



## CHATGPT ZUR SCHADENBEARBEITUNG VON VERSICHERUNGEN?

---

Use Cases und Hürden

Internationale Top-Management-Beratung

DÜSSELDORF | FRANKFURT | BERLIN | MÜNCHEN | KÖLN | WIEN | NEW YORK | SINGAPUR

## *1. Motivation*

Schadenzahlungen sind eine der größten Ausgabenposten bei Versicherungen. Schäden sind individuell, die Bearbeitung ist komplex und erfordert oft viel Zeit sowie Erfahrung des Sachbearbeiters. Entsprechend groß ist das Interesse von Versicherungen an Lösungen, die den **Schadenaufwand** aber auch die **Schadenregulierungskosten** deutlich reduzieren.

Insbesondere im Hinblick auf die Schadenregulierungskosten kann **ChatGPT** (Chat Generative Pretrained Transformer) eine solche Lösung sein. Der Chatbot wurde von dem Amerikanischen Unternehmen OpenAI entwickelt und hat sich seit dem Jahreswechsel 2022/23 rasant verbreitet. ChatGPT liegt ein Rechenmodell zugrunde, welches mithilfe künstlicher Intelligenz in Form eines auf Sprache fokussierten Large Language Models (LLM) Antworten generiert, die für Nutzer relevant sein sollen und dabei „menschlich“ klingen. Gemeinsam werfen wir im folgenden Artikel einen Blick über **sieben aktuell im Markt diskutierte Use Cases** und **sieben Hürden** bei der Einführung von ChatGPT in der Schadenbearbeitung von Versicherungen.

## *2. Use Cases*

Unsere sieben Use Cases decken **den gesamten Schadenbearbeitungsprozess** ab – von der Aufnahme bis zur Auszahlung und fokussieren auf zwei grundlegende Funktionalitäten: Während bei den ersten beiden Use Cases die **Interaktion mit Kunden** über die Chatfunktion von ChatGPT im Vordergrund steht, ist für die anderen fünf Use Cases die **Textverarbeitungsfunktion** von Relevanz. Entsprechend wird in diesen Fällen im Folgenden auf „GPT“ anstatt „ChatGPT“ referenziert.

## Interaktion mit Kunden über die Chatfunktion von ChatGPT

### Use Case 1 Kundeninteraktion bei der Schadenaufnahme

Ein erster Use Case für ChatGPT ergibt sich zu Beginn des Schadenprozesses in der Schadenaufnahme. Bisherige Chatbots konnten meist nur einfachere Wenn-Dann-Abfragen verarbeiten und waren vor allem für Standardfragen geeignet. Falls eine Anfrage nicht verarbeitet werden konnte, wurde diese zum Sachbearbeiter ausgesteuert oder auf alternative Kommunikationswege verwiesen. ChatGPT ist im Vergleich dazu deutlich leistungsfähiger. Das Programm ist in der Lage, mit Kunden **komplexere Konversationen** zu führen. Die Interaktion muss sich zudem nicht nur auf Chats beschränken. In Verbindung mit einer Sprachsoftware sind auch **sprachbasierte, telefonische Schadenaufnahmen** via ChatGPT möglich. Beide Möglichkeiten können dazu beitragen, den Aufwand für Sachbearbeiter in der Schadenaufnahme zu reduzieren, deren Kapazitäten für komplexere Aufgaben freizusetzen und die telefonische Erreichbarkeit zu erhöhen.

### Use Case 2 Konsistenzprüfung von Angaben während der Schadenaufnahme

Ein weiteres Einsatzgebiet für ChatGPT im Rahmen der Schadenaufnahme liegt in der Analyse von Kundenangaben in „**real-time**“ während der Meldung (z. B. Beschreibung des Schadenhergangs) und bei Bedarf in gezielten Nachfragen. Im Vergleich zu bisherigen Möglichkeiten der Schadenmeldung, z. B. über Chatbots, Schaden-Apps oder Online-Masken, kann ChatGPT die von Kunden eingegebenen Informationen genauer analysieren und bei inkonsistenten oder fehlenden Angaben **unmittelbar nachfragen**. Dies erhöht die Vollständigkeit sowie Qualität der Datensätze aus der Schadenmeldung und ermöglicht anschließend eine bessere („dunkle“) Schadenbearbeitung.

## Nutzung der weiteren Textverarbeitungsfunktionen des Programms

### Use Case 3 Weiterverarbeitung telefonischer Schadendaten

Des Weiteren kann ChatGPT dazu verwendet werden, telefonisch erfasste Schadendaten in **Textform zu transferieren**, zusammenzufassen, dem jeweiligen Vertrag zuzuordnen und **in den Systemen** der Versicherung zur Dokumentation und anschließenden Bearbeitung **abzulegen** (z. B. im Bestands- oder Schadensystem). Bei diesen Aufgaben steht weniger die direkte Interaktion mit Kunden und die Chatfunktion im Vordergrund, sondern vielmehr die weiteren, im Modell von ChatGPT integrierten Textverarbeitungsfunktionen.

### Use Case 4 Optimiertes Schriftgut-Routing

Bei der Eingangsverarbeitung von Schaden-Schriftgut kann das GPT-Modell ferner dabei helfen, das Routing von Schriftstücken zum „richtigen“ Sachbearbeiter zu verbessern.

Hintergrund ist die hohe Leistungsstärke des Modells in der **Erkennung und Analyse von Texten**, welche z. B. über Post oder E-Mail eingehen. Dadurch können die bei Versicherungen z.T. hohen Mengen an Fehlroutings sowie Kosten und Zeit für aufwändige manuelle Nachprüfungen reduziert werden.

#### **Use Case 5** Next Best Action Unterstützung im Rahmen der Schadenregulierung

Insbesondere die leistungsfähige Analyse und Aufbereitung von Daten bilden zugleich die Grundlage für weitere Effizienzgewinne und Einsparmöglichkeiten im Rahmen der anschließenden („dunklen“) Schadenbearbeitung (z. B. bei Kfz-Hagel- und Glasschäden). Ein denkbarer Einsatz für GPT in der Schadenbearbeitung ist, die zuvor in der Schadenmeldung erfassten Daten eines neuen Schadens anhand **definierter Kriterien** auf **Ähnlichkeiten** mit bereits **geschlossenen Schäden** hin zu analysieren. Die Vergleichsgruppe an geschlossenen Schäden sollte dabei aus Schäden bestehen, mit deren Regulierung **sowohl Kunde als auch Versicherung sehr zufrieden** waren. Kommt es zu einer hohen Übereinstimmung bzw. einem „Match“ mit einem der verglichenen Schäden kann GPT dazu dienen, dem Sachbearbeiter basierend auf den positiven Erfahrungen aus der vergangenen Schadenregulierung Tipps und Hinweise für den vorliegenden Fall zu geben („Next Best Action“).

#### **Use Case 6** Unterstützung der Auszahlung

Ebenfalls werden im Markt derzeit Einsatzmöglichkeiten von GPT im Zuge der Auszahlung von Schäden diskutiert. ChatGPT besitzt die Fähigkeit, mehrere **verschiedene Formate** wie Sprache, Text, Foto und Video verarbeiten und miteinander verknüpfen zu können. Dies bietet die Chance, das Auslesen von Rechnungsdokumenten und die anschließende Schadenauszahlung (weiter) zu digitalisieren und zu automatisieren.

#### **Use Case 7** Erweiterung der Betrugserkennung

Parallel zur originären Schadenbearbeitung liegt schließlich ein Anwendungsgebiet des GPT-Modells in der Betrugserkennung. Bisher nutzen Versicherungen zum Teil **eigens entwickelte Betrugserkennungssoftware** und Lösungen, die auf **Expertenwissen** und Erfahrungen aus der Vergangenheit basieren. Mit ChatGPT kann dies erweitert werden, indem das Expertenwissen der jeweiligen Versicherung als **Wissensbasis/Kontext an GPT weitergegeben** wird, sodass das Programm seine breite und lange Datenhistorie damit kombiniert. Dabei kann die Wissensbasis **dynamisch angepasst** und aktualisiert werden. Durch dieses Vorgehen lässt sich die Wahrscheinlichkeit, Betrug zu erkennen deutlich erhöhen. Dies erstreckt sich nicht nur auf das Identifizieren bekannter, sondern auch neuartiger Betrugsmuster.

## 3. Hürden

Trotz der skizzierten vielversprechenden Einsatzmöglichkeiten von ChatGPT ist es kein Selbstläufer, die Lösung auch tatsächlich „an den Start“ zu bringen. Hierzu unterscheiden wir in unseren sieben Hürden einerseits extern vorgegebene Faktoren andererseits aber auch „hausgemachte“, versicherungsindividuelle Problemfelder.

### Externe Hürden

#### Hürde 1 Individualität und Komplexität von Versicherungsprodukten und Schadenssituationen

Versicherungen decken oft essentielle und existenzielle Risiken von Versicherungsnehmern ab, weshalb sie für diese von sehr hoher Relevanz sind (z. B. Alters- oder Krankheitsvorsorge). Besonders in der kritischen Situation, wenn ein Schaden- bzw. Leistungsfall eintritt, sollte Chat GPT daher in der Lage sein, korrekte Aussagen zu generieren. Das Liefern **korrekter Antworten** ist derzeit allerdings (noch) eine der größten Schwachstellen des GPT-Modells. Dies zeigen u.a. Tests des auf Versicherungen spezialisierten Ratingunternehmens Franke & Bornberg.<sup>1</sup> Wesentliche Schwierigkeit für GPT ist die hohe Individualität und Komplexität von Versicherungsprodukten sowie der jeweiligen Kunden- bzw. Schadenssituation. Da **nicht für jeden Einzelfall ausreichend viele und passende Daten** vorliegen dürften, um den Algorithmus von GPT auf die korrekte Schlussfolgerung hin zu trainieren (z. B. bei individuellen Risikodeckungen, Ein- oder Ausschlüssen), bleibt dies zunächst die größte Herausforderung.

#### Hürde 2 Spezifika der Versicherungssprache

Erschwert werden korrekte Antworten zudem durch die Besonderheiten der Versicherungssprache. Erkennt ChatGPT im Versicherungskontext verwendete Fachbegriffe und typische Wendungen nicht, kann dies zu **fehlerhaften Aussagen** führen. Um den Algorithmus von GPT auf das Verständnis von Versicherungssprache zu trainieren, wären große Mengen spezifischer, kontextbezogener Versicherungsdaten notwendig. GPT ist daher dahingehend zu „tunen“, versicherungsspezifische Sprache sicher von **ähnlichen Begriffen aus anderen Bereichen abzugrenzen** und das Modell ist bei Neuerungen aktuell zu halten. Eine wachsende Anzahl an **Plug-ins** für ChatGPT erlaubt es Nutzern, auch eigene Daten einzuspielen (z. B. via PDFs), um GPT mit aktuellen und individuellen Daten zu trainieren und das Modell Antworten auf sehr spezifische Anfragen generieren zu lassen (z. B. Zusammenfassung eigens erstellter Texte). Dadurch wäre grundsätzlich die Voraussetzung geschaffen, GPT bspw. mit Versicherungssprache oder individuellen Betrugsfällen zu „tunen“.

<sup>1</sup> Siehe <https://www.franke-bornberg.de/blog/chat-gpt-versicherung-beratung-arbeitskraftabsicherung> (zuletzt abgerufen am 30.07.2023).

### Hürde **3** Schutz von Daten

Wo es um Daten geht, ist die Einhaltung von Datenschutzvorgaben nicht weit. Das Grundproblem besteht darin, dass individuelle Daten auf **externen Servern** (außerhalb der EU) gespeichert werden. Zudem könnten unter Umständen **Externe** direkten (ChatGPT ist grundsätzlich „öffentlich“ zugänglich) oder indirekten (bspw. indem Wettbewerber vom „Finetuning“ des „öffentlichen“ GPT-Modells profitieren) Zugang zu **Know-how** sowie **Kundendaten** einer Versicherung erhalten und daraus ungewollt Vorteile ziehen. Für private Nutzer bietet ChatGPT zwar bereits eine Funktion an, durch die gespeicherte Nutzerdaten (z. B. Suchanfragen) automatisch nach 30 Tagen gelöscht werden. OpenAI plant zudem, diese Funktion über ein Abonnement auch für Business-Kunden anzubieten und insofern zu erweitern, dass gar keine Speicherung der Daten erfolgt und diese nicht erst nach 30 Tagen gelöscht werden. Unternehmensindividuelle Daten bleiben aber nach wie vor auf externen Servern gespeichert, womit zumindest OpenAI als Externer Zugriff auf interne Daten hätte.

Im Vergleich dazu kann ein **lokaler Einsatz von ChatGPT** zumindest teilweise Abhilfe schaffen. Dazu kann eine nach aktuellem Stand zwar ältere, jedoch frei verfügbare Version von GPT in einer lokalen Umgebung der Versicherung gespeichert und verwendet werden. Eine funktionierende IT-Sicherheit vorausgesetzt, ist so ein Upload interner Daten auf externe Server, eine Weitergabe und ein Zugriff Externer auf interne Daten nicht notwendig bzw. möglich. GPT sowie dessen Anwendung erfolgt ausschließlich auf Servern in der IT-Umgebung der jeweiligen Versicherung. Der Vorteil dieser Anwendung von ChatGPT ist, dass das lokale Modell prinzipiell **dasselbe „Wissen“** wie die Online-Version von GPT besitzt, jedoch wesentliche Datenschutzproblematiken nicht entstehen. In der Automobilindustrie hat **Mercedes Benz** im Juni 2023 bereits einen Piloten für ein lokales Modell gestartet, bei dem ChatGPT in das unternehmenseigene Infotainmentsystem integriert wurde.<sup>2</sup> Auch bei **dm-Drogeriemarkt** wurde (nur innerhalb eines Monats) ein KI Chatbot entwickelt, der auf der Technik von OpenAI basiert.<sup>3</sup>

Bei einem lokalen Einsatz von GPT ist es zudem möglich, das Modell mit eigenen Systemen zu verknüpfen und **mit individuellen Daten zu „tunen“**. Für Letzteres kann bspw. eine **Wissensbasis** herangezogen werden, die mit individuellen Daten der jeweiligen Versicherung befüllt wird und **dynamisch angepasst** werden kann. Durch laufendes Training und Aktualisierung kann das GPT-Modell stetig verbessert und für die individuellen Bedürfnisse der jeweiligen Versicherung optimiert werden. Pferdefuß bleibt die komplexe Implementierung einer lokalen GPT-Anwendung. Sie erfordert eine hohe **Rechenkapazität**, viel (Programmierungs-) **Know-how** sowie eine kostspielige **IT-Infrastruktur**. Für viele, v. a. kleinere Versicherer mit begrenzten Ressourcen in diesen Bereichen dürfte es daher schwerer sein, lokale Modelle zu realisieren.

<sup>2</sup> Siehe <https://media.mercedes-benz.com/article/323212b5-1b56-458a-9324-20b25cc176cb> (zuletzt abgerufen am 30.07.2023)

<sup>3</sup> Siehe <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/handel-konsumgueter/ki-chatbot-drogeriemarkt-dm-fuehrt-firmeneigenes-chatgpt-ein/29340604.html> (zuletzt abgerufen am 28.08.2023)



#### Hürde 4 Regulatorik

Eine weitere Herausforderung für den Einsatz von Chat GPT ist die Einhaltung von regulatorischen Anforderungen und aktueller Rechtsprechung. Damit GPT Sachverhalte im Zuge der Schadenbearbeitung richtig beurteilen kann, muss das Modell auf einschlägige **Regulierung** und **Rechtsprechung** trainiert und Änderungen sowie Neuerungen unverzüglich eingearbeitet werden. Andernfalls besteht die Gefahr von Verstößen, die zu **Sanktionen** sowie einem **Verlust an Vertrauen** und **Glaubwürdigkeit** führen können.

### Interne Hürden

#### Hürde 5 Unzureichende Datenqualität

In den Systemen von Versicherungen gespeicherte Kunden- und Vertragsdaten sind häufig unvollständig, nicht aktuell und/oder inkonsistent. Dies kommt u. a. vor, wenn Kundendaten über **unterschiedliche Vermittler, Vertriebswege** oder **Systeme** eingespielt wurden, Daten in unterschiedlichen (spartenspezifischen) Bestandssystemen gespeichert wurden oder während den teils langen Laufzeiten **nicht aktualisiert** wurden. Ohne vollständige, konsistente und aktuelle Daten besteht jedoch die Gefahr, dass ChatGPT falsche Daten heranzieht und zu inkorrekten bzw. uneindeutigen Schlüssen kommt.

#### Hürde 6 Technische Integration in die Systemwelten

Eine weitere Hürde für den Einsatz von ChatGPT sind Probleme bei dessen Anbindung und Integration in interne Systeme einer Versicherung (z.B. Posteingangs-, Bestands- oder Schadenssystem), bspw. über eine API. Über die Zeit sind bei Versicherungen häufig **große Systemlandschaften** mit **wechselseitigen Abhängigkeiten** entstanden. Bei der Anbindung von ChatGPT sind diese mögliche Aufwands- und Komplexitätstreiber.

#### Hürde 7 Implementierungskosten

Schließlich sind Kosten zu beachten, die mit der Implementierung und Fortführung von ChatGPT einhergehen. Diese fallen beispielsweise für Entwicklung, Training des Algorithmus, Anbindung und Einbettung des Programms in die Systeme der jeweiligen Versicherung oder die benötigte IT-Infrastruktur an. Zudem sind spezifische **Knowhow-Anforderungen** an die Entwickler sowie deren unter Umständen geringe **Verfügbarkeit** auf dem Arbeitsmarkt zu beachten.

## 4. Fazit

ChatGPT ist eine Technologie, die gekommen ist, um zu bleiben. Unserer Einschätzung nach scheint als Einstieg eine Nutzung in der Schadenbearbeitung von Versicherungen zum aktuellen Zeitpunkt am ehesten in der **Schadenaufnahme über ein lokales GPT-Modell** umsetzbar zu sein. In diesem Use Case werden wesentliche Datenschutzprobleme umgangen und in erster Linie „nur“ Schadeninformationen aufgenommen. Tiefgreifendere „Finetunings“ und Analysen sind im Vergleich weniger erforderlich.

Mit Blick auf die hohen Einsparungs- und Effizienzsteigerungspotenziale erwarten wir künftig einen **weitreichenden Einsatz von ChatGPT** in der Schadenbearbeitung von Versicherern. Offen scheint lediglich, wie der Einsatz konkret ausgestaltet sein wird und wann der erste Versicherer diesen realisiert. Vor dem Hintergrund der derzeit stark steigenden Schadenaufwände dürfte dies nicht mehr allzu lange dauern.



## DIE AUTOREN

---



**Dr. André Dibbert**  
Geschäftsführender Partner



**Dr. Christoph Hartl**  
Partner



**Dr. Philipp Wanger**  
Senior Associate

## ÜBER HORN & COMPANY

---

HORN & COMPANY ist eine im Kern auf Banken und Versicherungen sowie Industrie- und Handelsunternehmen spezialisierte Top-Management-Beratung. Der Fokus der über 160 BeraterInnen liegt auf Strategieprozessen, GuV-orientierte Performance-Verbesserung und der digitalen Transformation. Mit Gründung der „Horn & Company Data Analytics GmbH“ und Kooperationen mit Software-Entwicklern und IT-Lösungsanbietern hat Horn & Company ein Consulting-Ökosystem für die digitale Transformation etabliert. In den Jahren 2022/23 wurden die BeraterInnen von Horn & Company zum wiederholten Mal als „Hidden Champion des Beratermarktes“ ausgezeichnet. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Düsseldorf hat Büros in Berlin, Frankfurt am Main, Hamburg, München, Wien und Zürich. [www.horn-company.de](http://www.horn-company.de)

HORN & COMPANY ist Mitglied im exklusiven Beraterpool für Stabilisierungsmaßnahmen des Wirtschaftsstabilisierungsfonds (WSF). Für unsere Auswahl waren insbesondere die großen Erfahrungen in Sanierung und Turnaround sowie die Kenntnisse von Schlüsselbranchen und mittelständischen Unternehmen ausschlaggebend. Horn & Company wird zudem in unabhängigen Beratervergleichen regelmäßig ausgezeichnet, u.a. als „HIDDEN CHAMPION“, als „TOP CONSULTANT/BERATER DES JAHRES“ und „BESTE BERATER“.

### HORN & COMPANY

Kaistraße 20 | 40221 Düsseldorf  
Telefon +49 (0)211 30 27 26-0 | [info@horn-company.de](mailto:info@horn-company.de)  
[www.horn-company.de](http://www.horn-company.de)

## Quellen

<https://media.mercedes-benz.com/article/323212b5-1b56-458a-9324-20b25cc176cb>

<https://openai.com/blog/chatgpt-plugins>

<https://openai.com/blog/custom-instructions-for-chatgpt>

<https://openai.com/blog/new-ways-to-manage-your-data-in-chatgpt>

<https://platform.openai.com/docs/guides/fine-tuning>

<https://platform.openai.com/docs/guides/gpt/completions-api>

<https://www.convista.com/impulse/branche/versicherungswirtschaft/chat-gpt-versicherung/>

<https://www.franke-bornberg.de/blog/chat-gpt-versicherung-beratung-arbeitskraftabsicherung>

<https://www.handelsblatt.com/technik/it-internet/chatgpt-was-sie-ueber-openais-ki-wissen-sollten-/28941524.html>

<https://www.handelsblatt.com/unternehmen/handel-konsumgueter/ki-chatbot-drogerie-markt-dm-fuehrt-firmeneigenes-chatgpt-ein/29340604.html>

<https://www.handelszeitung.ch/publireportage/5-use-cases-wie-chat-gpt-heute-in-versicherungen-angewendet-wird-608044>

<https://www.nzz.ch/finanzen/hallo-ich-bin-ein-chatbot-und-lerne-noch-sagt-die-kuenstliche-intelligenz-die-kundendienst-mitarbeitern-den-job-streitig-macht-ld.1728177>

<https://www.versicherungsbote.de/id/4910015/Zurich-will-mit-ChatGPT-Schaden-bearbeiten-und-Versicherungsmodelle-berechnen/>