



Effiziente Bearbeitung von Risikovorfragen mit Gen Re CAISE

von Michael Otto, Gen Re, Köln

Risikovorfragen haben sich insbesondere im Maklermarkt als gängige Praxis vor dem Abschluss einer Invaliditäts-, Risikolebens- oder Krankenversicherung etabliert. Hierbei werden die Gesundheitsdaten von potenziellen Antragstellenden in der Regel an viele

Versicherer gesendet, um unverbindlich und häufig anonym zu erfragen, ob ein Abschluss der gewünschten Versicherung möglich ist und zu welchen Bedingungen. Die eingereichten Informationen sind in Inhalt und Form äußerst heterogen: Sie reichen von formlosen Eigenauskünften über ausgefüllte Antragsformulare – teils sogar von anderen Versicherern – bis hin zu ausführlichen Arzt- und Krankenhausberichten, Laborwerten oder vollständigen Patientenakten.

Die Durchsicht all dieser Informationen ist für Risikoprüfende aufwendig und mühsam und nimmt in der Regel mehr Zeit in Anspruch als die eigentliche Kernaufgabe der Risikoprüfenden: die Abgabe eines Votums. Erschwerend kommt hinzu, dass diese intensive Arbeit leider in verhältnismäßig wenigen tatsächlichen Abschlüssen resultiert, da meist mehrere Versicherer parallel angefragt werden und der Abschluss in der Regel nur bei einem Versicherer erfolgt. Hinzu kommt ein enormer Zeitdruck, da eine Antwort innerhalb von 24 Stunden gewünscht wird. Kurzum: Risikovorfragen stellen für Versicherer und Risikoprüfende eine große operative Herausforderung dar. Gleichzeitig ist es insbesondere für Maklerversicherer unerlässlich, diesen Service anzubieten, um im Markt als verlässlicher Partner wahrgenommen zu werden.

Diese Situation hat sich in den letzten Jahren durch die stetig steigende Anzahl an Voranfragen weiter verschärft. Einige Versicherer erhalten täglich mehrere Hundert Anfragen und setzen mittlerweile ganze Teams ausschließlich für deren Bearbeitung ein. Es ist an der Zeit, diesen Prozess neu zu denken – effizienter, strukturierter und mit einem klaren Fokus auf die tatsächliche Entscheidungsfindung.

GEN RE. CAISE

Comprehensive AI-based Summary Engine
Eine Software-as-a-Service-Lösung der Gen Re

Netletter Risiken & Chancen 2025, Nr. 2

Inhalt

Gen Re CAISE	1
Das Thema Voranfragen neu aufrollen: Die Gen Re-Lösung CAISE	2
CAISE in der Praxis	2
Ein Blick hinter die Kulissen – Entwicklung und Pilotphase von CAISE	4
Anforderungen des Gesetzgebers	5
Effizient und passgenau	5



Das Thema Voranfragen neu aufrollen: Die Gen Re-Lösung CAISE

Mit **CAISE** (Comprehensive AI-based Summary Engine) bietet Gen Re eine Software-as-a-Service-Lösung, die gezielt auf die Herausforderungen im Umgang mit Risikovorankfragen zugeschnitten ist. CAISE wird auf dem deutschen Markt ab Anfang 2026 angeboten.

Bei der Entwicklung von CAISE haben wir besonderen Wert darauf gelegt, ein Unterstützungstool zu konzipieren, das den gesamten Markt bedienen kann und gleichzeitig sicherstellt, dass die individuelle Risikoprüfungspolitik des jeweiligen Versicherers erhalten bleibt. Ebenso wichtig ist uns, dass sich die Lösung schnell, unkompliziert und mit geringstmöglichem IT-Aufwand in die Prozesse bei den Versicherern integrieren lässt und die Vorankfragen dabei datenschutzkonform behandelt und verarbeitet werden.

CAISE übernimmt für die Risikoprüfenden die zeitintensive Sichtung und Strukturierung der Unterlagen aus der Voranfrage

und stellt hilfreiche Informationen für die weitere Bearbeitung der Voranfrage bereit. Dabei trifft CAISE kein Votum für die Risikoprüfungsentscheidung selbst, sondern überlässt diese wichtige Entscheidung, ob und zu welchen Konditionen die Versicherung angeboten werden kann, weiterhin den Risikoprüfenden mit ihrem qualifizierten Know-how. CAISE nimmt Risikoprüfenden also Routinearbeit ab und ermöglicht ihnen, sich auf qualifizierte Entscheidungen zu konzentrieren. So werden Ressourcen effizient genutzt, die Entscheidungsqualität steigt und die Mitarbeiterzufriedenheit verbessert sich.

CAISE in der Praxis

Die Risikoprüfenden senden die Voranfrage an eine speziell eingerichtete E-Mail-Adresse für CAISE. Innerhalb weniger Minuten erhalten sie eine strukturierte Aufbereitung der Voranfrage in Form eines pdf-Dokuments (Output-Dokument) per E-Mail von CAISE zurück.¹

Das Output-Dokument ist dreiteilig aufgebaut. Im ersten Teil verarbeitet CAISE die eingehende E-Mail inklusive aller Anhänge und fasst mittels generativer künstlicher Intelligenz die Voranfrage in übersichtlicher tabellarischer Form zusammen

Tabelle 1: Kernelemente der CAISE-Zusammenfassung (erster Teil des Output-Dokuments)

Zusammenfassung



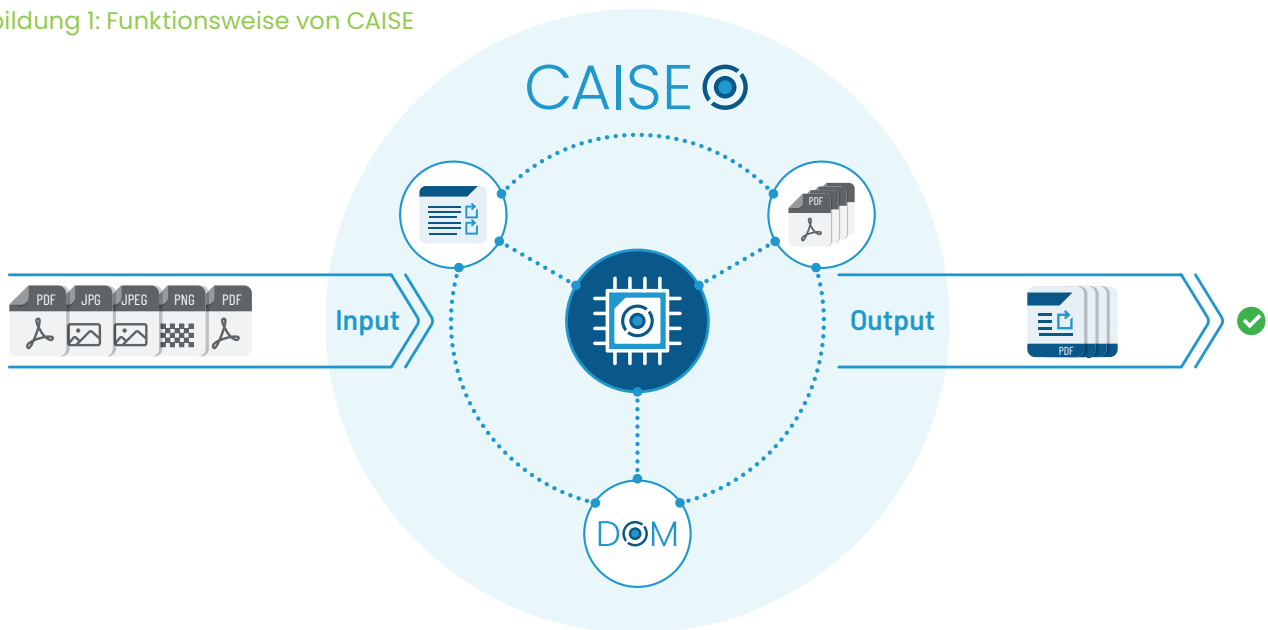
Übersichtliche Darstellung folgender Daten:

- Personendaten (wie z. B. Geburtsdatum, Geschlecht, BMI und Raucherstatus etc.)
- Sonderrisiken (wie z. B. Sportarten, Auslandsrisiken etc.)
- Technische Daten zur angefragten Versicherung (wie z. B. Produkt, Versicherungssumme/-rente, Laufzeit etc.)
- Finanzielle Daten (wie z. B. Beruf, Einkommen etc.)

- Vorerkrankungen, inklusive
 - Diagnosedatum
 - Datum des letzten Auftretens bzw. der letzten Behandlung
 - aktueller Status (wie z. B. beschwerdefrei, ausgeheilt, aktuell etc.)
 - kurze Darstellung weiterer Informationen zum Krankheitsbild (wie z. B. Angabe von Dioptrien bei Fehlsichtigkeit, Häufigkeit der Beschwerden, Medikamente, Arbeitsunfähigkeit etc.)

Quelle: Gen Re

Abbildung 1: Funktionsweise von CAISE



Quelle: Gen Re

men. Die Kernelemente dieser **Zusammenfassung** sind in der Tabelle 1 dargestellt.

In dieser Zusammenfassung werden besonders relevante Angaben hervorgehoben, die vom jeweiligen Versicherer auf Basis seiner individuellen Risikoprüfungsphilosophie definiert wurden. Dadurch erkennen Risikoprüfende schnell Konstellationen, die für die Einschätzung der Versicherbarkeit von besonderer Bedeutung sind. Zusätzlich wird darauf hingewiesen, wenn sich Angaben innerhalb der Voranfrage widersprechen.

Im zweiten Teil stellt CAISE die **Originaldokumente** der Voranfrage dar und verweist bei den Daten aus der Zusammenfassung (Daten aus Tabelle 1) auf die Seitenzahlen der Originalquelle. Diese Verweise sind als klickbare Links innerhalb des Dokuments hinterlegt, sodass die Zusammenfassung bei Bedarf schnell verifiziert und weitere Details, wie etwa zu Vorerkrankungen, eingesehen werden können. Wenn beispielsweise die Vorerkrankung Asthma auf den Seiten 15, 16 und 31 der Original-Voranfrage erwähnt wird, kann die risikoprüfende Person direkt mit einem Klick aus der Zusammenfassung auf die entsprechende Seite in der Original-Voranfrage springen. Dort können weitere Details, wie zum Beispiel der zugehörige Fragebogen, betrachtet werden. Ebenso ist eine schnelle Navigation zurück zur Zusammenfassung möglich.

Zusätzlich enthält dieser Teil eine Klassifikation der Originaldokumente nach Dokumenttypen (z. B. Antragsfragebogen, Arztbericht, Zusatzfragebogen), inhaltlichen Kategorien (medizinisch, finanziell, Freizeit), Formatelementen (z. B. Handschrift, Checkboxes, Tabellen) und Dokumentenqualität. Diese Übersicht erleichtert die Orientierung und gibt Risiko-

prüfenden auf einen Blick Auskunft über die Art und Qualität der eingereichten Unterlagen.

Für alle in der Zusammenfassung genannten Vorerkrankungen und weiteren Risikofaktoren ergänzt CAISE im dritten Teil des Output-Dokuments einschlägige Seiten aus dem Gen Re-Risikoprüfungshandbuch **DOM** (Deutsches Online Manual). In DOM sind die Empfehlungen der Gen Re für die Einschätzung von Risiken in detaillierter Form hinterlegt. Die Einschätzungen sind evidenzbasiert und unterstützen die Risikoprüfenden auch bereits heute in ihrer Einschätzungsarbeit. Durch die Ergänzung der passenden Seiten aus DOM in CAISE wird somit der nächste Bearbeitungsschritt für die Risikoprüfenden vorbereitet, die nun alle Informationen für ihre Entscheidungsfindung in einem Dokument finden. Neben der Arbeitserleichterung stellt dies auch zum Zweck der Dokumentation einen wertvollen Zusatznutzen dar. Die Arbeitserleichterung wird zudem durch weitere Verlinkungen an dieser Stelle zwischen den Angaben aus dem ersten Teil, d. h. der Zusammenfassung, und den Seiten aus DOM unterstützt, damit die Risikoprüfenden durch einen Klick von den Vorerkrankungen aus der Zusammenfassung direkt zu den entsprechenden Seiten aus DOM springen und die Vorerkrankung einschätzen können. Eine Verlinkung zurück von der Seite aus DOM zur Zusammenfassung ist ebenfalls gegeben. Sollte ein Versicherer das Risikoprüfungshandbuch DOM nicht nutzen, kann dieser Teil deaktiviert werden.

Die Funktionsweise von CAISE sowie insbesondere alle Teile des Output-Dokuments sind in Abbildung 1 nochmals dargestellt.

Ein Blick hinter die Kulissen – Entwicklung und Pilotphase von CAISE

CAISE basiert auf Technologien der generativen künstlichen Intelligenz, insbesondere auf Large Language Models. Die zugrunde liegenden Prompts und die Orchestrierung der eigens entwickelten KI-Systeme wurden gezielt auf die Anforderungen von Risikovorabfragen bei biometrischen Produkten im deutschen Markt zugeschnitten und in den letzten Monaten kontinuierlich weiterentwickelt. Dabei haben unsere Fachleute aus den Bereichen künstliche Intelligenz und Risikoprüfung eng zusammengearbeitet, um eine Lösung zu schaffen, die den hohen Anforderungen der Risikoprüfung gerecht wird.

Zudem wurde eine Pilotphase mit über tausend Vorabfragen durchgeführt. Mehrere Versicherungsgruppen nahmen daran teil. Die von CAISE erzeugten Output-Dokumente wurden dabei sorgfältig auf ihre inhaltliche Qualität und ihren zukünftigen potenziellen Nutzen in der operativen Arbeit geprüft. CAISE wurde weiter optimiert, um die Effizienz für die Nutzenden wie auch die Genauigkeit weiter zu steigern, und ist nun in einer Version verfügbar, die produktiv eingesetzt werden kann.

Das Feedback der Pilotpartner dazu bestätigt, dass der strukturierte Output von CAISE eine gute Grundlage für die Votumsfindung darstellt. Die einheitliche Darstellung sorgt – auch bei sehr heterogenem Input-Material – für Übersichtlichkeit und trägt zu systematischem Arbeiten bei. Zudem helfen verschiedene Verlinkungen im Output-Dokument, auf einfache Art einzelne Angaben im Original zu verifizieren und eventuell weitere Details einzusehen. Ebenfalls besonders geschätzt wird, dass CAISE fehlende oder widersprüchliche Informationen erkennt und in der Zusammenfassung transparent kennzeichnet.

Ein Beispiel: Wird auf Seite drei der Original-Voranfrage ein BMI von 24,2 und auf Seite 22 ein BMI von 28,5 angegeben, zeigt ein Klick auf die jeweiligen Verlinkungen, dass die erste Angabe aus dem aktuellen selbst ausgefüllten Fragebogen und die zweite Angabe aus einem bereits zwei Jahre alten Arztbericht stammt. Qualifizierte Risikoprüfende können dies schnell einordnen. Auch die Bereitstellung der zugehörigen Seiten aus DOM und die direkten Verlinkungen dazu werden als besonders hilfreich für die weitere Bearbeitung und für die Entscheidungsfindung wahrgenommen.

Die Bearbeitungszeit einer Vorabfrage wird durch den Einsatz von CAISE deutlich reduziert. Geht man davon aus, dass bislang allein die Sichtung der Unterlagen mehr als zwei Drittel der Zeit eines Risikoprüfenden beansprucht hat, wird das Potenzial zur Zeitersparnis schnell deutlich, selbst wenn man einen gewissen Aufwand für die Sichtung und Einordnung der von CAISE generierten Zusammenfassung berücksichtigt. Zusätzliche Effizienzgewinne entstehen durch die direkte Bereitstellung relevanter Seiten aus DOM, die ohne weitere Recherche sofort zur Verfügung stehen. Zudem dürfte auch die Qualität der Entscheidungen steigen, weil sich die Risikoprüfenden nun auf die Entscheidungsfindung konzentrieren können.



Anforderungen des Gesetzgebers

Die Anforderungen der Verordnung (EU) 2022/2554 (Digital Operational Resilience Act, „DORA“) wurden bei CAISE im Rahmen ihrer Anwendbarkeit selbstverständlich ebenso berücksichtigt wie einschlägige Anforderungen des Datenschutzes (insbesondere DSGVO). Auch wenn Voranfragen häufig anonymisiert an die Versicherer geschickt werden, so soll dies keine zwingende Voraussetzung für die Nutzung von CAISE sein. Vielmehr können auch personenbezogene Daten, inklusive besonderer Kategorien von personenbezogenen Daten (insbesondere Gesundheitsdaten), verarbeitet werden. Gen Re versteht sich an dieser Stelle als Auftragsverarbeiter des Erstversicherers. Im Hinblick auf die Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-Verordnung) bewerten wir CAISE als ein KI-System mit begrenztem Risiko. Die damit hauptsächlich einhergehenden Transparenzpflichten gegenüber den Nutzenden von CAISE haben wir ebenfalls sichergestellt.

Effizient und passgenau

CAISE ermöglicht durch die strukturierte und übersichtliche Zusammenfassung eingereichter Unterlagen eine deutlich effizientere Bearbeitung von Risikovorankfragen. Gerade angesichts der stetig steigenden Anzahl an Vorankfragen wird deutlich: Es braucht digitale Unterstützungstools wie CAISE, um eine zeitnahe und qualitativ hochwertige Risikoprüfung sicherzustellen. CAISE entlastet Risikoprüfende, indem es die aufwendige Sichtung und Aufbereitung der Unterlagen übernimmt und so wertvolle Ressourcen freisetzt. Dadurch haben die Risikoprüfenden mehr Zeit, sich auf ihre Hauptaufgabe zu fokussieren: Sie können das Risiko kompetent bewerten und die spezifische Risikoprüfungspolitik ihres Versicherungsunternehmens gezielt umsetzen. Dank der schlanken Implementierung lässt sich CAISE unkompliziert

in bestehende Prozesse integrieren und flexibel an die Anforderungen Ihres Hauses anpassen.

Rollen Sie mit uns das Thema Vorankfragen neu auf! Wir stellen Ihnen CAISE gerne in einer Live-Demonstration vor und besprechen mit Ihnen die nächsten Schritte.

Endnote

- 1 CAISE prüft, ob die eingehende E-Mail verschlüsselt von einer für den Service legitimierten E-Mail-Adresse geschickt wurde. CAISE versendet die ausgehende E-Mail ebenfalls verschlüsselt.

Über den Autor

Michael Otto leitet seit 2020 den Marktbereich Leben/Kranken Deutschland bei der Gen Re in Köln. Als Mathematiker, Aktuar DAV, SAV ist er seit über 25 Jahren bei der Gen Re im Bereich der Lebens- und Krankenrückversicherung und der Kundenbetreuung in verschiedenen europäischen und außereuropäischen Ländern mit einem besonderen Schwerpunkt im Bereich der biometrischen Risikoabsicherung tätig.



Herausgeber

General Reinsurance AG
Theodor-Heuss-Ring 11
50668 Köln
Tel. +49 221 9738 0

Redaktion

Mirko von Haxthausen (verantwortlich),
Michael Otto, Dr. Andreas Heider, Markus Burbach
Tel. +49 221 9738 156
mirko.vonhaxthausen@genre.com

Layout

gläser projekte GmbH, Köln

Bildnachweis:

Titel Kreis: © Andrey Popov - gettyimages.com

Seite 2: © Andrey Popov - gettyimages.com

Seite 4: © Andrey Popov - gettyimages.com

Die veröffentlichten Beiträge genießen urheberrechtlichen Schutz, solche mit Angaben des Verfassers stellen nicht unbedingt die Meinung des Herausgebers oder der Redaktion dar. Alle hier enthaltenen Informationen sind mit großer Sorgfalt recherchiert und nach bestem Gewissen zusammengestellt. Dennoch wird für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität keine Gewähr übernommen. Insbesondere stellen diese Informationen keine Rechtsberatung dar und können diese nicht ersetzen. Eine Vervielfältigung oder Weiterleitung ist nur mit vorheriger Zustimmung der General Reinsurance AG gestattet.

genre.com