

„Was früher zeitaufwendige Recherche bedeutete, kann heute in Sekunden bereitgestellt werden“

INTERVIEW MIT HARALD WILD, COO & CFO DER OVB VERMÖGENSBERATUNG AG

Die Erwartungen von Kunden und Finanzvermittlern verändern sich durch den Einsatz von KI. So bereiten sich Kunden zunehmend mithilfe von KI auf Gespräche vor, was die Gesprächsdynamik verändert. Was das für die Beratung bedeutet und wie der KI-Einsatz beim Finanzvertrieb OVB funktioniert, erläutert Vorstand Harald Wild.



„KI ist kein reines IT-Thema, sondern eine strategische Transformation. Entscheidend sind klare Ziele, Schulung und die Integration in bestehende Prozesse“, betont Harald Wild im Interview mit AssCompact.

Herr Wild, warum ist KI-Kompetenz in Vertrieb und Beratung von Versicherungen bereits heute ein zentraler Wettbewerbsfaktor?

Weil sich die Erwartungen von Kunden und Finanzvermittlern deutlich verändern. Kundinnen und Kunden nutzen zunehmend KI zur Vorbereitung – das verändert die Gesprächssituation. Finanzvermittlerinnen und Finanzvermittler müssen Informationen einordnen und auch korrigieren können.

Gleichzeitig steigt der Bedarf an effizienter Unterstützung im Beratungsalltag. KI hilft, Informationen schneller verfügbar zu machen, und schafft Freiräume für den eigentlichen Kundendialog.

Entscheidend ist: Erfolg entsteht heute an der Kundenschnittstelle. Wer Technologie und persönliche Beratung sinnvoll verbindet, schafft echten Mehrwert. KI ersetzt den Menschen noch nicht – sie macht Beratung besser, strukturierter und effizienter.

Welche Rolle spielt KI konkret im Beratungsprozess bei OVB?

Bei OVB ist KI ein Bestandteil des Beratungsprozesses. Alle Finanzvermittlerinnen und Finanzvermittler nutzen mit dem „OVB Pilot“ eine KI-Unterstützung direkt im CRM.

Der größte Nutzen liegt in zwei Punkten: mehr Effizienz und höhere Beratungsqualität. KI soll bei Vorbereitung, Bedarfsanalyse und Nachbearbeitung unterstützen – also genau dort, wo heute viel Zeit gebunden ist.

Unsere Finanzvermittlerinnen und Finanzvermittler werden immer häufiger und schneller auf relevantes Wissen zugreifen, werden Informationen noch besser strukturieren und damit Kundenanliegen gezielter bearbeiten können. Für unsere Kundschaft bedeutet dies eine noch transparentere Beratung, schnellere Reaktionszeiten und eine noch bessere Kompatibilität mit ihren Bedürfnissen.

Können Sie ein Beispiel nennen, bei denen KI messbar zu mehr Effizienz oder besserer Beratungsqualität geführt hat? Woran machen Sie diesen Erfolg fest?

Ja, das ist besonders bei komplexen fachlichen Fragestellungen der Fall. Was früher zeitaufwendige Recher-

che bedeutete, kann heute in Sekunden strukturiert bereitgestellt werden.

Wir messen den Erfolg nicht nur technisch, sondern vor allem praktisch: weniger Bearbeitungszeit, bessere Nachvollziehbarkeit, höhere Qualität und spürbare Entlastung im Alltag. Der entscheidende Effekt: mehr Zeit für Beratung und Kundenbeziehung.

Wie verändert der Einsatz von KI den Arbeitsalltag Ihrer Finanzvermittler?

Der Arbeitsalltag unserer Vermittlerinnen und Vermittler wird strukturierter und effizienter. In der Vorbereitung kann KI dabei helfen, relevante Informationen schnell zu bündeln. In der Bedarfsanalyse unterstützt sie zunehmend dabei, Komplexität zu reduzieren und Zusammenhänge verständlich darzustellen. In der Nachbearbeitung werden Dokumentation und Folgeprozesse automatisiert.

Das Ergebnis: weniger administrative Aufgaben – mehr Fokus auf das, was wirklich zählt: das Gespräch und die individuelle Beratung.

Viele sprechen von KI als Produktivitätshebel. Wo sehen Sie in der Praxis die größten Potenziale – und wo werden die Erwartungen möglicherweise noch überschätzt?

Die größten Potenziale liegen in Wissenszugang, Automatisierung und Prozessbeschleunigung – insbesondere vor und nach dem Kundengespräch.

Überschätzt wird KI noch dort, wo sie als vollständiger Ersatz für Beratung gesehen wird. Gerade in einem regulierten Umfeld bleiben Verantwortung, Vertrauen und Einordnung menschliche Aufgaben. Dennoch ist es auch wichtig, Self-Service für Kunden nicht zu vergessen – auch dies wird sowohl von unseren Finanzvermittlerinnen und Finanzvermittlern als auch von unseren Kund*innen erwartet. KI ist ein Produktivitätshebel – aber noch kein Ersatz für persönliche Beratung.

Der Einsatz von KI wirft auch Fragen nach Qualität, Haftung und Verantwortung auf. Wie stellen Sie sicher, dass Beratung trotz zunehmender Automatisierung nachvollziehbar und regelkonform bleibt?

KI wird bei OVB konsequent in Governance- und Qualitätsstrukturen eingebettet. Die Verantwortung bleibt immer noch beim Menschen. KI liefert Unterstützung, aber keine finale Entscheidung. Ergebnisse müssen nachvollziehbar und regelkonform sein. Deshalb investieren wir gezielt in KI-Kompetenz – unter anderem mit einem AI-Literacy-Programm gemeinsam mit der TU Darmstadt.

Welche organisatorischen oder kulturellen Veränderungen waren notwendig, um KI im Vertrieb

sinnvoll zu integrieren – etwa bei Schulung, Prozessen oder Führung?

KI ist kein reines IT-Thema, sondern eine strategische Transformation. Entscheidend sind klare Ziele, Schulung und die Integration in bestehende Prozesse. KI muss echten Nutzen stiften – nicht zusätzlichen Aufwand erzeugen.

Kulturell braucht es Offenheit und Lernbereitschaft. Unser Ziel ist, dass unsere Finanzvermittlerinnen und Finanzvermittler KI als Unterstützung erleben, die ihre Professionalität stärkt.

Wo ziehen Sie bewusst Grenzen beim Einsatz von KI? Welche Aufgaben im Beratungsprozess sollen auch künftig klar in menschlicher Verantwortung bleiben?

Wir ziehen überall dort Grenzen, wo Verantwortung und Vertrauen im Mittelpunkt stehen. Die persönliche Beratung, die Bewertung von Optionen und die finale Empfehlung bleiben klar menschliche Aufgaben. Hier muss der „human in the loop“ gegeben sein, um sichere sowie regel- und gesetzeskonforme KI zu betreiben. KI unterstützt, aber sie ersetzt nicht die persönliche Beziehung zu unseren Kundinnen und Kunden.

Wenn Sie drei Jahre vorausblicken: Wie wird sich der Beratungsprozess bis 2029 verändern – und woran wird man erkennen, dass KI tatsächlich einen Mehrwert für Kunden und Finanzvermittler geschaffen hat?

Beratung wird deutlich effizienter und stärker durch KI unterstützt. Agentische Systeme werden im Hintergrund arbeiten, während Finanzvermittlerinnen und Finanzvermittler sich auf ihre Kund*innen konzentrieren können.

Unser Ziel ist, administrative Prozesse durch unser OVB.OS, ein zentrales KI-Betriebssystem, weitgehend zu automatisieren – damit mehr Zeit für echte Beratung bleibt. Der erste Roll-out davon ist in Deutschland erfolgt. Nun gilt es das System zügig anhand unserer Roadmap weiter auszubauen, um kundenzentrierte Mehrwerte zu steigern. Daran wird sich der Erfolg messen lassen: bessere Beratung, mehr Zeit für die Kundschaft und eine insgesamt höhere Zufriedenheit auf beiden Seiten. •

„Wir messen den Erfolg nicht nur technisch, sondern vor allem praktisch: weniger Bearbeitungszeit, bessere Nachvollziehbarkeit, höhere Qualität und spürbare Entlastung im Alltag.“