

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Vom Chat zum Prozess

Was KI im Maklerunternehmen wirklich verändert

Die entscheidende Entwicklung findet nicht im Chatfenster statt, sondern im Zusammenspiel von Daten, Schnittstellen, Berechtigungen und Prozessen.

8	5	1
Thesen für den Betrieb	Leitfragen an Anbieter	Kernfrage zur Architektur

Arbeitskreis Beratungsprozesse e.V.

Stand: 5. Oktober 2026

KURZFASSUNG

KI im Maklerbetrieb auf einen Blick

*Künstliche Intelligenz hat den Versicherungsvertrieb erreicht. Allerdings anders, als es die ersten Produktankündigungen vermuten ließen. Die wichtigste Entwicklung findet nicht darin statt, dass Vermittler jetzt auch in ihrem Maklerverwaltungsprogramm Fragen in ein Chatfenster tippen können. Entscheidend ist der Übergang von der **generativen Assistenz zur Integration in operative Prozesse**. Genau dort trennt sich derzeit der interessante Teil des Marktes vom bloßen KI-Etikett.*

DER KERNSATZ

Das Sprachmodell ist Bestandteil einer größeren Architektur – nicht deren Ersatz.

Was Makler wissen müssen

- Produktive KI greift auf Daten und Werkzeuge zu und führt Arbeitsschritte aus. Deshalb braucht sie klare Rechte und Kontrollen.
- Strukturierte Daten, GDV und BiPRO verlieren nicht an Bedeutung. Sie liefern verlässliche Grundlagen für automatisierte Prozesse.
- Datenschutz hängt von der konkreten Verarbeitung, dem Produkt, dem Vertrag und der Konfiguration ab – nicht von einem Schlagwort wie EU-Server.
- Die passende Kennzahl ist nicht der Tokenpreis, sondern der Preis eines erfolgreich erledigten Geschäftsprozesses.

Die Leitfrage

PRÜFFRAGE

Welches System darf auf welche Daten zugreifen, welche Werkzeuge benutzen und welche Handlungen unter welchen Kontrollen ausführen?

ENTWICKLUNG

Vom Assistenten zum handelnden System

Die erste breite Nutzungswelle generativer KI war leicht verständlich: E-Mails formulieren, Texte zusammenfassen, recherchieren, übersetzen oder Besprechungen protokollieren. Solche Anwendungen erzeugen Inhalte. Sie verändern aber den eigentlichen Arbeitsprozess kaum.

Die inzwischen verfügbaren Vermittlerlösungen gehen weiter. Das Angebot eines großen Pools ist in ein Maklerverwaltungsprogramm integriert. Nach Freigabe durch den Anwender kann das System etwa Aktionen durchführen und inzwischen auch mehrstufige Abläufe vorbereiten beziehungsweise ausführen. Ein weiterer Pool beschreibt seinen im April 2026 gestarteten Copiloten ausdrücklich nicht mehr als externen Chatbot, sondern als tief integrierte Schicht, die auf strukturierte Kunden-, Vertrags- und Gesellschaftsdaten zugreifen und Aktionen im System auslösen könne.

Das Sprachmodell wird damit zu einem Bestandteil einer größeren Architektur und nicht deren Ersatz.

ENTSCHEIDEND

Damit lautet die entscheidende Fragestellung nicht mehr: Welches Sprachmodell schreibt den besseren Text? Sondern: Welches System darf auf welche Daten zugreifen, welche Werkzeuge benutzen und welche Handlungen unter welchen Kontrollen ausführen?

Marktdurchdringung: Zugang ist nicht Nutzung

Gerade in einem jungen Markt ist Vorsicht bei beeindruckenden Nutzerzahlen geboten. Ein Pool kann zehntausende angeschlossene Vermittler haben, ein MVP tausende Benutzerkonten und ein KI-Modul theoretisch jedem dieser Benutzer zur Verfügung stehen. Das sagt noch wenig darüber aus, wie viele selbstständige Maklerunternehmen die Funktion tatsächlich produktiv einsetzen.

Für jede ernsthafte Marktanalyse sollte deshalb zwischen **technischer Verfügbarkeit, registrierten Benutzern beziehungsweise Arbeitsplätzen, gelegentlicher Nutzung, regelmäßiger produktiver Nutzung und Zahl tatsächlich durchdrungener Makler-Unternehmen** unterschieden werden. Sonst entstehen aus unterschiedlich definierten Zahlen scheinbare Marktanteile, die miteinander kaum vergleichbar sind.

INTEGRATION

Der eigentliche Engpass

Die Leistungsfähigkeit moderner Basismodelle ist für zahlreiche Büro- und Vermittlungsaufgaben inzwischen ausreichend. Schwierig wird es dort, wo aus Sprache eine belastbare fachliche Aktion werden soll.

Wenn ein Makler sagt: „Ändere die Adresse dieses Kunden und gib die Änderung an alle betroffenen Versicherer weiter“, muss ein produktives System weit mehr können als Sprache verstehen. Es muss den richtigen Kunden eindeutig identifizieren, die führende Datenquelle kennen, Berechtigungen prüfen, den vorhandenen Wert nachvollziehbar ändern, gegebenenfalls BiPRO- oder andere Schnittstellen ansprechen, Fehler erkennen und dokumentieren, was tatsächlich ausgeführt wurde.

Deshalb behalten klassische strukturierte Daten ihren Wert. GDV- und BiPRO-Daten werden nicht überflüssig, nur weil ein LLM PDFs lesen kann. Wenn eine Information bereits eindeutig strukturiert vorliegt, ist es häufig zuverlässiger und günstiger, genau diese Struktur zu verwenden, als ein Modell anhand von Wahrscheinlichkeiten erneut erraten zu lassen, was längst maschinenlesbar vorhanden ist.

Statt „alles in die KI werfen“ muss das Modell wissen, **welches verlässliche Werkzeug es für welchen Arbeitsschritt benutzen soll**.

ARCHITEKTUR STATT MODELLVERGLEICH

Das ist weniger ein Problem des verwendeten Large-Language-Modells (LLM), als ein Problem aus Schnittstellen, Datenmodellen, Berechtigungskonzepten, Prozesslogik und Fehlerbehandlung.

DATENQUALITÄT

Datenqualität wird zum Engpass für KI-Anwendungen

Damit bekommt ein seit Jahren bekanntes Problem neue Dringlichkeit. Unvollständige Fremdverträge, nicht gepflegte Änderungsdaten, unterschiedliche Kategorien und parallele Datensilos waren schon für herkömmliche Bestandsarbeit lästig. Für automatisierte Entscheidungen und Aktionen sind sie gefährlich.

Ein Mensch erkennt häufig intuitiv, dass ein Datensatz alt oder unplausibel ist. Ein automatisiertes System kann dagegen einen falschen Ausgangswert sehr effizient in weitere Prozesse tragen.

Vor einer KI-Strategie stehen deshalb vier eher unspektakuläre Fragen:

1**Welche Daten sind vollständig und belastbar?**

2

Welches System ist für welches Datum führend?

3

Welche Prozesse existieren tatsächlich – einschließlich Ausnahmen?

4

Welche Aktionen darf ein automatisiertes System selbst durchführen und wo ist eine menschliche Freigabe erforderlich?

REIHENFOLGE

Die Qualität des LLM spielt erst danach eine Rolle.

OBERFLÄCHEN UND WISSEN

Verswinden klassische Oberflächen?

Die Prognose, in wenigen Jahren würden Maklerverwaltungsprogramme überhaupt keine klassischen Benutzeroberflächen mehr benötigen, ist reizvoll – aber wahrscheinlich zu radikal.

Natürliche Sprache dürfte viele Menüstrukturen ersetzen. Niemand muss eine komplizierte Selektionsmaske bedienen, wenn er präzise sagen kann, welche Kunden er sucht.

Gleichzeitig erzeugt zunehmende Automatisierung neue Anforderungen an Oberflächen: Anwender müssen erkennen können, **was ein Agent vorhat, welche Daten er verwendet hat, was bereits ausgeführt wurde, wo Unsicherheit besteht und wie eine Aktion rückgängig gemacht werden kann**. Für Freigaben, Ausnahmebearbeitung, Audit-Trails und Qualitätskontrolle braucht man eher bessere als gar keine Oberflächen.

NEUE AUFGABE DER OBERFLÄCHE

Die Benutzeroberfläche verschwindet also nicht, aber ihre Aufgabe verändert sich vom Dateneingabeformular zum Kontroll- und Entscheidungsraum.

Branchenwissen: Spezialmodell oder zusätzliche Wissensquelle?

Auch die Frage, ob die Versicherungsbranche eigene, speziell trainierte Sprachmodelle benötigt, sollte nüchtern betrachtet werden.

Ein spezialisiertes Modell bringt im besten Fall kurzfristige Vorteile bei Fachsprache und tiefem Branchenwissen. Allerdings entwickeln sich allgemeine Modelle schnell weiter. Zudem veralten Versicherungsbedingungen, Annahmerichtlinien, Urteile und interne Regelwerke fortlaufend. Dieses Wissen dauerhaft in die Modelle einzutrainieren, ist weder zwingend noch immer sinnvoll.

Viel spricht deshalb für einen Mittelweg: ein leistungsfähiges allgemeines Modell, kombiniert mit **kontrollierten Wissensbeständen, aktuellen Bedingungswerken, Vergleichsdaten und Fachinformationen**, die bei der jeweiligen Anfrage gezielt bereitgestellt werden. Genau in diese Richtung entwickeln sich mehrere Marktangebote.

So bleiben Fachwissen und Prozesslogik möglichst außerhalb des jeweiligen Basismodells und können einem Nachfolgemodell erneut zur Verfügung gestellt werden.

DATENSCHUTZ

EU-Server ist keine Rechtsgrundlage

Besonders vorsichtig muss die Versicherungsbranche bei Gesundheitsdaten vorgehen. Nach Art. 9 DSGVO gehören sie zu den besonderen Kategorien personenbezogener Daten; ihre Verarbeitung ist grundsätzlich untersagt, soweit keine Ausnahme greift. Eine **ausdrückliche Einwilligung für festgelegte Zwecke** kann eine solche Ausnahme darstellen.

Damit ist die Prüfung aber nicht beendet. Zweckbindung, Datenminimierung, Transparenz, Sicherheit und die übrigen Anforderungen der DSGVO bleiben bestehen. Auch eine Einwilligung muss informiert, spezifisch und freiwillig sein.

Ebenso wenig bedeuten ein Auftragsverarbeitungsvertrag, der Ausschluss von Modelltraining und europäische Datenresidenz dasselbe. Bei ChatGPT Business werden Unternehmensdaten beispielsweise standardmäßig nicht zum Modelltraining verwendet. Die inzwischen angebotene europäische Datenresidenz für Business bestimmt zwar den Speicherort ruhender Kundeneinhalte; sie garantiert aber nicht, dass die Daten auf europäischer Infrastruktur betrieben werden. Sicherheits- und Missbrauchsprotokolle verbleiben in den USA, und bei einer nichtamerikanischen Region wird nach den aktuellen Produktinformationen zeitweise eine Kopie von Prompts und Antworten in den USA gehalten.

KONKRETE PRÜFUNG

„Wir nutzen OpenAI“ ist daher noch keine hinreichende Beschreibung einer Datenverarbeitung. Entscheidend ist die konkrete Produkt-, Vertrags- und Konfigurationsvariante.

Standort und rechtliche Zuständigkeit sind verschiedene Dinge

Auch der US CLOUD Act sollte weder verharmlost noch mystifiziert werden. Ein US-Anbieter, der amerikanischer Rechtsprechung unterliegt, kann im Rahmen eines rechtmäßigen behördlichen Verfahrens zur Herausgabe von Daten verpflichtet werden, und das unabhängig davon, wo die Server physisch stehen.

Das bedeutet nicht, dass amerikanische Behörden beliebig und ohne Rechtsgrundlage auf einen europäischen Server zugreifen dürfen. Es bedeutet aber sehr wohl, dass **reine Datenresidenz und rechtliche Souveränität nicht dasselbe sind**.

RECHT UND BERATUNG

KI-Verarbeitung von Gesundheitsdaten ist nicht immer verboten

Ein verbreitetes Missverständnis besteht darin, aus dem EU-AI Act ein allgemeines Verbot der Verarbeitung von Gesundheitsdaten mit KI abzuleiten. Ein solches Verbot gibt es nicht.

Der AI Act klassifiziert vielmehr bestimmte **Verwendungszwecke** als hochriskant. Im Finanzsektor gehört dazu insbesondere die Nutzung von KI zur Risikobewertung und Preisbildung bei natürlichen Personen in Lebens- und Krankenversicherungen. Dabei gibt es für eng begrenzte, unterstützende oder lediglich vorbereitende Systeme unter bestimmten Voraussetzungen Ausnahmen; Profiling natürlicher Personen führt dagegen weiterhin zur Hochrisikoeinstufung. Die zentralen Pflichten für die Annex-III-Hochrisikosysteme gelten grundsätzlich ab dem **2. Dezember 2027**.

Auch die oft als „Schulungspflicht“ bezeichnete KI-Kompetenzregel ist inzwischen differenzierter formuliert: Anbieter und Betreiber müssen Maßnahmen ergreifen, um die Entwicklung der KI-Kompetenz der mit den Systemen befassten Personen zu unterstützen. Ein bestimmtes Kompetenzniveau wird nicht verlangt.

Beratungsprotokoll: mehr als ein Transkript

Einige Anbieter werben damit, aus einer Spracheingabe oder dem Transkript eines Beratungsgesprächs automatisch eine rechtskonforme Beratungsdokumentation zu erstellen. Doch auch ein vollständiges Transkript dokumentiert nur, was gesagt wurde. Es beweist nicht, dass der Vermittler alle erforderlichen Fragen gestellt und die Beratung auf Basis von Wünschen und Bedürfnissen des Kunden durchgeführt hat, wie § 61 VVG verlangt. Zudem muss die Dokumentation die Beratung sowie die Angabe der Gründe für einen bestimmten Rat enthalten. Ein guter KI-Prozess müsste deshalb nicht nur nachträglich formulieren, sondern bereits während der Beratung fehlende Pflichtinformationen oder Beratungsschritte erkennen und den Vermittler darauf hinweisen. Genau dort läge der eigentliche Qualitätssprung, den KI ermöglichen kann.

KOSTEN

Wie entwickeln sich die Kosten für KI?

Auch wirtschaftlich empfiehlt sich ein nüchterner Blick. Die These, heutige KI-Leistungen seien generell nur deshalb billig, weil sämtliche Anbieter ihre Nutzung massiv subventionierten und die Tokenpreise zwangsläufig stark steigen müssten, ist zu einfach.

Entscheidend ist der **Preis für einen erfolgreich erledigten Geschäftsprozess**. Ein Agent kann für einen Vorgang viele Modellaufrufe, Suchschritte und Rückfragen benötigen. Selbst wenn der Preis eines einzelnen Tokens sinkt, kann der Gesamtaufwand komplexer Agentensysteme steigen.

Für Maklerbetriebe sollte deshalb nicht „Tokenverbrauch“ die Hauptkennzahl sein. Geeigneter sind **Kosten je vollständig bearbeitetem Vorgang, menschliche Nacharbeit, Fehler- und Rückläuferquote, Bearbeitungszeit sowie der Anteil tatsächlich automatisierter Prozessschritte**.

MAKLERPRAXIS

Wo die eigentliche Chance liegt

Die technische Zersplitterung der Versicherungswirtschaft verschwindet durch KI nicht. Pools, MVPs, Vergleichssysteme, Versichererportale, BiPRO-Dienste, E-Mail, Dokumentenmanagement und individuelle Datenbanken bleiben zunächst bestehen.

Der eigene KI-Chatbot oder gar ein eigenes KI-Basismodell allein bieten Maklerbetrieben noch keinen nennenswerten Mehrwert. „*Welche KI soll ich kaufen?*“ ist deshalb die falsche Frage. Vielmehr geht es darum, **Prozesse klar zu beschreiben, die Datenqualität zu verbessern und Zuständigkeiten und Kompetenzen eindeutig festzulegen**. Erst dann stellt sich die Frage: **Welchem System wollen wir erlauben, damit tatsächlich zu handeln?**

DIE FALSCHЕ FRAGE

Welche KI soll ich kaufen?

Acht Thesen zum Einsatz von KI im Maklerbetrieb

1. Ein Chatfenster macht noch keine KI-Strategie.
2. Strukturierte und aktuelle Daten werden durch KI wichtiger, nicht unwichtiger.
3. GDV, BiPRO und andere strukturierte Schnittstellen behalten ihren Wert oder steigern ihn sogar.
4. Produktive KI benötigt klar definierte Prozesse, Berechtigungen und menschliche Kontrollpunkte.
5. Ein Transkript ersetzt kein Beratungsprotokoll.
6. Datenschutz muss anhand der konkreten Verarbeitung und konkreten Produktkonfiguration geprüft werden.
7. Der eigentliche Engpass verschiebt sich vom Standardmodell zu Integration und Prozessarchitektur.
8. Antworten auf Modell- und Providerabhängigkeit sind Teil der technischen KI-Strategie.

AKBP KLARTEXT

Fazit

Vermittler stehen **nicht mehr am Anfang der KI-Nutzung**, aber sehr wohl erst am Anfang ihrer betrieblichen Integration.

Der knappe Faktor wird die Fähigkeit, sie mit **sauberen Daten, verlässlichen Schnittstellen, klaren Prozessen, Berechtigungen, Qualitätskontrollen und einer nachvollziehbaren Governance** zu verbinden.

Fünf Prüffragen an Anbieter

1. Auf welche Daten greift die KI wie zu?
2. Welche Aktionen kann sie ausführen?
3. Wie werden Fehler erkannt?
4. Wer muss freigeben?
5. Wie lässt sich ein Anbieter- oder Modellwechsel organisieren?

DIE AUFGABE DER NÄCHSTEN JAHRE

Damit wird aus dem KI-Hype für Maklerinnen und Makler eine ziemlich klassische Frage nach guter IT- und Prozessarchitektur. Genau darin dürfte die eigentliche Aufgabe der nächsten Jahre liegen.

Herausgeber

Arbeitskreis Beratungsprozesse e.V.

Stand: 5. Oktober 2026

Hinweis: Dieses Whitepaper bietet eine allgemeine fachliche Einordnung. Es ersetzt keine Rechtsberatung und keine Prüfung des Einzelfalls.