

## EU AI Act für Hochrisiko-Systeme

# VERSICHERER KÖNNEN AUFATMEN

16 Monate mehr Zeit für den KI-Einsatz –  
aber die dürfen sie jetzt nicht verschenken

Die Versicherungsbranche kann beim Thema KI-Regulierung erst einmal aufatmen. Lange galt der 2. August 2026 als der große Stichtag, an dem die zentralen Pflichten des EU AI Act für Hochrisiko-Systeme greifen. Mit dem Digital Omnibus haben sich Rat und Parlament am 7. Mai 2026 jedoch vorläufig darauf geeinigt, genau diese Pflichten deutlich nach hinten zu verschieben: für eigenständige Hochrisiko-Systeme auf den 2. Dezember 2027, für in Produkte eingebettete Systeme auf den 2. August 2028. Die förmliche Annahme steht noch aus. Das gibt der Branche deutlich mehr Orientierung als noch vor wenigen Monaten. Ein Freibrief ist das nicht.

**W**as zum 2. August 2026 in Kraft tritt, sind vor allem die Transparenzpflichten: Kundinnen und Kunden müssen erkennen können, dass sie mit einem KI-System sprechen. Und DORA, der Digital Operational Resilience Act, gilt ohnehin schon seit Januar 2025 – ohne Aufschub. Verschieben wurde also nicht die Regulierung an sich, sondern der Termin für ihre anspruchsvollsten Teile.

### Governance- Anforderungen steigen

DORA verpflichtet Versicherer, digitale Prozesse, IT-Risiken und externe Technologie-Dienstleister strenger zu steuern. Unternehmen müssen widerstandsfähig gegen Cyberangriffe und Systemausfälle bleiben, Vorfälle beherrschen und ihre Abhängigkeiten von IT- und Servicepartnern sauber dokumentieren. Gerade im Outsourcing und in digitalen Serviceketten steigen damit die Governance-Anforderungen. Hier gibt es keine Atempause. Beim AI Act dagegen gewinnen Versicherer Zeit – und sollten sie nutzen. An der Stoßrichtung ändert der Aufschub nichts: Je näher KI an Bewertung, Priorisierung oder automatisierte Entscheidung

rückt, desto höher werden die Anforderungen an Transparenz, Verantwortlichkeit und Nachvollziehbarkeit. Wer KI im Kundenkontakt einsetzt, muss sie sauber einordnen, dokumentieren und menschlich kontrollieren können. Die zusätzlichen Monate sind kein Grund zu warten, sondern die Gelegenheit, Betriebsmodelle aufzubauen, in denen Automatisierung, menschliche Letztkontrolle, dokumentierte Prozesse und belastbare Partnersteuerung von Anfang an zusammenspielen. Klug ist, wer den Aufschub als Vorlaufzeit begreift – nicht als Pause.

### Was bedeutet das für die Praxis?

Im Kundenservice trifft diese Regulierung auf eine nüchterne Praxis. Dort geht es nicht um Schlagworte, sondern um Schadenmeldungen, fehlende Unterlagen, Nachfragen zum Bearbeitungsstand, volle Posteingänge und schwankende Kontaktvolumina. Kundinnen und Kunden wollen vor allem, dass ihr Anliegen verstanden und verlässlich bearbeitet wird. Genau hier kann KI helfen – allerdings nicht als große Universalmaschine, sondern in klar begrenzten Aufgaben. Besonders sichtbar wird das im Schadenservice. Wer einen Schaden meldet, erwartet keine „digitale Journey“, sondern



„Kunden, die einen Schaden melden, erwarten keine „digitale Journey“, sondern einen zügigen Prozess, verständliche Informationen und Kontinuität im Kontakt.“

Andreas Becker verantwortet bei regiocom den Kontakt zu Customer-Care-Verantwortlichen. Zu den Auftraggebern zählen unter anderem auch Unternehmen aus der Versicherungs- und Finanzwirtschaft.



einen zügigen Prozess, verständliche Informationen und Kontinuität im Kontakt. In vielen Häusern ist das schwieriger, als es nach außen aussieht. Hinter Portalen und Apps stehen oft gewachsene Prozesslandschaften: Dokumente kommen über verschiedene Kanäle herein, Informationen liegen verstreut, Zuständigkeiten wechseln, und bei Lastspitzen geraten Abläufe unter Druck.

## Wo KI konkret entlastet

Gerade dann zeigt sich, wo KI konkret nützt. Ein starkes Feld ist die Schaden-Erstaufnahme. KI kann Informationen strukturiert erfassen, fehlende Angaben abfragen, Vorgänge vorsortieren und erste Bearbeitungspfade vorbereiten. Ebenso wichtig sind Mail- und Dokumentenprozesse. E-Mails, Anhänge, Formulare und Nachweise müssen gelesen, zugeordnet und priorisiert werden. KI kann Inhalte klassifizieren, Dokumente vorstrukturieren und einfache Fälle schneller in die richtige Spur bringen.

Hinzu kommt der Einsatz als Assistenzsystem. Im Contact Center oder in schriftbasierten Serviceeinheiten kann KI Gespräche zusammenfassen, Antwortvorschläge liefern, auf fehlende Unterlagen hinweisen oder relevantes Wissen schneller verfügbar machen. Gerade in Versicherungen ist das oft praktikabler als Vollautomatisierung. Viele Anliegen sind standardisierbar, aber nicht vollständig standardisiert. Zwischen Routine und Sonderfall liegt ein breites Feld – und dort bleibt menschliche Erfahrung entscheidend.

## KURZ ERKLÄRT

**DORA** ▶ EU-Verordnung zur digitalen Betriebsstabilität im Finanzsektor, gültig seit Januar 2025; sie verlangt strengeres IT-Risiko- und Dienstleistungsmanagement, auch von Versicherern.

**Digital Omnibus** ▶ Gesetzespaket der EU-Kommission von November 2025, das die Hochrisiko-Pflichten des AI Act auf Ende 2027 verschiebt; die förmliche Annahme steht noch aus.

**AI Act / Hochrisiko-KI** ▶ EU-Rechtsrahmen, der KI nach Risiko einstuft; in der Assekuranz gelten etwa KI-Systeme für Tarifierung und Risikobewertung in Lebens- und Krankenversicherung als hochriskant.

**Transparenzpflicht** ▶ Kunden müssen erkennen können, dass sie mit einem KI-System sprechen; diese Pflicht aus dem AI Act greift ab dem 2. August 2026.

**compass AI** ▶ KI-Produkt von regiocom, bündelt spezialisierte KI-Agenten für klar abgegrenzte Service-Aufgaben.

Deshalb überzeugt die Idee einer allzuständigen „Versicherungs-KI“ in der Praxis kaum. Funktionierende KI im Kundenservice ist meist spezialisiert. Sie übernimmt klar umrissene Aufgaben, arbeitet innerhalb definierter Grenzen und gibt Fälle ab, wenn diese Grenzen erreicht sind. Das ist fachlich vernünftig und aus Kundensicht sinnvoll. Denn Kunden bewerten KI nicht nach technischer Raffinesse, sondern nach ihrer Erfahrung: Bekomme ich schnell eine Antwort? Versteht das System mein Anliegen? Werde ich weitergeleitet, wenn es kompliziert wird?

Daraus ergibt sich fast zwangsläufig ein hybrider Serviceansatz. Standardisierte Anliegen können digital aufgenommen, vorqualifiziert oder direkt beantwortet werden. Komplexe, emotionale oder auslegungsbedürftige Fälle müssen sauber an Mitarbeitende übergehen. Gute Serviceorganisationen bauen ihre Prozesse genau darum herum.

### Hybrid gedacht: der compass AI-Ansatz von regiocom

Wie so ein Ansatz praktisch aussehen kann, zeigt regiocom. Die Lösung verbindet prozessnahe KI, operative Einbettung und ein hybrides Delivery-Modell. Mit compass AI setzt regiocom im Versicherungskontext nicht auf ein Vollautomatisierungsversprechen, sondern auf spezialisierte

KI-Agenten für klar abgegrenzte Aufgaben: in der Schaden-Erstaufnahme, bei der Klassifikation eingehender Dokumente, in der Statuskommunikation, bei standardisierten Bestandsanliegen, in kündigungsnahen Serviceprozessen und als Assistenz für Mitarbeitende im Live-Kontakt.

Die Logik dahinter ist pragmatisch. Standardisierbare Vorgänge sollen schneller, sauberer und mit weniger Reibung bearbeitet werden; komplexe und sensible Fälle bleiben in menschlicher Hand. KI übernimmt Vorstrukturierung, Sortierung, Assistenz und ausgewählte Standardvorgänge. Ergänzt wird das durch einen erprobten Mix aus deutscher Fachkompetenz, zentraler Steuerung und skalierbaren Near-shore-Kapazitäten. Standardisierbare und volumenstarke Prozesse können so wirtschaftlich in einem hybriden Modell bearbeitet werden. Und wo Nähe, tiefe Fachkenntnis, enge Abstimmung oder besondere Entscheidungssicherheit gefragt sind, bleibt Kompetenz in Deutschland eingebunden. Der eigentliche Wert entsteht im Zusammenspiel: digitale Vorarbeit im Eingang, workflowgestützte Weiterverarbeitung, skalierbare Bearbeitung im hybriden Modell und gezielter Einsatz deutscher Expertise an den Punkten, an denen der Auftraggeber sie braucht.

## Was Versicherer von ihren Service-Partnern erwarten dürfen

Damit verändert sich auch die Rolle externer Servicepartner. Gefragt sind nicht mehr nur Kapazitäten oder klassische Telefonieleistungen, sondern Partner, die Prozesse verstehen, digitale Vorstufen sauber einbinden, Volumenspitzen stabil abfangen und Qualität steuerbar halten.

Für die Versicherungswirtschaft ist das am Ende eine gute Nachricht. Denn der sinnvolle Einsatz von KI beginnt nicht mit dem großen Umbruch, sondern mit einem klar umrissenen Prozess und der Frage: Wo hilft Technologie wirklich – und wo nicht? Erfolgreich werden jene Versicherer sein, die KI nicht als Schaufenster betrachten, sondern als präzises Werkzeug im Alltag: wo Routine bremst, Volumen drückt und gute Mitarbeitende für die Fälle gebraucht werden, in denen Standardisierung an ihre Grenze kommt.

