SIGNAL IDUNA

Überall neue Entwicklungen im Schaden - Risiken, Technik, Prozesse, Spieler. Wie kann der Schadenmanager das Steuerrad behalten?

Thomas H. Jacobi

27. MCC-Kongress Innovatives Schadenmanagement 2026
Köln, 17./18.11.2026

Sind wir im Schadenmanagement bald nur noch der (dumme) Zahler für KI und Partnernetzwerke?

SIGNAL IDUNA

Thomas H. Jacobi

Tribe Lead Lösung erhalten
Komposit@SIGNAL IDUNA

Vorstand ADLER Versicherung AG
Vorstand Polizeiversicherungs-AG



WIR:
- Signal 1907 Dortmund
- Iduna Nova 1906 Hamburg
- Der Versicherer für Handel & Handwerk

Geschäft:
- Krankenversicherungen
- Lebensversicherungen
- Schaden- und Unfallversicherungen
- Bank
- Bausparkasse
- Immobiliengesellschaften
- Asset Management
- ...

2025:
- 7,2 Mrd. € Bruttobeiträge
- 6,3 Mrd. € Schadenaufwand
- 538 Mio. € Ergebnis
- 113 Mrd. € Assets under Mgt.
- > 11.000 Mitarbeitende



„Transformationsgewitter“

Komplexe Gemengelage ist die neue Realität – der Versicherer muss reagieren!





Vier Trends verändern die Branche

1. **Digital unterstützte menschliche Interaktion**
   - Turbo-aufgeladene menschliche Interaktion mit Technologie

2. **Prävention**
   - Vom Kostenerstatter zum aktiven Risikomanager

3. **Proaktivität**
   - Hyper-Personalisierung und Wahlfreiheit über Omnichannel

4. **Talente = „Integratoren“**
   - Fachleute, die sich in komplexen digitalen Ökosystemen zurechtfinden und Menschen servicieren können, sind zu finden und zu halten

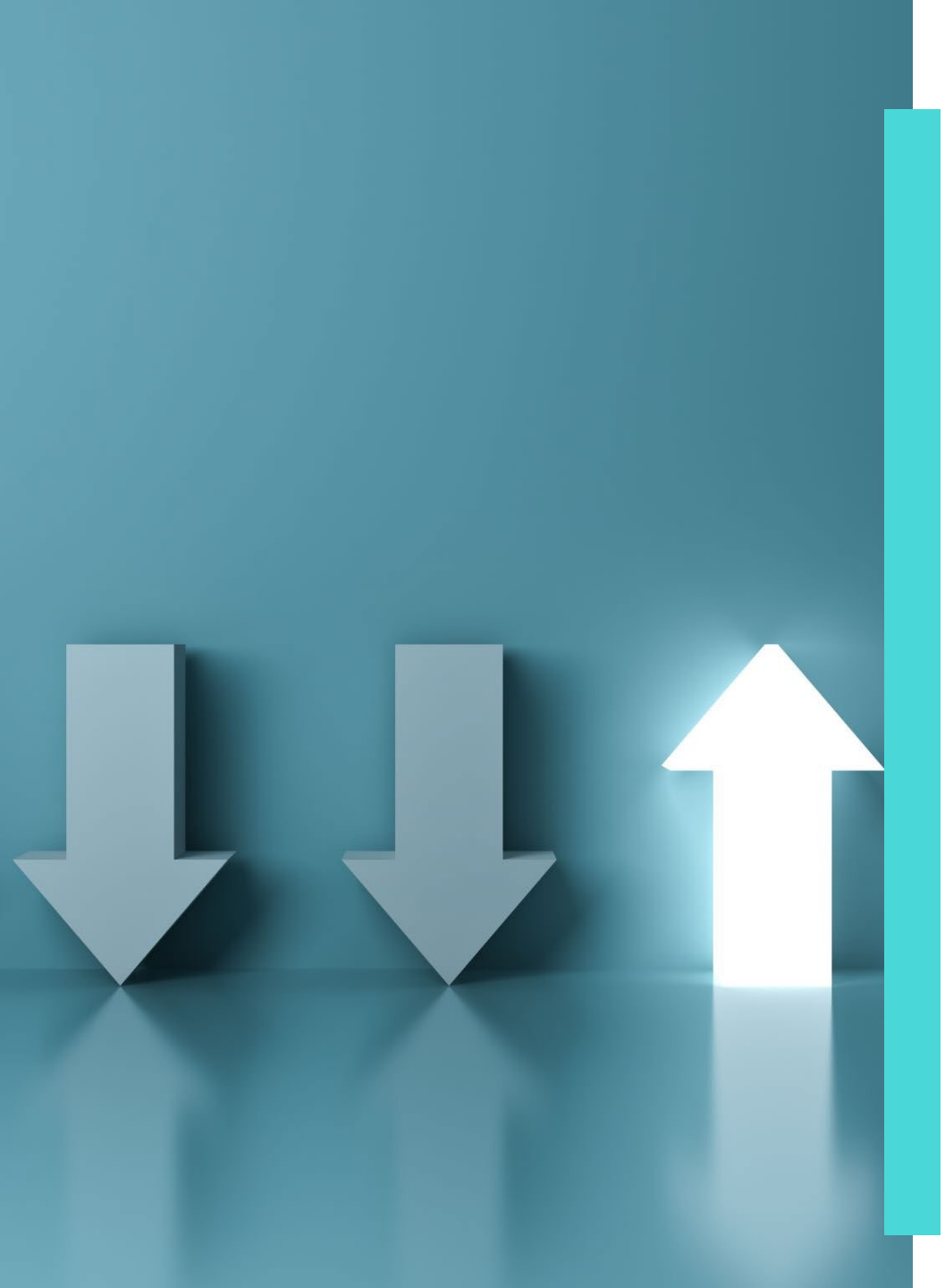


Ein rasanter Wandel, aber „Eins ist sicher“: Das Schadenmanagement!

- Verlässlichkeit:
  Der Schadenfall als „Moment der Wahrheit“ ist und bleibt der **entscheidende Moment** für die Kundenbindung

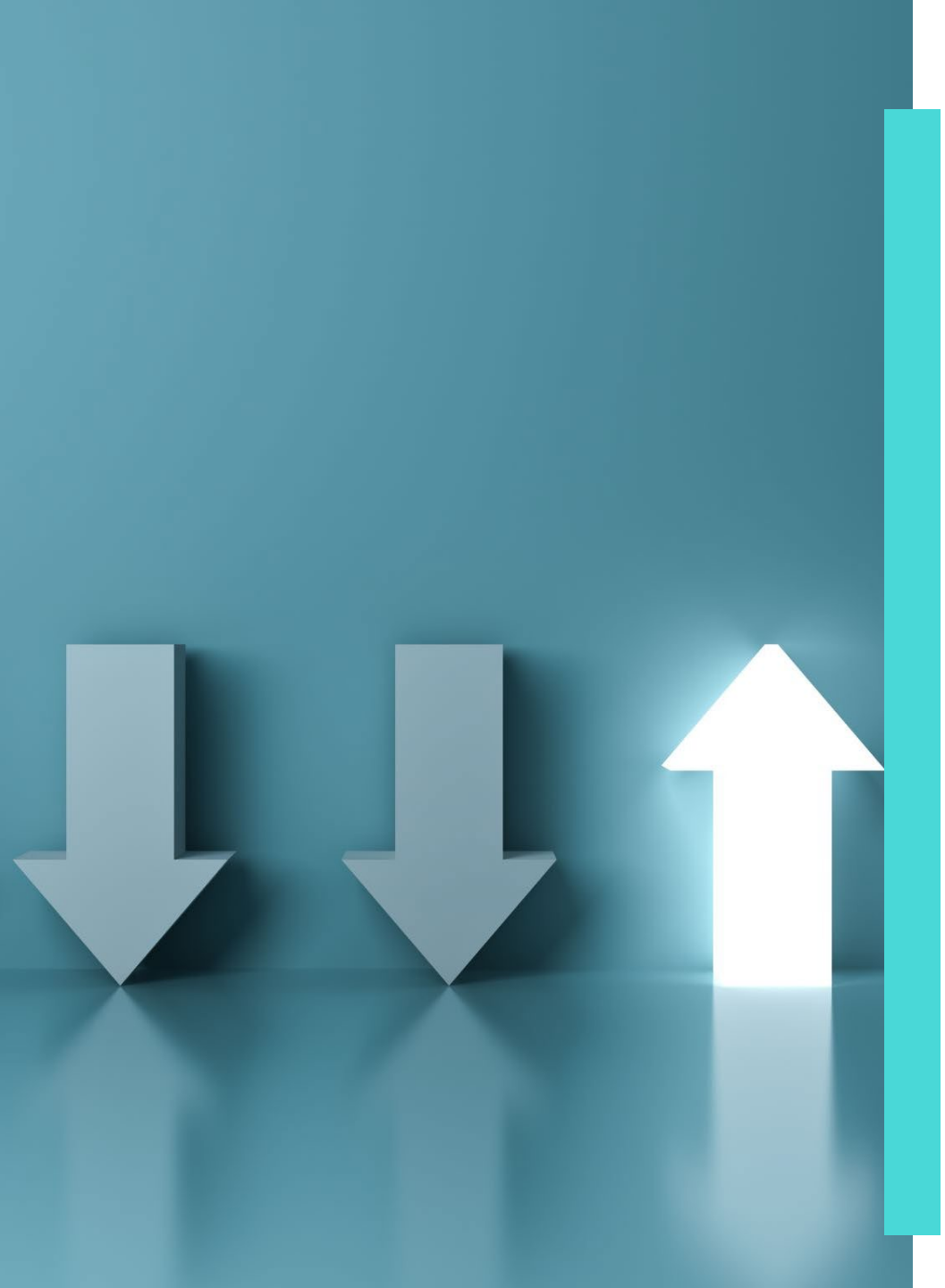
- Druck:
  Das Schadenmanagement muss enorme (Fach-) **Inflationen kompensieren** und ggfs. interne Kostennachteile ausgleichen

- Chance:
  Das Schadenmanagement ist ein **strategischer Differenzierungsfaktor** und auf dem Weg zu einem **hochdynamischen Ökosystem**



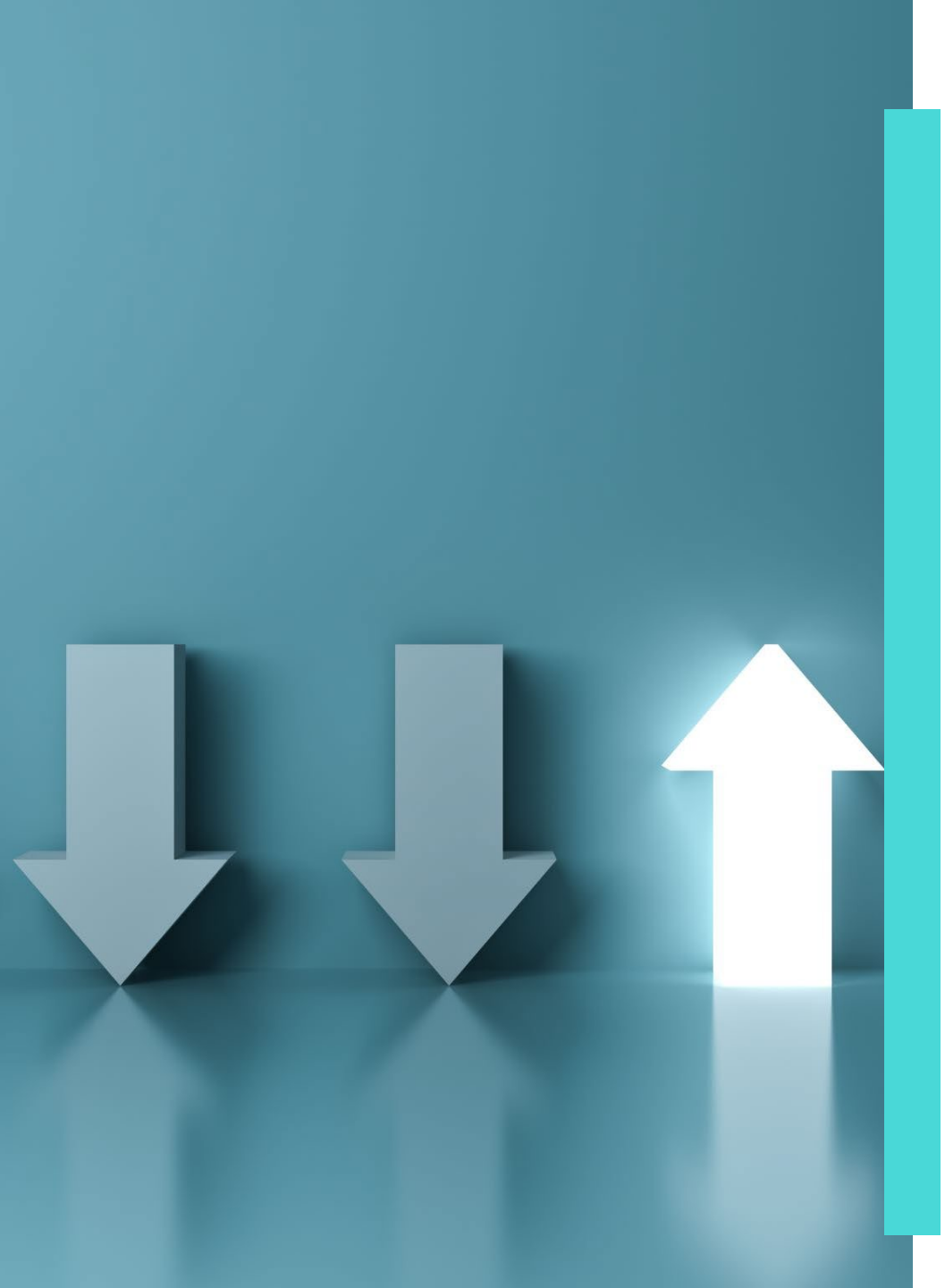
Neue Machtordnung: Thesen zur Zukunft der Hauptspieler (1/4)

- **Zukunft Versicherungen**:
  - bleiben Risikoträger
  - behalten die erste Schnittstelle zum Kunden,
  - entscheiden über IT-Plattformen und Dienstleister-Netzwerke
  - geben (große) Teile der operativen Prozesse ab (aber nie alle!)
  - haben die Daten
  - haben die Rolle des Orchestrators im Ökosystem, die aber aktiv gespielt werden muss



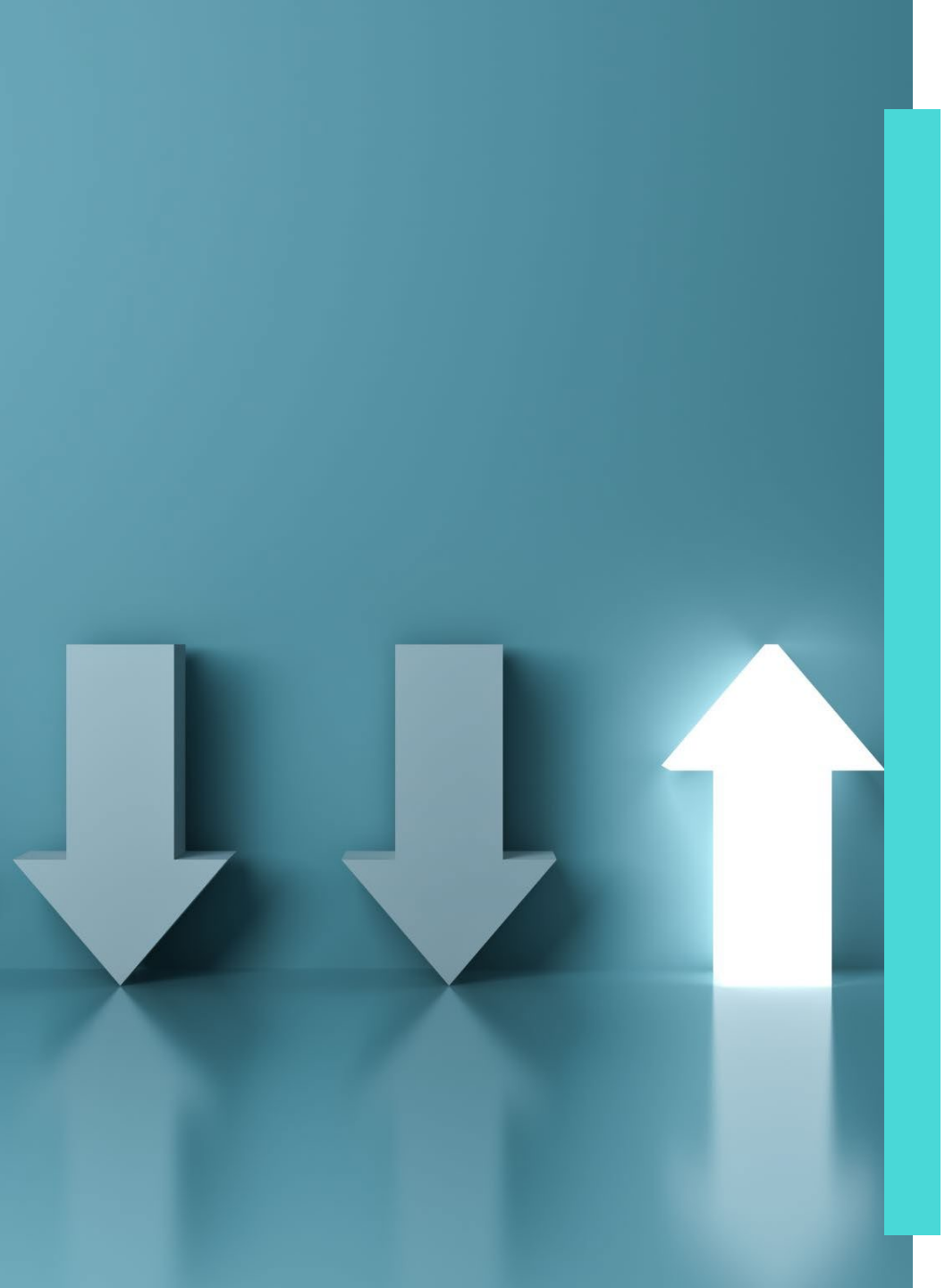
Neue Machtordnung: Thesen zur Zukunft der Hauptspieler (2/4)

- **Zukunft IT-Unternehmen**:
  - werden Architekten des digitalen Ökosystems
  - kontrollieren die Plattformen, die KI-Lösungen, die Daten
  - treiben Digitalisierung und Automatisierung im Schadenmanagement
  - können (neue) Datenmuster erkennen



Neue Machtordnung: Thesen zur Zukunft der Hauptspieler (3/4)

- **Zukunft Schadendienstleister**:
  - behalten die *notwendige* Vor-Ort-Schadenbegutachtung, -einwertung und Schadenbehebung
  - behalten den Kundenkontakt
  - müssen viel mehr Daten liefern
  - werden vollständig transparent und damit kontrollierbar (hinsichtlich Effizienz, Effektivität und Kundenservice)
  - verlieren das Geschäftsfeld „Belegprüfung“



Neue Machtordnung: Thesen zur Zukunft der Hauptspieler (4/4)

- **Zukunft Kunden**:
  - Eigentlich: Gewinnen an Komfort (Automatiken, Schnelligkeit, Ökosysteme), verlieren aber die Autonomie
  - Aber: *Mensch!*

Die Zukunftssicherheit orientiert sich an vier Aussagen

– eine Garantie gibt es aber nicht …

1. **„Automatik first“**
   - Es wird eine Agentisierung annähernd aller Schadenprozesse geben (übergreifend zwischen Versicherer und Dienstleistern)
   - Übernehmen Plattformen die Prozesshoheit und werden die Versicherer als Risikoträger austauschbar?
2. **„KI beschleunigt Prozesse, Entscheidungen trifft der Mensch“**
   - Die KI-Befähigung der Schadenmitarbeitenden wird erfolgskritisch („human in the loop“)
   - Sollte die KI nicht eher mitarbeiterfähig sein, statt Schulungen zum Prompten anzubieten?
3. **„Kunde bleibt im Mittelpunkt“**
   - Nur wer genau versteht, wie der Mensch auf KI im Schadenfall schaut, gewinnt.
   - Will der postmoderne Kunde nur noch die fehlerfreie und sekundenschnelle KI-Regulierung (bezahlen)?
4. **„Versicherer müssen (digital) steuern, sonst werden sie gesteuert“**
   - Ein Ökosystem VR/IT/Dienstleister auf Augenhöhe ist das vorrangige Spielfeld des Schadenmanagements
   - Haben die Versicherer genügend Einfluss dafür?