



Tele-Underwriting in der Antragsprüfung

Theorie und Praxis eines Gesamtmodell-Projektes

Stephan Sachse, Jens Ringel, Nicola-Alexander Sittaro

Angesichts der aktuellen rechtlichen und wirtschaftlichen Herausforderungen stößt das Thema Tele-Underwriting vor allem im Bereich der Personenversicherung auf großes Interesse. Neben vielfältigen Veröffentlichungen seitens der Anbieter und ersten Erfahrungsberichten aus der Praxis mangelte es dieser Thematik bislang jedoch an einer fundierten wissenschaftlichen Betrachtung. Abhilfe soll ein durch die Versicherungsforen Leipzig in Zusammenarbeit mit der E+S-Rück entwickeltes Tele-Underwriting-Gesamtmodell schaffen. Dieses Gesamtmodell vereint alle wesentlichen Aspekte und dient als Ausgangspunkt für weiterführende theoretische und praktische Fragestellungen.

Auffällig bei Veröffentlichungen zum Thema Tele-Underwriting sind die Vielfältigkeit und das uneinheitliche Verständnis bzgl. des Begriffes. So spannt Tele-Underwriting in der Praxis ein Verständnissfeld auf, welches sich zwischen Small-T versus Big-T, Teleinterview versus Tele-Underwriting und manueller versus maschineller Risikoprüfung erstreckt. Zur kurzen Erläuterung: Unter Small-T versteht man hierbei eine Variante der telefonischen Antragsbearbeitung, bei der die traditionelle Gesundheitsbefragung beim Vermittler durch eine telefongestützte Befragung ergänzt wird. Beim Big-T-Ansatz hingegen wird die Befragung des Antragstellers ausschließlich über das Telefon vorgenommen. Der Unterschied zwischen Teleinterview und Tele-Underwriting liegt darin, dass beim Telefoninterview lediglich die Gesundheitsbefragung durchgeführt wird, wohingegen beim Tele-Underwriting zusätzlich eine Bewertung des Risikos unmittelbar im Anschluss an die Befragung vorgenommen wird.

Diese Kriterien stellen jedoch allenfalls Teilaspekte einer ganzheitlichen Lösung dar. Zur Verdeutlichung der gesamten Komplexität und als Ausgangspunkt für die weiteren Ausführungen dient folgende Darstellung:

Das Tele-Underwriting-Gesamtmodell beschreibt den Themenkomplex Tele-Underwriting aus Prozess-, Funktions- und Organisations-sicht. Dabei versucht das Modell allgemeingültig zu sein, d.h. es soll sich auf alle denkbaren Tele-Underwriting-Szenarien übertragen lassen. Eine Vollständigkeit des Modells kann aufgrund der Dynamik des Themas verständlicherweise nicht garantiert werden (siehe Abbildung Seite 410).

Maßgeblichen Einfluss auf eine Tele-Underwriting-Umsetzung haben die Rahmenbe-

dingungen, welche bei der Umsetzung Beachtung finden müssen. Neben gesetzlichen und wirtschaftlichen Gegebenheiten, die für alle Marktteilnehmer gleichermaßen gelten, sind Kundengruppen, Produktportfolio und Kostenstruktur individuelle Einflussfaktoren, die für jede Lösung von neuem betrachtet werden müssen. So bestimmen die Zielkundschaft und die durch Tele-Underwriting vermittelten Produkte bereits eine Vielzahl der in Frage kommenden Umsetzungsalternativen. Genauso geben die Kosten auch den Ausgestaltungsspielraum für Tele-Underwriting vor.

Der in der Prozessebene dargestellte Antragsprozess stellt die Basis des gesamten Modells dar und kann als Referenzprozess für Tele-Underwriting angesehen werden. Er beinhaltet alle wesentlichen Prozessschritte, die ein auf telefonischer Risikoprüfung basierender Antragsprozess umfasst. Abhängig von der konkreten Ausgestaltung der Tele-Underwriting-Umsetzung kann im Einzelfall jedoch ein modifizierter Antragsprozess erforderlich sein.

Call-Agents müssen medizinisch geschult sein

Ausgehend von der Antragsaufnahme und Kundeninformation am Point of Sale erfolgt die Antragsbearbeitung. Im Fall des Big-T werden die Stammdaten des Antragstellers aufgenommen, welche zur späteren Identifikation bzw. zur Antragskalkulation dienen. Beim Small-T-Ansatz werden zusätzlich noch Gesundheitsfragen aufgenommen, die zu einer Vorselektion bezüglich der Durchführung eines späteren Telefoninterviews dienen. Darüber hinaus muss der Kunde im Gegensatz zum traditionellen Prozess zusätzlich über die Besonderheiten und den weiteren Verlauf der telefonischen Risikoprüfung informiert werden. Unterstützend haben sich hierbei Informationsblätter bewährt. Daran anschließend erfolgt die Terminvereinbarung für den Zeitpunkt des Telefoninterviews. Dieser Teilprozess ist wenig trivial, da sowohl Restriktionen seitens des Kunden und des Call-Centers als auch technische und organisatorische Fristen zur Übermittlung etc. zu beachten sind. Bei mittleren und großen Antragsvolumina ist eine technische Unterstützung der Terminvereinbarung unumgänglich.

Im Anschluss an das Beratungs- und Verkaufsgespräch erfolgt zwischen Point of Sale und dem Versicherungsunternehmen eine Da-

tenübermittlung. Dabei können die Daten bereits im Vorfeld auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Plausibilität überprüft werden, solange der Kunde noch am Point of Sale verfügbar ist. Beim Versicherer erfolgt eine Weiterverarbeitung der Daten. Dazu können bspw. eine Kreditwürdigkeitsprüfung sowie das Routing der Antragsdaten an die zuständigen Einheiten (z.B. Call-Center) gehören.

Zum vereinbarten Termin findet das Telefoninterview statt. Dazu hat es sich bewährt, dass vom Call-Center ein Gespräch initiiert und der Antragsteller angerufen wird („Outbound“). Ein typisches Interview besteht aus Begrüßung, Identifizierung, Belehrung, Interview und ggf. Auswertung sowie Abschluss. Idealerweise sollte ein Interview in strukturierter Form erfolgen, d.h. durch ein System werden Fragenverlauf und Antwortmöglichkeiten weitestgehend vorgegeben, um den Prozess optimal zu unterstützen. Viele der versprochenen Vorteile von Tele-Underwriting lassen sich nur dann erzielen, wenn das Interview von derartigen Systemen unterstützt wird. Darüber hinaus bedarf die Durchführung des Telefoninterviews vieler Detailfestlegungen, bspw. über das Qualifikationsprofil der Interviewer, die Gestaltung der Fragebögen, Kommunikation des Annahmevertrags, Behandlung von Sonderfällen u.v.m. Im Anschluss an das Telefoninterview findet die (maschinelle) Risikoprüfung statt. Des Weiteren werden die Gesprächsprotokolle erstellt und an den Antragsteller zur Verifikation gesendet. Im Falle von Modifikationen muss der Antrag eine erneute Risikoprüfung durchlaufen. Die abschließende Policierung unterscheidet sich nicht vom bisherigen Antragsprozess.

Neben dem operativen Antragsprozess existieren noch Managementprozesse. Dazu gehört der Umsetzungsprozess, welcher die Aktivitäten und Prozesse rund um die Einführung telefonischer Risikoprüfung beschreibt (z.B. Test- und Schulungsphase). Während der Nutzungsdauer von Tele-Underwriting wird i.d.R. ein stetiger Steuerungs- und Controllingprozess etabliert.

Entlang des Antragsprozesses existieren folgende Funktionsbereiche, welche die Art und Weise der Tele-Underwriting-Durchführung beschreiben und wesentliche Aufgaben wahrnehmen: Vertrieb, Call-Center, Risikoprüfung und Clearing.

Die Vertriebsfunktion beschreibt, für welche Vertriebskanäle das Tele-Underwriting angeboten werden soll. Die Erwartungen und



Vorteile der Vertriebsorgane können sich z.B. in Haftungsfragen erheblich voneinander unterscheiden. Per se kann festgestellt werden, dass Tele-Underwriting für keinen Vertriebskanal ungeeignet erscheint.

Das Call-Center führt die Telefoninterviews durch. Auf organisatorischer Ebene muss dabei die Frage beantwortet werden, ob das Center unternehmensintern oder von einem externen Anbieter erbracht werden soll. Neben dem zu erwartenden Gesprächsvolumen und Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen ist vor allem das Qualifikationsprofil der Call-Agents ausschlaggebend für die Wahl der geeigneten Alternative. Erfahrungen haben gezeigt, dass medizinisches Know-how der Agents für eine erfolgreiche Tele-Underwriting-Durchführung unerlässlich ist.

Im Rahmen der Risikoprüfung werden die vom Antragsteller erhobenen Gesundheitsdaten gesichtet und bezüglich ihrer Versicherbarkeit und den Konditionen beurteilt. Auch hierbei stehen zwei unterschiedliche Ansätze zur Verfügung – die maschinelle und die manuelle Risikoprüfung. Damit unmittelbar im An-

schluss an das Interview das Votum vorliegt, sollte Tele-Underwriting (in engerem Sinne) nur zusammen mit einer weitestgehend automatisierten Risikoprüfung durchgeführt werden. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass das Interview strukturiert über ein Interviewsystem aufgenommen wird und somit maschinell weiterverarbeitet werden kann.

Ohne eine Clearingstelle für Ausnahmefälle geht es nicht

Von nicht zu unterschätzender Bedeutung für den erfolgreichen Einsatz der telefonischen Risikoprüfung ist die Clearingstelle, welche für die Ausnahmefälle verantwortlich ist. Diese Stelle muss jedoch eng mit dem operativen Tele-Underwriting-System verzahnt sein, damit jederzeit auf aktuelle Daten zugegriffen und ggfs. gegengesteuert werden kann.

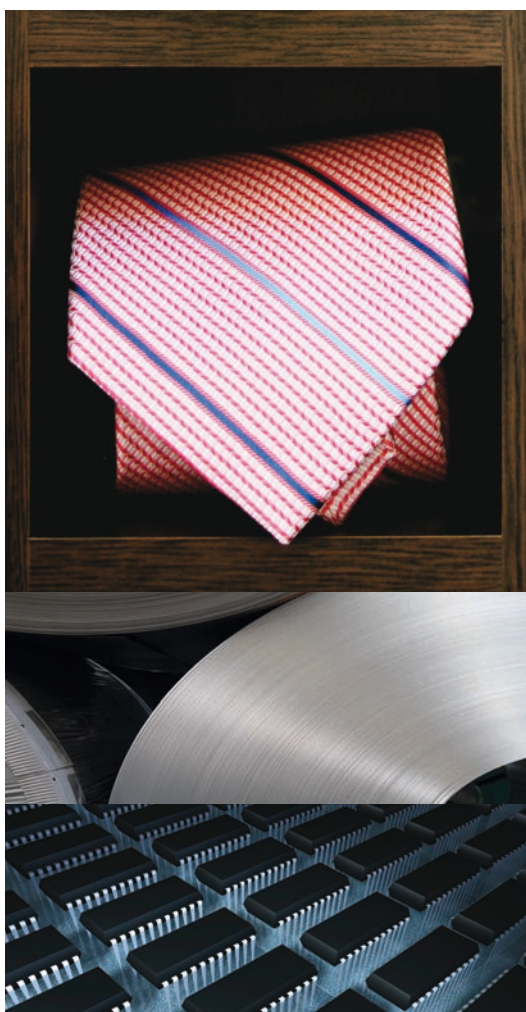
Als Folge des neuen VVG sind die Gesundheitsfragen in Anträgen zur Personenversicherung oftmals erheblich umfangreicher geworden. Insbesondere etwa die Berufsunfähigkeitsversicherung, die Pflegeversicherung oder

die Krankenversicherung haben dadurch einen erheblichen Mehraufwand bei der Antragsaufnahme erfahren. Hier kommt es jetzt häufiger zu Unmutsäußerungen der Vertriebe. Besonders stark sind diese dann, wenn das Versicherungsprodukt nur ein Nebenaspekt – wie im Bankvertrieb – der eigentlichen Kundenbeziehung ist. Aber auch von etablierten Vertrieben werden neue Lösungen für die nunmehr aufwendigere Antragsstellung gefordert.

Die besondere Situation im Bankvertrieb war Anlass für das Pilotprojekt, das dieser Forschungsarbeit zugrunde liegt.

Von Vertriebsseite im Bankbereich wurde das Produkt „Pflegerente“ als zu aufwendig hinsichtlich der Gesundheitsfragen beurteilt. Diese Bewertung ist gut begründet, denn kaum ein anderes Personenversicherungsprodukt hat verhältnismäßig so viele Antragsteller mit nicht normalen Gesundheitsverhältnissen, wie die typische Zielgruppe für die Pflegeversicherung, nämlich Personen über dem 60. Lebensjahr. Dies würde umso mehr medizinisch geschulte Call-Agents erfordern, da mit Sicherheit von vielen Detailschilderungen von

– Anzeige –



Versicherungskonzepte für den Mittelstand

Die Versicherungsbedürfnisse von mittelständischen Unternehmen sind so verschieden wie die Industriesparten, in denen diese tätig sind. XL Insurance stellt sich diesen Kundenbedürfnissen mit einem Team, das sich ausschliesslich diesem Segment widmet. Durch unser globales Know-how und effiziente administrative Prozesse stellen wir dem Kunden verlässliche und schnell verfügbare Versicherungslösungen für Sach- und Haftpflichtrisiken zur Verfügung.

Kontaktieren Sie uns unter der Nummer +49 (0)89 63 206 200.
www.xlinsurance.com/middlemarket/cea

XL INSURANCE

„XL Insurance“ ist eine eingetragene Handelsmarke der XL Capital Ltd und wird weltweit als Schutzmarke für die Versicherungsgesellschaften von XL Capital Ltd verwendet.



Krankheiten auszugehen war. Andererseits hatte die Hannover Rückversicherung (E+S Rück) in der Vergangenheit die Erfahrung gemacht, dass, wenn schon ein aufwendiges Telefoninterview geführt wird, hier immer ein automatisches Risikoprüfsystem benutzt werden sollte, damit fallabschließend gearbeitet werden konnte. Anderenfalls hätten sich die Aufwände beim Aufbau eines solchen telefonischen Prüfprozesses nicht rechtfertigen lassen.

Die Lösung der Anforderung aus dem Bankvertrieb für die Pflegerentenversicherung bestand jetzt darin, dass eine Verknüpfung von drei Programmmodulen erfolgte, die im Kern das „Tele-UW-System“ der E+S Rück darstellten. Es handelt sich um ein Fallverwaltungssystem der Fa. Cor, ein neu erstelltes vollautomatisches Terminvereinbarungssystem und um das Point of Sale Risikoprüfsystem „Merica“ – eine Entwicklung der E+S Rück. Dieses komplette System liegt auf einem Server im Internet und kann vom Telefoncenter direkt angesteuert werden. Die eigentliche telefonische Interviewarbeit wird vom Service-Center der Malteser durchgeführt. Damit ist auch die Bedingung erfüllt, dass medizinisch geschultes Personal die Gespräche führen sollte. Das Merica System hat für alle Krankheiten (ca. 3 500 Einzelkrankheiten plus ca. 7 000 Syno-

nyme) krankheitsbezogene Spezifizierungsfragen, die eine fallabschließende Entscheidung zulassen. Die eigentliche Risikoentscheidung wird automatisch und für die Call-Agents nicht sichtbar im Hintergrund gefällt.

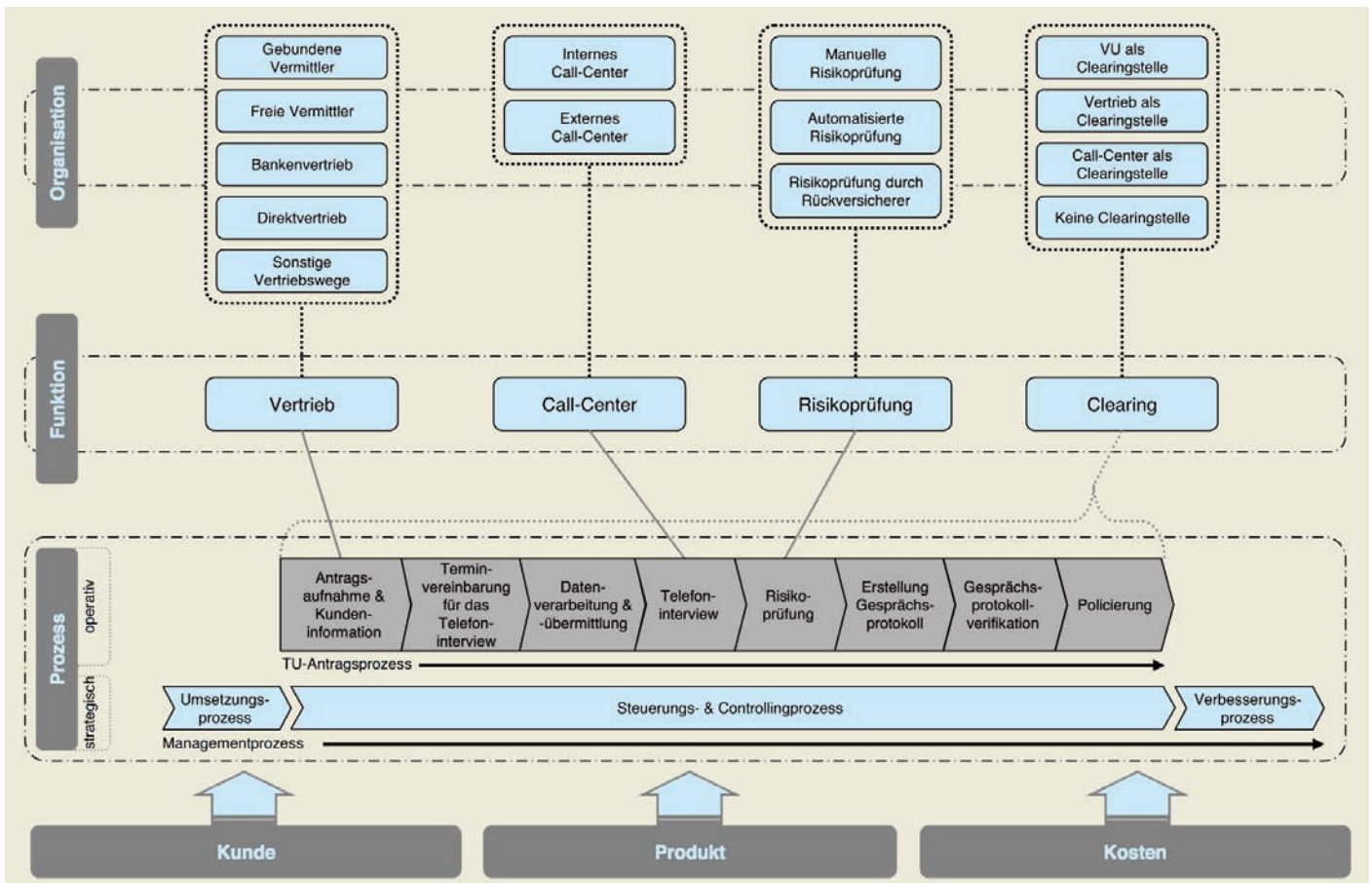
Als erster Erfahrungsbericht lässt sich feststellen, dass – nicht unerwartet – im Durchschnitt von den Antragstellern sieben Krankheiten offengelegt wurden. Allerdings liegt trotzdem die Bearbeitungszeit pro Fall deutlich unter 30 Minuten. Obwohl bereits mehrere hundert Gespräche geführt wurden, hat es keinen einzigen Gesprächsabbruch gegeben. Die vereinbarten Termine wurden zu 98 Prozent eingehalten. In ca. fünf Prozent der Fälle hat es „Nachmeldungen“ gegeben, d.h. dem Antragsteller ist nach Beendigung des Interviews noch etwas eingefallen, was zu einer erneuten Kontaktaufnahme führte. Hier hat sich die automatische Fallverwaltung bewährt, die es erlaubt, bis zu 24 Stunden nach einem Interview noch Veränderungen oder Ergänzungen vorzunehmen.

Alle Interviews werden – mit Einverständnis des Antragstellers – gespeichert und nach drei Monaten gelöscht. Das komplette Interview, d.h. die Gesundheitsfragen des Versicherungsantrages plus der Ergänzungen aus dem Telefongespräch werden dem Kunden noch

einmal zur Unterschrift vorgelegt. Akzeptanzprobleme sind bei diesem telefonischen Prüfprozess bisher nicht beobachtet worden.

Fazit: Am Beispiel des vorgestellten Modells zeigt sich, dass eine Tele-Underwriting-Umsetzung in jedem Fall sehr komplex und facettenreich ist. In vielen Punkten gilt es, Alternativen abzuwiegen und optimale Entscheidungen zu treffen. Diese Aufgabe ist nicht trivial und erfordert viel Know-how sowie eine gewisse Neutralität seitens der Durchführenden, um die Situation korrekt einzuschätzen. Die vorgestellte Tele-Underwriting-Referenzlösung stellt in gewisser Weise den derzeitigen „Königsweg“ des Tele-Underwritings dar, da sie für hohe Antragsvolumina optimiert wurde und sowohl in technischer als auch fachlicher Hinsicht hochintegriert ist. Die zugrunde liegenden Systeme und Dienste sind zugleich sehr gut skalierbar, d.h. sie eignen sich sowohl für große als auch für kleine Antragsvolumina. Die Systeme sind flexibel für den Praxiseinsatz entwickelt worden und mit minimalen Schnittstellenarbeiten für die vielfältigsten Umsetzungsszenarien einsetzbar.

Stephan Sachse, Jens Ringel – beide Versicherungsforen Leipzig, Dr. Nicola-Alexander Sittaro – E+S Rückversicherung.



Versicherungsforen Tele-Underwriting-Gesamtmodell.