

Moderne Antrags- und Leistungsbearbeitung: elektronische Systeme auf dem Vormarsch

[Leipzig, 19. September 2014] Die Antrags- und Leistungsbearbeitung ist in der Personenversicherung seit je her ein zentrales Element. Die Kundenerwartungen an Service und Schnelligkeit steigen stetig, gleichzeitig sind aber auch die Versicherer darauf bedacht, schlanke und effiziente Systeme und Abläufe zu haben, die ihre Mitarbeiter bei der Bearbeitung von Anträgen und Leistungsfällen unterstützen. Welche Methoden und Tools aktuell in der Branche eingesetzt und diskutiert werden, wurde auf der Fachkonferenz „Innovative Konzepte in der Antrags- und Leistungsbearbeitung“ der Versicherungsforen Leipzig am 16. und 17. September 2014 in Leipzig besprochen.

Vor allem die Relevanz von elektronischen Systemen zur Risikoprüfung wurde gleich in den ersten Vorträgen der Konferenz, der über 50 Fachexperten aus der Versicherungsbranche beiwohnten, deutlich. Dr. Orna Grün (E+S Rück) stellte gemeinsam mit Theo Breit (COR&FJA) sowie Zouhair Haddou (ARAG) das Risikoprüfungstool ESmeRiT der E+S Rück vor: eine umfangreiche medizinische Datenbank, deren Daten dem Versicherer als Entscheidungsgrundlage bei der Bearbeitung eines Antrags dienen können. Einen Schritt weiter geht die Munich Re zusammen mit Franke und Bornberg. Das gemeinsam entwickelte, anbieterübergreifende Tool vers.diagnose führt die Vermittler elektronisch durch die Risikoprüfungsfragen einer Risikolebens- oder Berufsunfähigkeitsversicherung und bietet direkt im Anschluss verbindliche Vertragsangebote verschiedener angeschlossener Versicherer an. Frau Dr. Sylvia Thießen-Lüders (Munich Re) und Katrin Bornberg stellten das Tool auf der Konferenz live vor und zeigten eine exemplarische Risikoprüfung. Alexander Grafl (AXA Konzern) erklärte die Vorteile anschließend aus Versicherersicht und lobte vor allem, dass sich der vorgelagerte manuelle Risikovorfrageprozess seit Einführung von vers.diagnose extrem verringert habe. Auch Dr. Christian Kirsch (Zurich) berichtete in seinem Vortrag von den positiven Erfahrungen der Zurich mit dem System.

Unter dem Motto „Risikoprüfsysteme am Point of Sale (POS) – Fluch oder Segen für den Vertrieb“ diskutierten Dr. Sylvia Thießen-Lüders (Munich RE), Dr. Christian Kirsch (Zurich) und Dr. Martin Pöll (TELIS) unter der Moderation von Versicherungsforen-Geschäftsführer Jens Ringel eines der Kernthemen der zweitägigen Konferenz. Den unterschiedlichen Systemen am Markt standen alle Diskutanten offen gegenüber. Jede Alternative (Teleunderwriting, automatisierte Risikoprüfung usw.) habe ihre Daseinsberechtigung, für jeden Vertriebsweg sind z.B. unterschiedliche Systeme geeignet. Versicherer, die jedoch weiterhin auf einer nicht-automatisierten Risikoprüfung bestehen, hätten mittelfristig einen Wettbewerbsnachteil. Dr. Kirsch betonte zwar, dass die Branche generell eher traditionell und konservativ sei und die langsame Papierverarbeitung erst in einem schleichenden

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | T +49 341 98988-0 | F +49 341 98988-9199 | E kontakt@versicherungsforen.net | I www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Winf. Jens Ringel, Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 9541 27 | SWIFT-BIC: WELA DE 8 L | IBAN: DE 41 8605 5592 1100 9541 27

Prozess abgelöst werden würde, sich die Geschwindigkeit aber auf Dauer zum essentiellen Erfolgskriterium entwickle. Dr. Pöll betonte zudem die Möglichkeit für Versicherer und Vermittler, durch Automatisierung Kosten zu reduzieren.

Im weiteren Verlauf der Podiumsdiskussion wurde auch erwogen, ob Kunden bei einer möglichen sofortigen Ablehnung ihres Antrags eventuell mit Verweigerung reagieren. Dr. Kirsch betonte jedoch, dass der Kunde auch bei elektronisch automatisierter Ablehnung eines Antrags profitiert, da der Vermittler in diesem Fall mit dem Kunden direkt Alternativen zur ursprünglich gewünschten Versicherung diskutieren und eruieren kann. Auch bei der Papierverarbeitung sei der Vermittler der „Überbringer“ der Ablehnung, jedoch in der Regel erst bei einem zweiten Termin, der aufgrund der Ablehnung schon einen eher negativen Einstieg hat. Frau Dr. Thießen-Lüders unterstrich, dass ein ganzheitlicher Beratungsprozess des Kunden in jedem Fall einen Vermittler braucht. Denn nutzt der Kunde ein automatisiertes System allein, entsteht im Fall einer Ablehnung wieder ein Bruch, da ein Vermittler konsultiert werden müsste. Die automatisierte Risikoprüfung solle jedoch genau diesen Bruch verhindern. Zudem bleibe das Vertrauensverhältnis zwischen Vermittler und Kunde auch in Zukunft ein wichtiger Faktor.

Insgesamt befürworteten alle Diskutanten die Einführung einer Risikoprüfung am POS, gaben jedoch zu bedenken, dass immer Voten existieren werden, die sich nicht elektronisch abbilden lassen und von Hand geprüft werden müssen.

Von ihren individuellen Erfahrungen in der Antrags- und Leistungsbearbeitung berichteten die Referenten der Generali Lebensversicherung, HUK-Coburg Lebensversicherung und der Nürnberger Versicherung Österreich.

Alexander Rettkowski (Generali LV) widmete sich in seinem Vortrag dem Thema „Herausforderungen und Lösungsansätze psychischer Erkrankungen“. Die steigende Anzahl von Diagnosen psychischer Erkrankungen sei für alle Versicherer eine große Baustelle. Die Generali begegnet dieser Problemstellung mit dem Einsatz einer hauseigenen Psychologin, die ihr Know-how in die Risiko- und Leistungsprüfung einbringt und die Fallentscheidung dadurch maßgeblich vereinfacht.

Das Thema Teleunderwriting griff Dr. Stefanie Schramm von der HUK-Coburg in ihrem Vortrag auf. Das Unternehmen setzt Teleunderwriting in Form von Small-T seit rund fünf Jahren ein und schaut positiv auf diese Zeit zurück. Durch die Reduzierung der Bearbeitungsdauer und die höhere Policierungsquote sei die Resonanz der Kunden sehr positiv, weniger (schriftliche) Rückfragen entlasten den Vertrieb. In der anschließenden Diskussion des Plenums zeigten sich jedoch unterschiedliche Meinungen zum Thema Speicherung der Gesprächsaufzeichnungen und Datenschutz. Einige Teilnehmer haben bereits negative Erfahrungen gemacht und mahnten zur Vorsicht.

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | **T** +49 341 98988-0 | **F** +49 341 98988-9199 | **E** kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Winf. Jens Ringel, Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 9541 27 | SWIFT-BIC: WELA DE 8 L | IBAN: DE 41 8605 5592 1100 9541 27

Einen Einblick in die Gepflogenheiten des Nachbarlandes Österreich gaben Philipp Andree und Wolfgang Menghin von der Nürnberger Versicherung in Österreich. Anhand ihres Leistungsbearbeitungsprozesses für die Berufsunfähigkeitsversicherung, der oftmals in der Außenregulierung durchgeführt wird, zeigten sie Unterschiede zu Deutschland auf. Die Außenregulierung ermögliche der Nürnberger eine schnellere und zielgenauere Leistungsentscheidung und dadurch eine gesteigerte Kundenzufriedenheit. Auch der Maklermarkt honoriere dies mit guten Bewertungen und steigendes Neugeschäft lässt sich verzeichnen.

Als Fazit der Konferenz lässt sich festhalten, dass es bereits viele innovative Ansätze und Lösungsvorschläge gibt, um die Antrags- und Leistungsbearbeitung zu optimieren und mit zusätzlichen Serviceleistungen beim Kunden zu punkten. Aus den Erfahrungsberichten wurde deutlich, dass einige Versicherer bereits neue Konzepte entwerfen und weiterentwickeln, Automatisierungstools einsetzen und neue Standards entwickeln, um langfristig einen Wettbewerbsvorteil zu generieren.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.versicherungsforen.net/antrag-leistung



v.l.n.r.: Jens Ringel, Dr. Sylvia Thießen-Lüders, Dr. Martin Pöll, Dr. Christian Kirsch

Ihre Ansprechpartnerin

Katharina Thiemann

T +49 341 98988-224

E thiemann@versicherungsforen.net

I <http://www.versicherungsforen.net/presse>

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | **T** +49 341 98988-0 | **F** +49 341 98988-9199 | **E** kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Winf. Jens Ringel, Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 9541 27 | SWIFT-BIC: WELA DE 8 L | IBAN: DE 41 8605 5592 1100 9541 27

Über die Versicherungsforen Leipzig GmbH

Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche.

Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem ermöglicht die wissenschaftliche Interdisziplinarität und der hohe Praxisbezug einen aufschlussreichen »Blick über den Tellerrand«.

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | **T** +49 341 98988-0 | **F** +49 341 98988-9199 | **E** kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Winf. Jens Ringel, Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 9541 27 | SWIFT-BIC: WELA DE 8 L | IBAN: DE 41 8605 5592 1100 9541 27