

**HEUTE UND MORGEN**

**KI-Monitor:  
KI-Nutzung und -Akzeptanz  
&  
KI-Monitor-Assekuranz:  
KI in der Assekuranz aus  
Verbrauchersicht**

HEUTE UND MORGEN Finanzmarkttrends 2025



# Zielsetzung der Studie

- Die Nutzung Künstlicher Intelligenz (KI) schreitet voran – doch wie offen sind die Deutschen dafür und welche Erfahrungen haben sie schon gemacht?
- An welchen Punkten der Versicherungs-Customer-Journey können sich Kund\*innen die Unterstützung durch KI vorstellen und wo bestehen noch große Vorbehalte?
- Diese Fragestellungen beantworten wir in unserem neuen KI-Monitoring, das aus zwei Bausteinen besteht:
  1. Ein **allgemeiner Teil** stellt detailliert die **Bekanntheit, Nutzung und Bewertung** von **Künstlicher Intelligenz (KI)** dar. Dieser Teil ist branchenunabhängig und kann einzeln als separater Studienreport bezogen werden.
  2. Eine umfassende **Assekuranz-Vertiefung** beleuchtet die **Nutzung und Akzeptanz** von KI im **Versicherungsbereich** aus **Verbrauchersicht** in **allen Phasen der Customer Journey**: von der Informationssuche, über den Abschluss und die Kundenbeziehung bis zur Kündigung einer Versicherung.  
Zusätzlich werden verschiedene innovative **Use Cases in der Assekuranz** näher untersucht: Anwendungen, die aktuell überwiegend noch nicht eingesetzt werden, aber in Zukunft vorstellbar sind.
- Durch die **jährliche Wiederholung** beider Studienteile werden wir **langfristige Trends** und Veränderungen sichtbar machen, um ein fundiertes Bild über die Entwicklung der KI-Nutzung im Allgemeinen sowie im Versicherungssektor und über die Verbraucherakzeptanz zu erhalten.



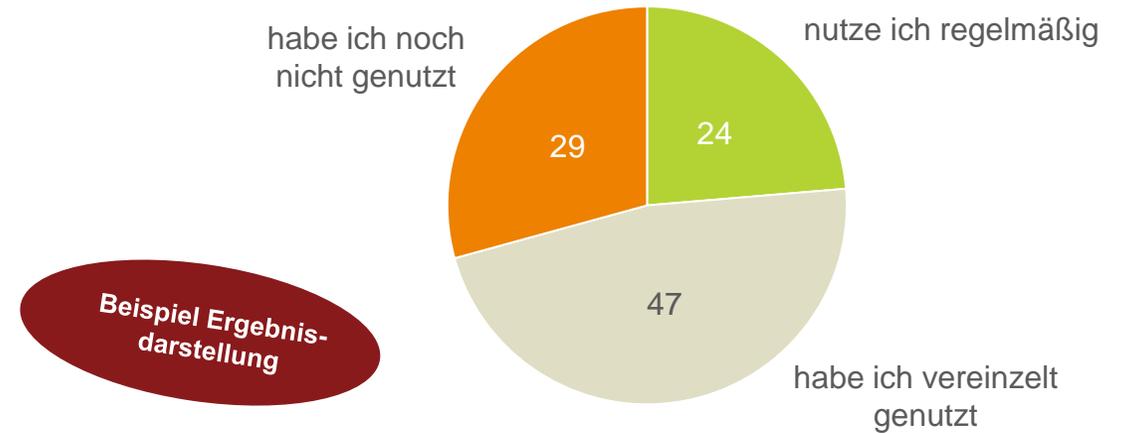
# Fragestellungen:

Allgemeiner Teil

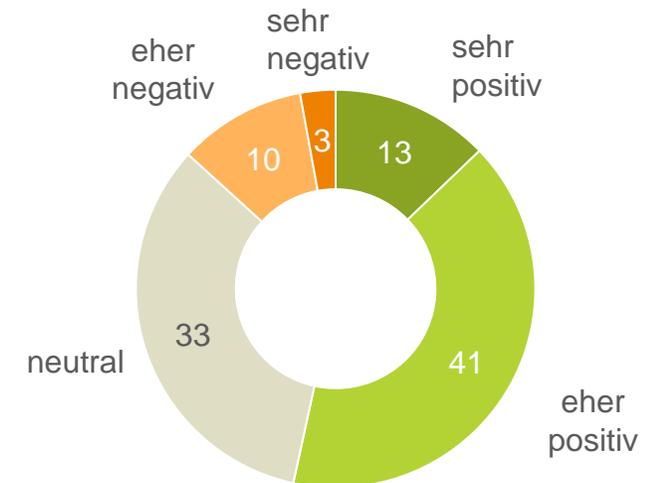
## KI-Nutzung und -Akzeptanz

- Gestützte und ungestützte **Bekanntheit** verschiedener KI-Anwendungen
- **Nutzungshäufigkeit und Nutzungsbereitschaft** für verschiedene KI-Anwendungen (z. B. Chatbots, Bild-KI, Sprachassistenten)
- **Art der privaten und beruflichen Nutzung / Nutzungsszenarien** (z. B. Recherche, Zusammenfassen von Texten, Hilfe bei Programmierung und Codeerstellung)
- **Zufriedenheit** mit den meistgenutzten KI-Anwendungen
- Bewertung des **Einflusses von KI** auf verschiedene Lebensbereiche (positiv, neutral, negativ)
- **Bedenken** gegenüber der Nutzung von KI
- **Verständigung mit KI** (Text, Sprache, Video)
- **Emotionale Bindung** an Chatbots wie ChatGPT

## Erfahrung mit KI-Anwendungen



## Bewertung von KI-Anwendungen



Frage: Inwiefern haben Sie selbst bereits Erfahrung mit KI-Anwendungen gemacht? / Wie bewerten Sie die Entwicklung von KI insgesamt?  
Angaben in %; Basis: n=734-784

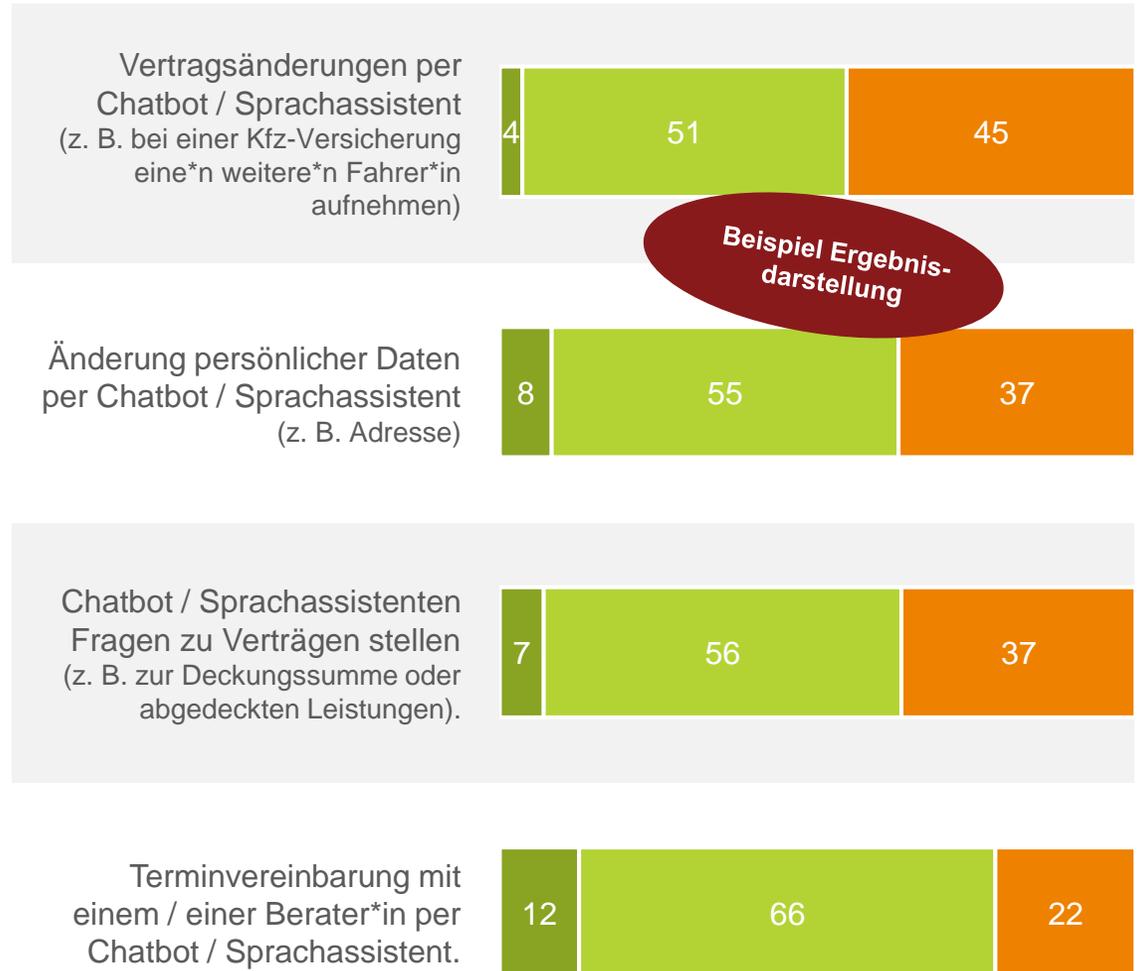
# Fragestellungen

## Assekuranz-Vertiefung

### KI in der Assekuranz aus Verbrauchersicht

- **Informationssuche:** Wie und in welchem Umfang nutzen Verbraucher\*innen KI-gestützte Tools bei der Recherche zu Versicherungsprodukten?
- **Beratung:** Ist die unterstützende Nutzung von KI durch Versicherungsberater\*innen im Beratungsgespräch akzeptabel?
- **Abschluss:** Welche Rolle spielt KI für Verbraucher\*innen beim Versicherungsabschluss?
- **Kundenservice:** Inwieweit ist KI in der Kommunikation und im Service nach Vertragsabschluss von Bedeutung?
- **Leistungsfall:** Welche Akzeptanz hat KI bei der Bearbeitung von Leistungsfällen und der Schadenregulierung?
- **Kündigung:** Wird Chatbots bei der Kündigung von Versicherungsverträgen Vertrauen entgegengebracht?
- **Bewertung** der genutzten KI-Anwendungen

■ bereits genutzt ■ Nutzung vorstellbar ■ Nutzung nicht vorstellbar



Frage: Welche der folgenden KI-Services haben Sie bei einem Versicherungsunternehmen schon einmal genutzt oder können es sich vorstellen?  
Angaben in %; Basis: n=668-699

# Fragestellungen

## Assekuranz-Vertiefung

### Use Cases in der Assekuranz

Darüber hinaus werden einige Use Cases detailliert betrachtet, um aufzuzeigen, wie Verbraucher\*innen KI in den verschiedenen Phasen des Versicherungsprozesses wahrnehmen – insbesondere welche Erwartungen sie hinsichtlich der **Vertrauenswürdigkeit** und der **Nützlichkeit** von KI-Anwendungen haben. Ziel ist es, nicht nur die aktuelle Nutzung und Akzeptanz zu erfassen, sondern auch die Bereitschaft der Verbraucher\*innen zu untersuchen, sich zukünftig stärker auf KI-basierte Systeme zu verlassen.

#### Die folgenden Use Cases werden untersucht:

- Smart-Scan des Hausrats für die perfekte Hausratversicherung
- Mit der elektronischen Patientenakte ohne Gesundheitsfragen / -prüfung zur Berufsunfähigkeitsversicherung
- Smart-Driving-Versicherung: Individuelle Tarife durch Fahranalyse
- Schnelle Online-Identifizierung durch AutoID
- KI-basierte Schadenregulierung in wenigen Sekunden
- KI-gestützte Vertragsoptimierung
- Virtuelle\*r Versicherungsmakler\*in
- KI-Agent für den Versicherungsabschluss

#### Smart-Scan für die perfekte Hausratversicherung

Stellen Sie sich vor, Sie möchten eine Hausratversicherung abschließen:

Um den besten Tarif zu finden und eine Unter- oder Überversicherung zu vermeiden, besteht folgende Möglichkeit:

Sie laufen mit Ihrem Smartphone / Tablet durch Ihre Wohnung, filmen alle Räume samt Einrichtung und beantworten wenige Fragen zu Wertsachen. Eine KI analysiert dabei automatisch die erfassten Gegenstände, Möbel und Wertsachen und erstellt ein detailliertes Inventar Ihres Hausrats. Basierend auf diesen Informationen wird Ihnen direkt ein maßgeschneidertes Angebot für eine Hausratversicherung gemacht – mit optimaler Deckungssumme und Zusatzoptionen.

Beispiel Ergebnisdarstellung

#### Diese Anwendung ...

■ trifft voll zu ■ trifft eher zu ■ teils, teils ■ trifft eher nicht zu ■ trifft gar nicht zu



Frage: Und inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf die eben gezeigte KI-Anwendung zu?  
Angaben in %; Basis: n=155-169

# Methode und Stichprobe



## Befragungsmethode:

- Online-Befragung über das PAYBACK-Panel



## Befragungszeitraum:

- 21.03.2025 bis 27.03.2025



## Befragungsdauer:

- Ø 16 Minuten



## Stichprobe:

- n=1.000
- bevölkerungsrepräsentative Befragung von Personen im Alter von 18 bis 70 Jahren

*Diese Untersuchung bietet wertvolle Einblicke in die Nutzungsbereitschaft von KI und liefert eine fundierte Grundlage für zielgerichtete Angebote von Versicherern.*

# Bestellung der Studie „KI-Monitor“

Die Studie erscheint voraussichtlich im Mai 2025.

Für eine Bestellung schicken Sie das ausgefüllte Formular bitte an [studien@heuteundmorgen.de](mailto:studien@heuteundmorgen.de).

NETTOKOSTEN ZZGL.  
GESETZL. MWST

## Hiermit bestelle ich verbindlich die folgende Studie:

<input type="checkbox"/>	<b>Studienreport „KI-Monitor: KI-Nutzung und -Akzeptanz“</b> (ca. 30 Seiten. Ohne Bezug zu Versicherungen)	Allgemeiner Teil	950 €
<input type="checkbox"/>	<b>Studienreport „KI-Monitor-Assekuranz: KI in der Assekuranz aus Verbrauchersicht“</b> (immer <u>inklusive</u> des allgemeinen Teils „KI-Nutzung und -Akzeptanz“, ca. 100 Seiten)	Allgemeiner Teil Assekuranz-Vertiefung	2.900 €

## Ihre Kontaktdaten

Name, Vorname		Unternehmen	
E-Mail-Adresse		Telefon	
Rechnungs- adresse		Ort, Datum, Unterschrift	

## Ihre Ansprechpartner\*innen bei Fragen

- Robert Quinke; [robert.quinke@heuteundmorgen.de](mailto:robert.quinke@heuteundmorgen.de); +49 (0)221 995005-13
- Sonja Kränz; [sonja.kraenz@heuteundmorgen.de](mailto:sonja.kraenz@heuteundmorgen.de); +49 (0)221 995005-20

# Wen und wie wir begeistern



Smaller Agencies – Full Service

**Insider Tip**  
★★★★★  
2024

Methodenkompetenz\*

Imagestudie von  
**marktforschung** <sup>de</sup>

\* belegt eine Top-5 Platzierung

Smaller Agencies – Full Service

**Insider Tip**  
★★★★★  
2024

Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit\*

Imagestudie von  
**marktforschung** <sup>de</sup>

\* belegt eine Top-5 Platzierung

In der Imagestudie 2024 von marktforschung.de wurde **HEUTE UND MORGEN** für beste Methodenkompetenz und Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit ausgezeichnet.



Wir arbeiten für zahlreiche namhafte und marktführende Unternehmen der Finanzdienstleistungsbranche und können diese mit marktforscherischer Exzellenz begeistern.