklich geklappt?

Antwort:

Sofern die Frage auf die Initiative FRIDA abzielt, ist generell zu sagen, dass Versicherer wie z.B. HDI, ALH Gruppe und Nürnberger (Codecamp:n) bereits aktiv an FRIDA beteiligt sind. Eine Marktdurchdringung von Open Insurance ist mit Sicherheit noch nicht erreicht, dennoch sind Themen, wie die Entwicklung von Plattformstrategien bei den einzelnen Versicherern, hierfür sehr förderlich.



Frage an Stephan Schinnenburg:

Frage:

Wie viel Prozent der Verträge werden über "Alexa" abgeschlossen? Wie notwendig ist es, jeden Trend mitzugehen, nur um x% Kunden anzusprechen?

Antwort:

Über Alexa erfolgen momentan tatsächlich nicht einmal 1 Prozent der Versicherungsabschlüsse. Für uns steht der Absatz, den wir hier generieren, allerdings nicht im Fokus des Interesses. Für uns geht es vor allem um die technische und produktseitige Herausforderung, die der Versicherungsabschluss via digitalem Sprachassistenten mit sich bringt. Was Ende des vorletzten Jahrzehnts noch die Apps waren, sind heutzutage Voice Assistants. Die digitalen Lebensgewohnheiten der Kunden sind stetig im Wandel und verlangen ambitionierte Service-Anpassungen. Diesen Themen stellen wir uns gerne und sehen uns daher auch im Voice-Bereich als First Mover.





COED

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**