



# InsureFin | Digital-Day

veranstaltet von **elaboratum**

# Studie zur Akzeptanz von Künstlicher Intelligenz in der Finanzdienstleistungs- und Versicherungsbranche

*19.09.2018, Frankfurt, Claudia Brinkmann*

# Was haben wir untersucht?

## Vorgehensweise & Zielsetzung



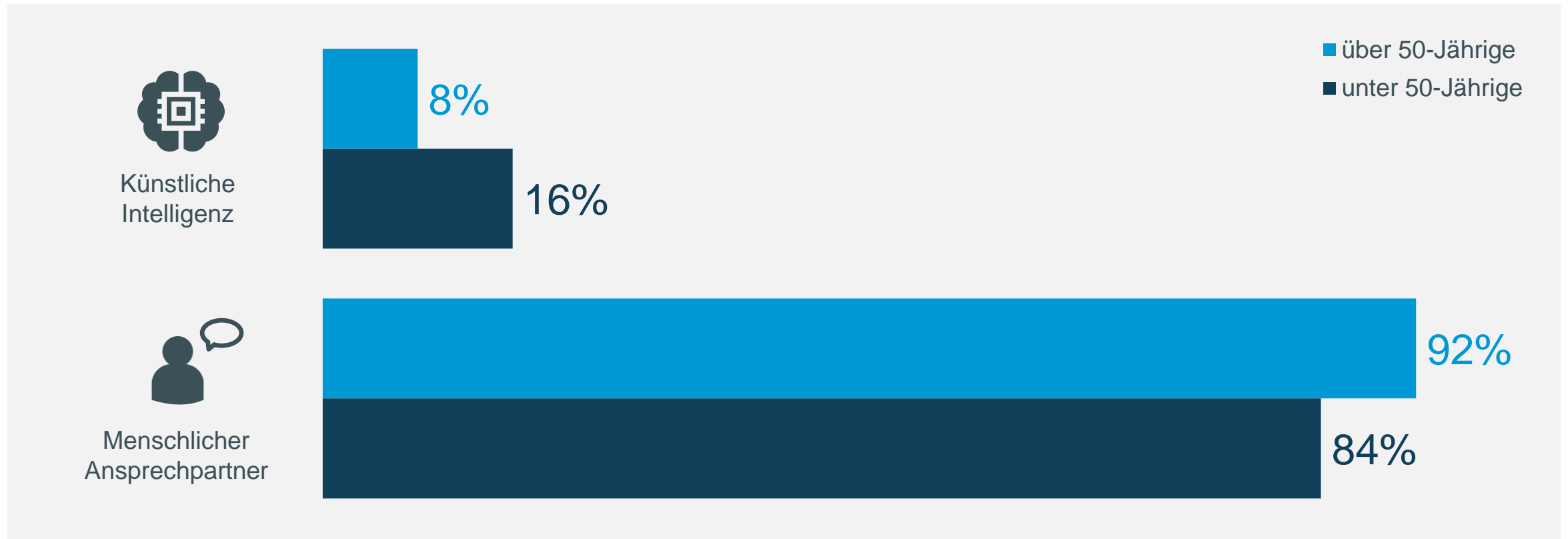
Kunden von Banken,  
Fondsgesellschaften und  
Versicherungen in Online-  
Panel befragt

### Zielsetzung der Befragung

- Grundeinstellung hinsichtlich KI
- Kriterien für die Akzeptanz von KI-Angeboten bei Finanzdienstleistern und Versicherungen herausfinden

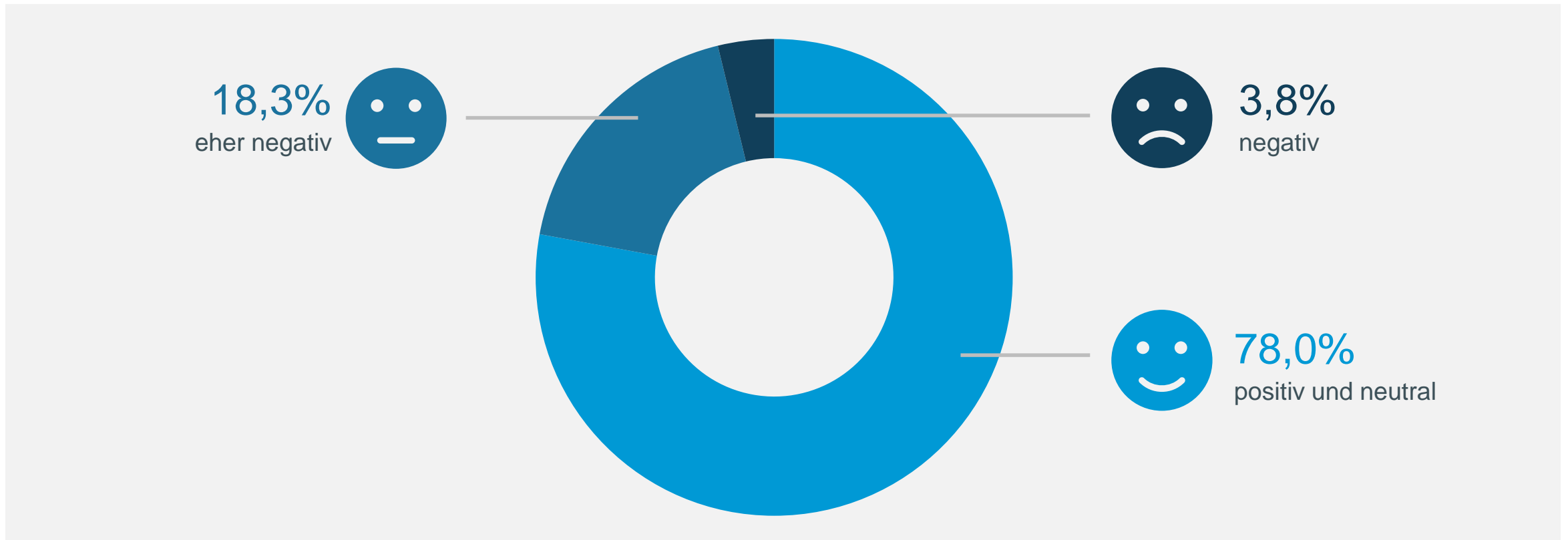
# Kunden vertrauen einem menschlicher Ansprechpartner mehr als einer KI

Über alle Cases hinweg hat sich herausgestellt, dass auf einen menschlichen Ansprechpartner nicht verzichtet werden darf – bei der Frage „wem vertrauen Sie beim Abschluss von FDL-Angeboten mehr?“



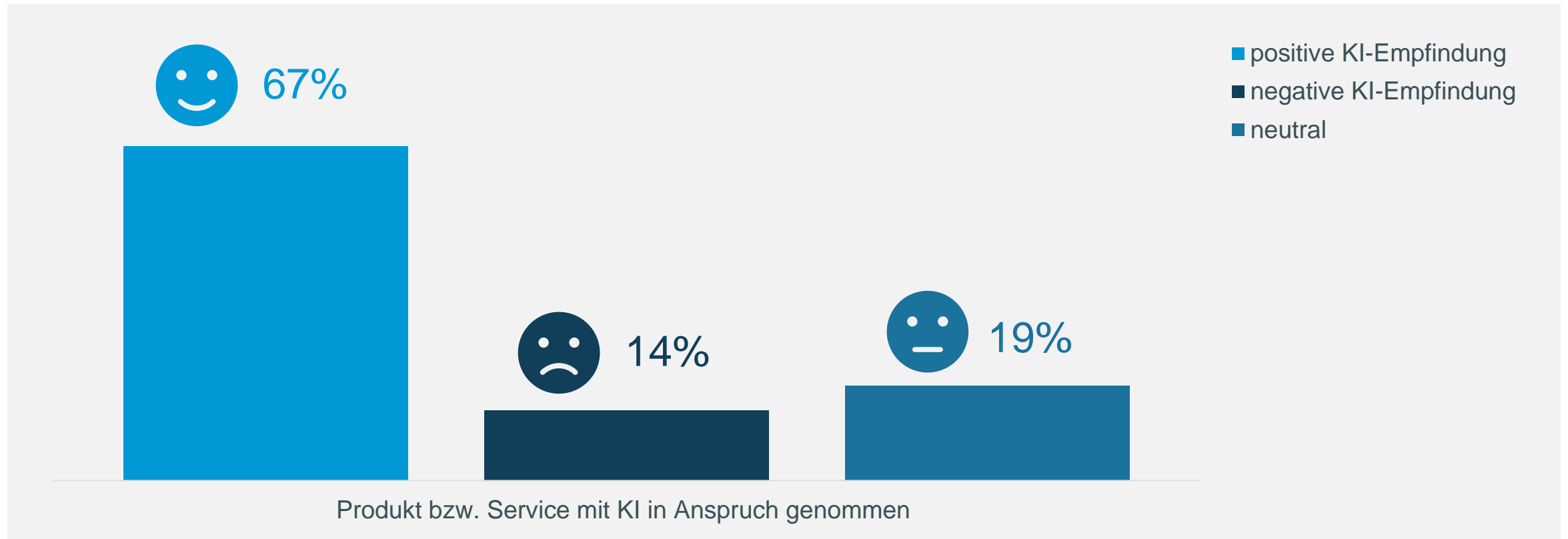
## Online-Affine-Kunden sind KI gegenüber mehrheitlich aufgeschlossen

Wie viele Prozent der Kunden, die bereits online FDL- oder Versicherungs-Produkte gekauft haben, sind KI neutral oder positiv eingestellt?



## Positive Empfindung gegenüber KI ist wahrscheinlicher, wenn bereits KI-gestützte Produkte/ Services in Anspruch genommen wurden

Bei Menschen, die bereits anderweitig Produkte oder Services mit KI in Anspruch genommen haben, sind die Einstellung bzgl. KI bei 86% positiv oder neutral.



# Die wichtigsten Kunden-Akzeptanzkriterien für den Einsatz von KI sind



Qualität und Verlässlichkeit des Angebots



Existenz eines zusätzlichen menschlichen Ansprechpartners



Einhaltung des Datenschutzes



Zeit- und Kostenersparnis



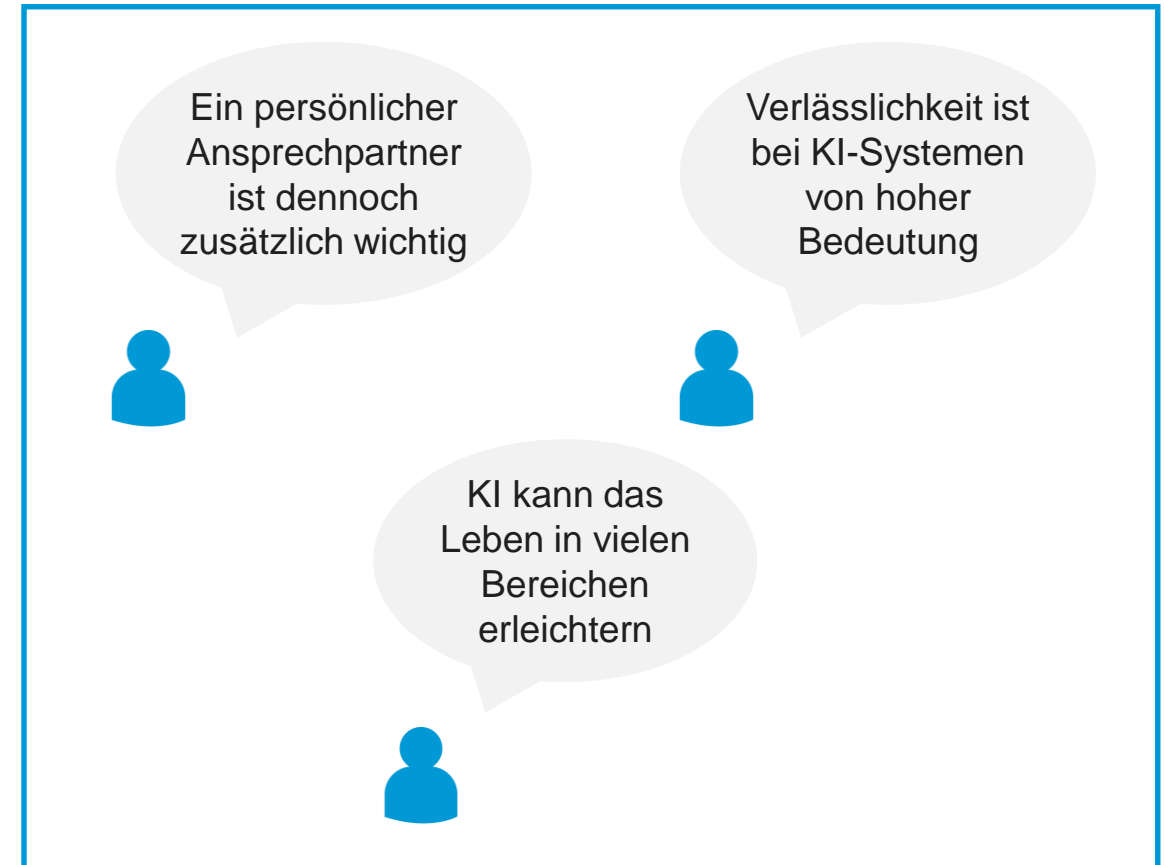
Einfache Bedienbarkeit

# Welche Empfindungen haben Kunden gegenüber KI?

## Vorbehalte/Widerstand



## Offen/Aufgeschlossen





## Wann wird die Studie veröffentlicht?



Studien-Veröffentlichung im  
Dezember 2018

Haben Sie Fragestellungen hinsichtlich der Akzeptanz von KI durch Ihre Kunden, die Sie gerne in einer Folge-Studie berücksichtigen möchten?