

**Fokus | Digitalisierung**  
№ 07 / Januar 2021

# Gut skaliert in das neue Jahrzehnt

Die Ausgaben für die IT in der Versicherungswirtschaft haben sich 2019 im Vergleich zum Vorjahr von 4,7 Mrd. Euro auf ein neues **Allzeithoch von 5,5 Mrd. Euro** erhöht. Neben diesem deutlichen Signal erheblich gesteigener Ausgaben hat die Branche in der Corona-Pandemie ihre operative Leistungsfähigkeit bewiesen, indem die Umstellung auf Remote-Arbeit reibungsfrei vollzogen wurde.

Kurzfristige Neu-Priorisierungen von IT-Maßnahmen und die flexible Anpassung von Investitionsstrategien erfolgten bedarfsgerecht. Gleichzeitig haben sich noch einmal die Anforderungen an moderne und effiziente digitale Infrastrukturen verdeutlicht. Drei wesentliche Herausforderungen seien hier exemplarisch genannt:

- **Digitale Identitäten**, die gleichermaßen sicher und verbindlich sowie für den Kunden anwenderfreundlich sind. Hierzu kann die Entwicklung einer offenen Plattform von Staat und Wirtschaft beitragen.
- **IT-Sicherheit**, die im bestehenden Rechtsrahmen und mit funktionierenden Mechanismen sichergestellt wird. Ein Beispiel hierfür ist das Krisenreaktionszentrum für IT-Sicherheit in der Versicherungswirtschaft (LKRZV).
- **Künstliche Intelligenz**, die im Sinne der Kunden in echten Anwendungsfällen zum Einsatz kommt. Hier gilt es, Strategien und Aktionspläne auf europäischer als auch nationaler Ebene maßvoll zu gestalten.

**Patrik Maeyer**

Leiter Betriebstechnik,  
Digitalisierung und IT  
030 2020-5452  
p.maeyer@gdv.de

**Mario Heinemann**

Referent  
Betriebstechnik,  
Digitalisierung und IT  
030 2020-5456  
m.heinemann@gdv.de

# IT-Investitionen der Versicherungswirtschaft: Bestens gerüstet in den Online-Modus

**Anstieg der IT-Ausgaben** 2019 im Vorjahresvergleich **um über 15 %**. Die Gesamtausgaben liegen erstmalig – und dies deutlich – über der Fünf-Milliarden-Euro-Grenze. **Datensicherheit und Datenschutz** genießen weiterhin höchste Priorität. Digitalisierungsthemen wie das **Identitätsmanagement**, die Einbindung **alternativer Zahlverfahren** sowie **Big-Data, Robotics** und **KI** gewinnen zunehmend an Bedeutung.

## IT-Kennzahlen: Entwicklung 2019 und Einschätzung für 2020

Im Jahr 2019 sind im Vergleich zu den Vorjahren in nahezu allen Sparten und IT-Bereichen die Ausgaben rund um die Entwicklung, Anschaffung und den Betrieb von Informationstechnologien deutlich gestiegen. Dies wird sowohl durch die Höhe der Gesamtausgaben für die IT als auch die im Verhältnis zu den Bruttobeitragseinnahmen ermittelte **IT-Kostenquote** belegt. Letztere liegt nunmehr bei **2,52 %** (Abb. 1). Galt in den vergangenen Dekaden eine niedrige IT-Kostenquote allem voran als Ausdruck für kosteneffizientes Handeln und erfolgreiche Sparprogramme, kann deren Niveau heute als Beleg für einen **erheblichen Digitalisie-**

**rungsschub der Versicherungswirtschaft** herangezogen werden.

Für das Jahr 2020 ist pandemiebedingt von einer sich weiter erhöhenden IT-Kostenquote und damit höheren Gewichtung der Versicherungs-IT auszugehen. So wurden und werden **erhebliche Investitionen für den Einsatz moderner Hard- und Software** getätigt. Neben den laufenden Großprojekten zur Modernisierung mussten im zweiten Quartal 2020 in großem Umfang zusätzliche **Server, Lizenzen und Endgeräte** für den Erhalt und die Herstellung der Remote-Fähigkeit des Innen- und Außendienstes erworben werden. Auch in die **Leistungsfähigkeit des Netzbetriebs** wurde deutlich investiert, um beispielsweise den reibungslo-

sen Betrieb von Webkonferenzsystemen zu gewährleisten. In der Systementwicklung wird voraussichtlich auch zukünftig die Optimierung und der **Ausbau der Datenschnittstellen zum Kunden** im Vordergrund stehen. Dies insbesondere aus dem Grund, dass die Bereitschaft des Kunden sich mit digitalen Zugangswegen zu befassen, durch die Auswirkungen der Pandemie deutlich zugenommen hat. In welcher Größenordnung die Anpassungen bzw. Skalierungen der IT-Systeme zu einem weiteren Anstieg der IT-Kosten in der Branche führen werden, bleibt abzuwarten.

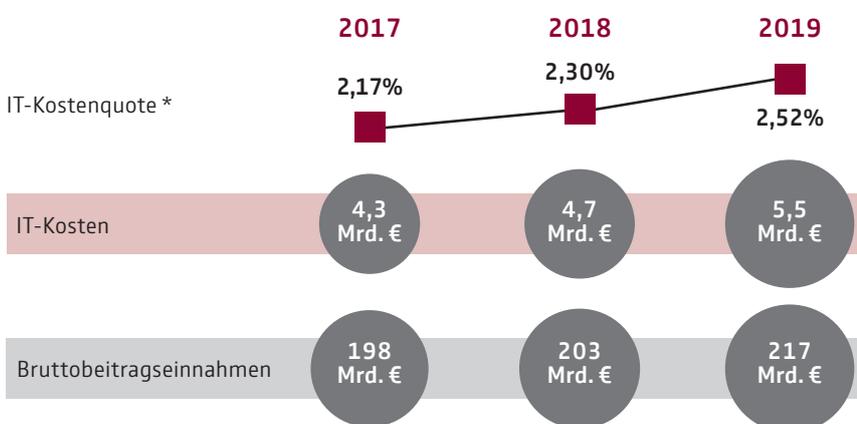
## Top-Digitalisierungsthemen in der Versicherungswirtschaft

Neben einer differenzierten Kostenabfrage werden die Unternehmen in der IT-Erhebung auch regelmäßig um Angaben zu den aktuell am höchsten priorisierten Digitalisierungsthemen gebeten (Abb. 2). Dabei wurde zum einen ein Ranking (Ziffern 1 - 15) der Themen nach Durchdringung – bestehend aus den gleichgewichteten Kriterien Reifegrad und Relevanz – durchgeführt. Zum anderen wurde eine Umpriorisierung gegenüber 2019 anhand von Punktwerten ermittelt.

Nach wie vor ist **Datensicherheit** das Thema Nr. 1 gefolgt von der Umsetzung **agiler Arbeitsmethoden** und dem **Ausbau der Kundenzugangswege**. Perspektivthemen

## Relativ und absolut – IT-Kosten im Höhenflug

Abbildung 1 · Entwicklung der relevanten Kennzahlen im Jahresvergleich

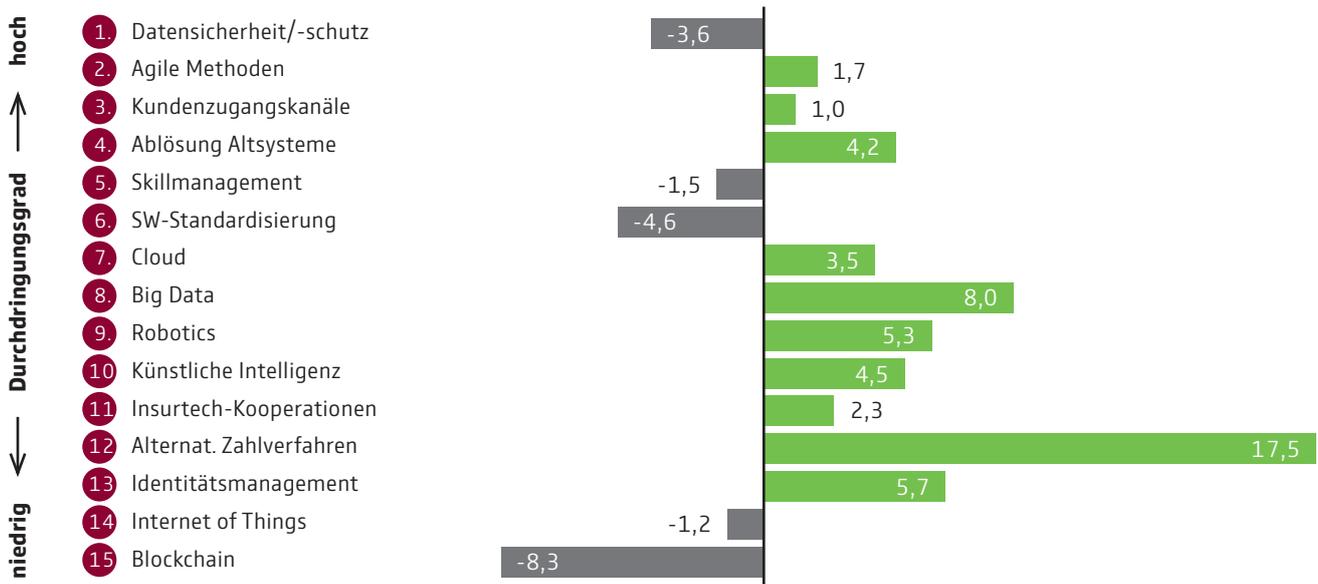


\* Die IT-Kostenquote repräsentiert das Verhältnis der jährlichen IT-Kosten für die Entwicklung und den Betrieb von Informationstechnologien zu den jährlichen Bruttobeitragseinnahmen (ohne Rückversicherung).

Quelle: GDV

## Digitalisierungsthemen in der Versicherungswirtschaft

Abbildung 2 · Ranking und Veränderung der Durchdringung\* in der Branche



\* Zusammenfassung der Kriterien Relevanz und Reife; Veränderungswerte auf Basis einer Skala von 0 bis 70 Punkten

Quelle: GDV

sind die Einbindung **Alternativer Zahlverfahren**, das Themenbündel **Big Data, Künstliche Intelligenz** und **Robotics** sowie das **Identitätsmanagement**.

Eine **Auswahl an Top- und Perspektivthemen** wird im Folgenden näher betrachtet.

### Kundenzugangskanäle

Laut einer Ad-hoc-Umfrage des GDV im Mai 2020 ist die **Interaktionsfrequenz auf den Kundenportalen** der Versicherungsunternehmen im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie **signifikant gestiegen** – in der Spitze bei einzelnen Unternehmen **um mehr als 20 %**.

Bei den über **270 Millionen Kundenverbindungen** bestehen mittlerweile rund **32 Millionen aktive Onlinezugänge**. Vor diesem Hintergrund ist die ohnehin in den letzten Jahren bereits sehr hohe Priorität für den weiteren Ausbau digitaler Kundenzugangskanäle und -services noch weiter gestiegen. Einer effizienten und auf Sicherheit

und Vertrauen basierenden Kundenidentifizierung kommt in der Online-Kommunikation ein besonderer Stellenwert zu; dies gilt sowohl für die **Erstidentifizierung** als auch für den laufenden **Authentifizierungsprozess**. Insofern verwundert es nicht, dass das Digitalisierungsthema **„Identitätsmanagement“** mit einem **Plus von 5,7 Punkten** deutlich an Relevanz gewonnen hat. Diesem Sachverhalt Rechnung tragend hat der Ausschuss Betriebstechnik, Digitalisierung und IT des GDV dem Thema **Digitale Identitäten** im weiteren Zeitverlauf eine **hohe Priorität** zugeordnet.

Angesichts dieser Entwicklungen wäre eine entsprechende begleitende Gesetzgebung zielführend, welche folgende zwei Bereiche adressiert: die Gewährleistung eines **anwenderfreundlichen und sicheren Einsatzes Digitaler Identitäten** sowie eine **Lockerung der Schriftformerfordernisse** mit der einhergehenden Befugnis einer Zustellung von in elektronischer Form gültigen Dokumenten an den Kunden.

### IT-Sicherheit

Die Versicherungswirtschaft steht für Risikoschutz und finanzielle Sicherheit. Diese Kernkompetenzen prägen auch die Prioritäten in der Branche. Die Sicherheit und der Schutz von Daten stehen in der IT an erster Stelle (Abb. 2). Ein über leichte Schwankungen hinausgehendes abnehmendes Engagement in diesem Bereich ist zukünftig nicht zu erwarten, zumal das zum Jahresende 2020 von der Bundesregierung beschlossene **IT-Sicherheitsgesetz 2.0** einige Überraschungen bereithielt.

Insbesondere die sehr weitgehenden Befugnisse des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zur Detektion von Sicherheitsrisiken und -lücken sorgen nicht nur in der Versicherungsbranche für erhebliche Irritationen. Die Regelungen sind nach Auffassung von IT-Experten zum Teil mit hohen operativen Risiken für die Sicherheit und Verfügbarkeit von IT-Systemen verbunden. Hierzu bedarf es einer dringenden gesetzlichen Nachbesserung.

## Einsatzgebiete Künstlicher Intelligenz

Abbildung 3 · Relevanz von ausgewählten Anwendungsbereichen im Jahresvergleich



Quelle: GDV

### Künstliche Intelligenz (KI)

Neben der Ablösung von Alt-Systemen gehören vor allem die eng miteinander verbundenen Themen KI, Big Data und Robotics zu den an Fahrt aufnehmenden Digitalisierungsvorhaben. Deren Anwendungsformen sind in der Versicherungswirtschaft sehr vielfältig (Abb. 3). Die größten Anstrengungen gelten laut IT-Erhebung der **Text- und Betrugserkennung**, die zunehmend mit Methoden des „**Machine Learnings**“ unterstützt werden. Bei der Betrugserkennung liegen die Einsatzbereiche vor allem in der Sach- und Krankenversicherung, genauer in der Schadenregulierung bzw. Leistungserstattung. In diesen Versicherungssparten konnte – auch infolge weiterer Optimierungsmaßnahmen – eine **Erhöhung der Produktivität** festgestellt werden.

Damit sich diese Entwicklung fortsetzt braucht die **Anwendung von KI** einen **geeigneten Ordnungsrahmen**. Zu begrüßen ist die Ende 2020 erfolgte Fortschreibung der **KI-Strategie der Bundesregierung**. Die bislang fehlende zeitliche Einordnung und Priorisierung von konkreten Vorhaben erschwert allerdings die strategischen Planungen seitens der Versicherungsbranche.

Zu beachten ist zudem, dass bestehende gesetzliche Regelungen technologieneutral sind und damit auch für KI gelten. Insbesondere die **hochregulierte Versicherungsbranche** benötigt keine zusätzliche spezielle Regulierung. Ergänzende Regulierung sollte **allenfalls für hochriskante Anwendungen** in Betracht gezogen werden.

### IT-Investitionen und Bürokratiekosten

Gesetzliche Notwendigkeiten sind weiterhin ein maßgeblicher Einflussfaktor beim Zuschnitt der Projektportfolios der Versicherungsunternehmen. Wie bereits in vorhergehenden IT-Erhebungen festgestellt, ist ein sehr hoher Anteil der Kosten für Informationstechnologien demnach auf neue oder angepasste gesetzliche Vorgaben zurückzuführen.

Die Bundesregierung versucht die dadurch entstehenden Be- und Entlastungen für die Wirtschaft auszubalancieren und die Zielsetzung mit Hilfe der **Bürokratiekostenbilanz** zu belegen. Allerdings werden dafür lediglich die kostenmäßigen Auswirkungen für den laufenden Betrieb erfasst, nicht jedoch der Aufwand der technischen Realisierung – im Lichte der sich verstärkenden Investitionen in die Digitalisierung und Automatisierung eine methodische Schwäche.

Die Politik sollte stärker anerkennen, dass IT-Investitionen mit dem Ziel der Vollautomatisierung getätigt werden. Vor diesem Hintergrund gilt es, die Aussagefähigkeit der heutigen **Bürokratiekostenmessung kritisch zu hinterfragen** und auf eine **effizientere IT-Regulatorik** hinzuwirken.

## Impressum

### Herausgeber

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.  
Wilhelmstraße 43/43 G, 10117 Berlin  
Postfach 08 02 64, 10002 Berlin  
Tel. 030 2020-5000, Fax 030 2020-6000  
www.gdv.de, berlin@gdv.de



### Verantwortlich

Patrik Maeyer  
Leiter Betriebstechnik, Digitalisierung und IT  
Tel. 030 2020-5452  
E-Mail: p.maeyer@gdv.de

### Publikationsassistentz

Heike Strauß

### Redaktionsschluss

14.01.2021

### Autor

Mario Heinemann  
Tel. 030 2020-5451  
E-Mail: m.heinemann@gdv.de

### Titelbildnachweis

stockphoto-graf – stock.adobe.com

### Alle Ausgaben ...

auf GDV.DE