



Akquisition

z. B. risikogerechte
Prämiendifferenzierung
und Tarifoptimierung

Antragsbearbeitung

z. B. Optimierung der Annahmepolitik u. a. durch versicherungsspezifische Scorekarten

Bestandskundenmanagement

z. B. Unterstützung der internen Steuerungs- und Kontrollsysteme im Risikomanagement

Inkasso

z. B. Inkasso-Score zur Mahnprozessoptimierung

Mehrwert-Lösungen für alle Phasen des Kundenlebenszyklus

Integriertes Risiko- und Forderungsmanagement für die Versicherungsbranche

Integriertes Risiko- und Forderungsmanagement bei der SCHUFA

Risikomanagement bleibt ein zentrales Thema der Versicherungsbranche. Gerade im Hinblick auf Solvency II und die Mindestanforderungen an das Risikomanagement (MaRisk) nimmt dessen Bedeutung weiter zu. Darüber hinaus hat sich Risikomanagement zum zentralen Erfolgsfaktor in Bezug auf Kundenwert und Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen entwickelt.

Welche Trends zeichnen sich ab?

Die Branche steht vor neuen Herausforderungen. Neue Lösungen sind gefragt, die den gestiegenen Anforderungen in Bezug auf Datenvolumen und -qualität gerecht werden und eine integrierte Sicht auf den Kunden ermöglichen. In diesem Zusammenhang hat sich gezeigt, dass die Verwendung externer Bonitätsinformationen einen erheblichen Erkenntnisgewinn verspricht und von Spezialisten-seite absolut empfohlen wird.*

Für Versicherungen stellt sich also die Frage, wie externe Daten zielführend eingesetzt werden können und welche potenziellen Partner die notwendigen Voraussetzungen für eine Zusammenarbeit mitbringen:

- umfassende Expertise im Umgang mit Daten
- Informationen, die eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden ermöglichen
- branchenspezifisches Know-how im Hinblick auf die unterschiedlichen Versicherungssparten

Hier setzen wir mit unseren Produkten für die Versicherungsbranche an. Diese Produkte ermöglichen Ihnen eine integrierte wertorientierte Betrachtung des gesamten Kundenlebenszyklus – von der Akquisition über die Risikobewertung bis zur Schaden- und, falls es nötig werden sollte, zur Inkassoabwicklung. Damit bilden sie eine Basis für eine konsequente Kundenwertsteigerung, sowohl was den Wert der einzelnen Kunden angeht als auch im Hinblick auf das gesamte Kundenportfolio.

* Vgl. u. a. Prof. Dr. Jürgen Weyer und Prof. Dr. Tobias Galliat: Management-Report zur statistischen Relevanz von Bonitätsinformationen zur Identifikation versicherungstechnischer Risiken.

Fünf Gründe, die für die SCHUFA sprechen

Erfahrung

Seit über 80 Jahren beschäftigen wir uns intensiv mit allen Themen rund um Bonität und Kreditvergabe in den unterschiedlichsten Branchen. Damit bringen wir eine langjährige Erfahrung mit, über die kein anderer Anbieter verfügt. Speziell in der Versicherungsbranche konnten wir in den letzten Jahren mehrfach unter Beweis stellen, wie relevant die Einschätzung der Bonität in der Risikobewertung sein kann.

Seriosität

Kaum ein Anbieter nimmt die Themen Datenschutz und Datensicherheit so ernst wie wir. Das belegen nicht zuletzt unsere vielfältigen Engagements, z.B. in der Zusammenarbeit mit der Bundesregierung zur Etablierung umfassender Datenschutzmaßnahmen oder in unserer Aufklärungs- und Präventionsarbeit im Rahmen der Initiative „SCHUFA macht Schule“.

Innovationskraft

Schon seit Jahrzehnten begeistert die SCHUFA mit ungeahnter Innovationskraft. Die Entwicklung spezieller Scores für die unterschiedlichen Entscheidungssituationen im Kundenlebenszyklus, mobile Auskunftsservices für Verbraucher und unsere Forschungsarbeit im Rahmen des ECRI, des European Credit Research Institute, sind nur einige Beispiele für Entwicklungen, die auch aufgrund ihres richtungweisenden Charakters höchste Akzeptanz bei unseren Vertragspartnern aus der Versicherungsbranche genießen.

Qualität

Wir verfügen über einen in Umfang und Aktualität einzigartigen Datenpool zu über 65 Millionen Personen und verarbeiten neben Negativdaten auch Positivdaten. Hierzu gehören insbesondere Informationen zu laufenden

Finanzierungen, Kreditkarten, Girokonten etc. Aufgrund unseres umfassenden Partnernetzwerks, u. a. aus der Finanzbranche, dem Telekommunikationsmarkt sowie der Handelsbranche, haben wir Zugang zu ebenso validen wie aktuellen Daten.

Methodensicherheit

Im Zusammenspiel von einzigartiger Datenqualität, einer umfassend dokumentierten Kredithistorie sowie der langjährigen Erfahrung der SCHUFA-Mitarbeiter lassen sich besonders effektive Ergebnisse erzielen. So sind z.B. die von uns entwickelten Scores durch die Einbindung von Positivdaten besonders aussagefähig. Im Rahmen der Risikobewertung für Basel II vertrauen Banken in Deutschland bereits auf unsere Datenqualität und unser Know-how in der Anwendung stochastischer Verfahren.

Eine aktuelle Imagestudie* belegt, dass auch Verbraucher und Vertragspartner vom Nutzen der SCHUFA überzeugt sind und das Engagement der SCHUFA grundsätzlich begrüßen.

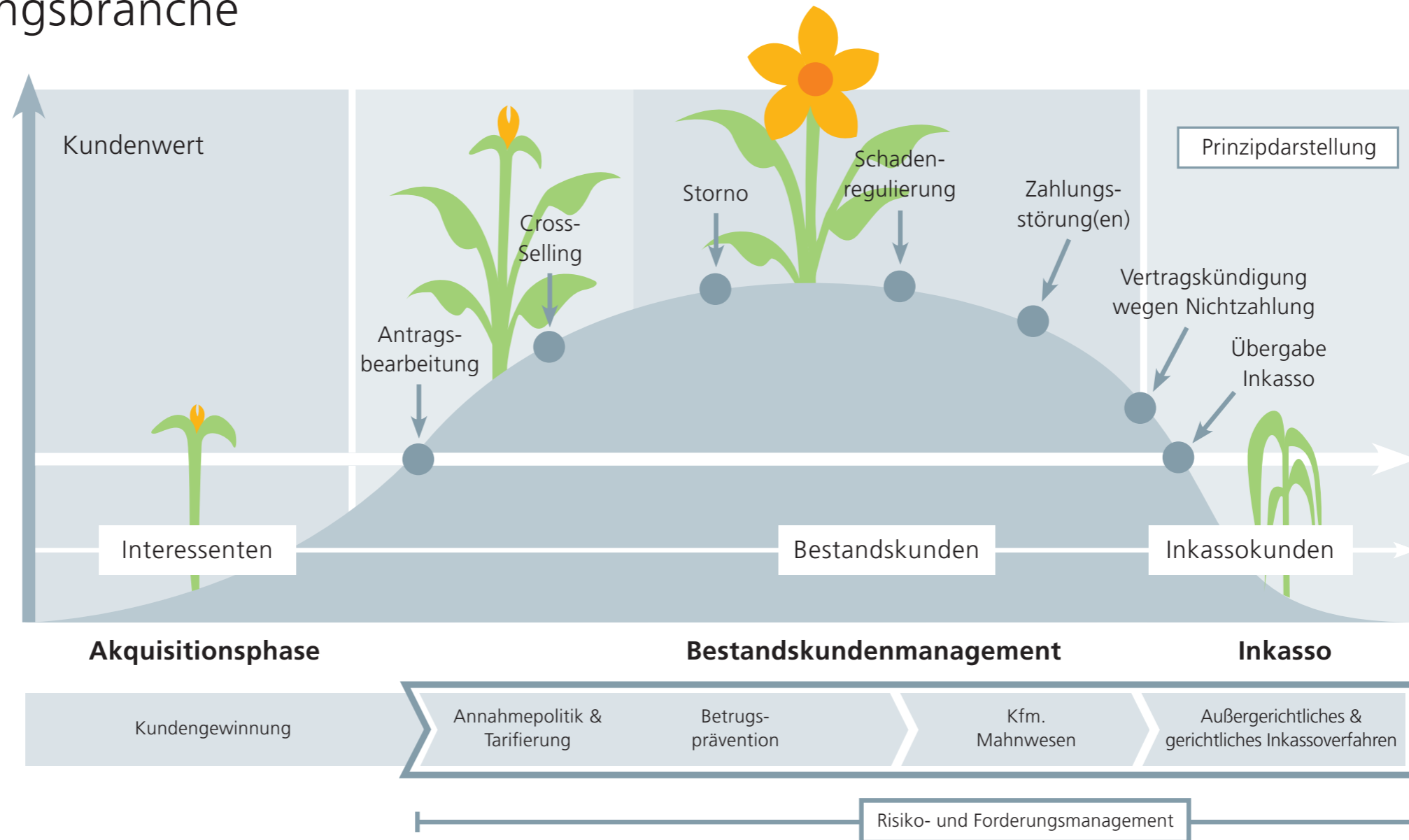
* Quelle: SCHUFA-Imageanalyse, Februar 2009, MANAGEMENTconsult.



Das SCHUFA-Produktportfolio für die Versicherungsbranche

Über die letzten Jahre haben wir unser Produktportfolio kontinuierlich ausgebaut, um so die speziellen Anforderungen der Versicherungsbranche noch besser erfüllen zu können. Wir bieten für jede Phase des Kundenlebenszyklus und jede Anforderung die passenden Produkte und Lösungen, die besonders im Zusammenspiel über die einzelnen Phasen hinweg ihr volles Potenzial entfalten.

Dabei berücksichtigen die SCHUFA-Produkte nicht nur den Endkunden, sondern bieten ebenfalls Lösungen rund um die Herausforderungen bei der Vorprovisionierung von Maklern und Vermittlern.



Das integrierte Konzept in der Versicherungspraxis

Das Konzept des integrierten Risiko- und Forderungsmanagements bietet eine wirkungsvolle Antwort auf die Herausforderungen in verschiedenen Versicherungssparten. Eine Übersicht über spartenspezifische sowie spartenübergreifende Lösungen finden Sie auf den folgenden Seiten.

Unsere Lösungen für die Akquisitionsphase	Unsere Lösungen für die Antragsbearbeitung	Unsere Lösungen für das Bestandskundenmanagement	Unsere Lösungen für die Inkassobearbeitung
SCHUFA-Adressabgleich SCHUFA-Auskunft und -Score für Tarifoptimierung	SCHUFA-Auskunft Antrags-Score für Versicherungen Spezifische Scorekarten für die Versicherungsbranche KontonummernCheck	Aktualisierung Kundenadressen Telefonnummernzuspielung SCHUFA-Kundenabgleich PreCollection-Score Anschriftenermittlung	SCHUFA-Auskunft plus Nachmeldung Aktualisierung Kundenadressen Anschriftenermittlung Inkasso-Score

Sachversicherungen



Mit SCHUFA-Daten zu besseren Ergebnissen in wettbewerbsintensivem Umfeld

Bei SCHUFA-Informationen handelt es sich um Daten, die nicht auf Selbstangaben beruhen, sondern durch unser Vertragspartnernetzwerk verifiziert in unseren Datenbestand eingemeldet wurden und eine entsprechend hohe Validität aufweisen. So ist es in der Regel möglich, durch die Berücksichtigung bonitätsrelevanter Daten im Antragsgeschäft, z.B. in Form einer **SCHUFA-Auskunft** oder von **SCHUFA-Scores**, eine wesentlich differenziertere Ausgestaltung der Annahmepolitik zu erreichen.

Anhand eines Gutachtens, basierend auf einem Portfolio von Kfz-Verträgen einer Versicherung, wurde z. B. nachgewiesen: Die 5 % der Versicherungsnehmer mit der schlechtesten Bonität verursachten im Vergleich zum

Notwendigkeit zur Optimierung bei anhaltendem Wettbewerbsdruck

Der seit Jahren anhaltende Wettbewerbsdruck u. a. in der Kfz-Sparte führt dazu, dass das versicherungstechnische Ergebnis leidet. Durch eine Optimierung der Annahmepolitik bzw. der Tarifierung kann diesem Verfall entgegen gewirkt werden.

Auf Basis interner Daten lässt sich jedoch häufig nur noch wenig Optimierungspotenzial realisieren. Zudem basieren einige der Tarifierungsmerkmale auf Angaben des Antragstellers und lassen sich oft nur mit hohem Aufwand verifizieren. Speziell außerhalb der Kfz-Sparte sind die Optimierungsmöglichkeiten durch Hinzunahme externer Daten hingegen noch kaum ausgeschöpft.

Durchschnitt 74 % mehr Schäden. Der Schadenaufwand lag mit 79 % deutlich höher als der Durchschnitt. Weitere Optimierungspotenziale im Kundenlebenszyklus einer Versicherung ergeben sich insbesondere im Schadenmanagement. Statt einer pauschalen Wertgrenze, ab der eine genauere Prüfung des Vorfalls erfolgt, kann anhand von **SCHUFA-Scores** eine wesentlich differenziertere und effizientere Steuerung der Fälle durchgeführt werden.

Durch Einsatz der **SCHUFA-Auskunft** und von **SCHUFA-Scores** lassen sich auch im weitgehend optimierten Sachversicherungen-Geschäft noch Ergebnisverbesserungen erzielen.

Krankenversicherungen

Veränderte gesetzliche Rahmenbedingungen fordern neue Impulse

Seit dem 1. Januar 2009 sind die privaten Krankenversicherungen gesetzlich verpflichtet, einen Basistarif anzubieten. Dabei besteht Kontrahierungszwang, d. h., Versicherte dürfen in diesem Tarif nicht abgewiesen werden. Möchte ein Versicherungsnehmer allerdings in einen nicht vom Kontrahierungszwang betroffenen Tarif wechseln, kann dieser Antrag unter bestimmten Bedingungen abgelehnt werden. Anders sieht es aus, wenn ein Versicherungsnehmer seine Beiträge nicht bezahlt – eine Kündigung im Basistarif ist dennoch ausgeschlossen.



SCHUFA-Produkte bieten Sicherheit in einem dynamischen Umfeld

Der Einsatz von **SCHUFA-Auskunft** und **SCHUFA-Score** kann bei Antragstellern für eine Vollversicherung die Wahrscheinlichkeit ermitteln, mit der es zu Zahlungsausfällen kommt und der Versicherungsnehmer dadurch im Laufe der Kundenbeziehung zwangsweise in den Basistarif wechseln muss. Darüber hinaus bietet die Optimierung der Annahmerichtlinien nach **SCHUFA-Score** Potenzial für eine zielgerichtete Verbesserung in der Annahmepolitik.

Auch bei Zusatzversicherungen kann eine **SCHUFA-Auskunft** sinnvoll sein, da bei Annahme der Zusatzversicherung und einem potenziellen Wechsel des Versicherungsnehmers in die Vollversicherung eine weitere vorbehaltliche Gesundheitsprüfung in der Regel entfällt.

Der Einsatz von **SCHUFA-Scores** bzw. spezifischen Scorekarten kann zudem dazu beitragen, unter Bestandskunden diejenigen zu identifizieren, bei denen die Abschlusswahrscheinlichkeit für weiterführende Produkte bzw. Tarife besonders hoch ist.

Mit Auskunft- und Scoring-Produkten der SCHUFA lassen sich eine Reihe von Verbesserungen realisieren, u. a. die Senkung der Forderungsausfälle, die Steigerung der Annahmequote bei gleichem Risiko sowie die Identifikation von Kunden mit hohem Cross-Selling-Potenzial.

Lebensversicherungen

Hohe Transaktionskosten und die Frage nach der Solvenz von Maklern und Vermittlern

Insbesondere Lebensversicherungen sind von hohen Vertragseinleitungskosten geprägt. Einen erheblichen Teil bilden hier die Provisionen, die oft bei Vertragsabschluss als Vorschuss anfallen. Umso schwerer wiegt in diesem Fall eine frühzeitige Stornierung der Versicherung durch den Versicherungsnehmer und die anstehende Rückabwicklung des Geschäfts. Der Vertrag wird so zum Verlustgeschäft. Auch die mangelnde Solvenz von Maklern und Vermittlern kann sich negativ auf das Ertragsrisiko auswirken.



Darüber hinaus passiert es immer wieder, dass Versicherungsnehmer bei einem Umzug ihre neue Adresse nicht mitteilen. Die jährliche Zusendung der aktualisierten Berechnung der voraussichtlichen Kapitalzahlung im Ausschüttungsfall verursacht hier vermeidbare Mehrkosten.

Die SCHUFA-Doppellösung berücksichtigt Versicherte und Makler bzw. Vermittler

Durch den Einsatz eines **SCHUFA-Scores** kann die Wahrscheinlichkeit der Stornierung eines Vertrages innerhalb einer bestimmten Laufzeit präzise identifiziert werden. Die Versicherung erhält so eine wertvolle Indikation für die Antragssteuerung und kann genauer bestimmen, unter welchen Prämissen sie den Vertrag anbieten will.

Sollte die Lebensversicherung an eine Hypothek gekoppelt sein, ist eine klassische Bonitätsprüfung mit der SCHUFA praktisch unerlässlich. **SCHUFA-Bonitätsprüfungen** zu Maklern und Vermittlern können risikoreiche Vorauszahlungen und damit einhergehend potenziell ausbleibende Rückzahlungen durch unzureichende Solvenz der Makler und Vermittler vermeiden helfen.

Darüber hinaus ist der **SCHUFA-Adressabgleich** oder die **Aktualisierung von Kundenadressen** eine effektive Methode, Postrückläufer und den damit verbundenen Mehraufwand zu vermeiden.

SCHUFA-Stornoscores, SCHUFA-Bonitätsprüfungen und **SCHUFA-Adressabgleich** – die SCHUFA-Produkte zur Reduktion von Transaktionskosten und Risikooptimierung für Lebensversicherungen.

Spartenübergreifend

Der Blick über den Tellerrand als permanente Herausforderung

Insbesondere bei spartenübergreifender Betrachtung ist es nicht immer leicht, eine umfassende Sicht auf den Kunden herzustellen. Meist werden Kunden in jeder Sparte erfasst, eine übergreifende Zusammenführung von Informationen gelingt nur bedingt. Dadurch werden bei der Risikoidentifikation und Kundenwertbestimmung wertvolle Erkenntnisse verschenkt.

Die Einführung von MaRisk und die anstehende Implementierung von Solvency II stellt die Versicherungen vor weitere Herausforderungen. Auch hier ist die Generierung einer übergreifenden Kundensicht statt einer ausschnittweisen, vertragsbezogenen Sichtweise eine zwingende Voraussetzung.

Darüber hinaus stellen die effiziente Bearbeitung von zahlungsgestörten Forderungen sowie der komplexe Themenbereich der Vorprovisionierung eine spartenübergreifende Herausforderung dar.



Intelligenter Beitrag zum Gesamterfolg: das integrierte SCHUFA-Konzept

Das **SCHUFA-Datenmanagement** ermöglicht die Zusammenführung von großen Datenbeständen und sichere Identifikation von Dubletten. Zur Erfüllung der Berichtspflichten und Verbesserung des versicherungstechnischen Ergebnisses im Rahmen von Solvency II und MaRisk können **SCHUFA-Auskunft** und **SCHUFA-Score** einen wertvollen Beitrag leisten, damit Versicherungsunternehmen hieraus Wettbewerbsvorteile generieren können.

Beide Produkte liefern außerdem ebenso aktuelle wie valide Informationen zur **Bonität von Maklern und Vermittlern**. Dabei werden mögliche BaFin-Anforderungen ebenso abgedeckt wie der Wunsch nach Risikominimierung z. B. im Zusammenhang mit fälligen Prämienrückzahlungen bei Vertragsstornierungen oder -kündigungen.

Mit dem **SCHUFA-PreCollection-Score** und dem **SCHUFA-Inkasso-Score** lassen sich darüber hinaus deutliche Effizienzsteigerungen in der Mahn- und Inkassobearbeitung erreichen.

Herausragende Datenqualität und ein in Umfang und Aktualität einzigartiger Datenpool sind ein wesentlicher Grund, dass sich SCHUFA-Produkte und -Lösungen spartenübergreifend bei Endkunden und Maklern bzw. Vermittlern als Erfolgsfaktor bewährt haben.

Mehr, als Sie erwarten: integriertes Risiko- und Forderungsmanagement bei der SCHUFA

Mit den optimal aufeinander abgestimmten Produkten der SCHUFA haben Sie die Möglichkeit, durch alle Phasen des Kundenlebenszyklus Risiken deutlich zu minimieren, Chancen zu erkennen und so eine Erhöhung des Kundenwerts zu realisieren.



Weitere Informationen zu unseren Produkten und Lösungen finden Sie unter www.schufa.de. Natürlich stehen wir Ihnen für Referenzen und alle Fragen rund um integriertes Risiko- und Forderungsmanagement auch persönlich gerne zur Verfügung: Telefon +49 (0) 611 - 9278-593 oder E-Mail versicherungen@schufa.de.

Notizen

SCHUFA Holding AG
Kormoranweg 5
65201 Wiesbaden
www.schufa.de/versicherungen

Wir schaffen Vertrauen

schufa