

## Von PflegeApp bis Tarifcheck: DKV baut digitale Services aus

**Die Kunden der DKV Deutsche Krankenversicherung nutzen immer stärker die digitalen Services des Unternehmens. Die DKV hat diese Möglichkeiten im vergangenen Jahr weiter ausgebaut. Neu ist eine App für Angehörige von pflegebedürftigen Menschen. Im zurückliegenden Geschäftsjahr 2014 ist der Gewinn gestiegen, die Beiträge sind leicht gesunken. Immer mehr Kunden machen von den digitalen Möglichkeiten bei der DKV Gebrauch. Dabei entscheidet der Kunde beispielsweise selbst, ob er eine Rechnung per Scan mit dem Handy, per Online-Upload vom PC aus oder ganz traditionell per Post übermitteln möchte. Faxe mitgerechnet, kommen derzeit bereits 27 Prozent aller Vorgänge, bei denen es um Gesundheitsleistungen geht, papierlos bei der DKV an. „Wir stellen uns darauf ein, dass für immer mehr Kunden der schnelle digitale Kontakt mit uns zum Normalfall wird“, erklärte Clemens Muth, Vorstandsvorsitzender der DKV und im ERGO Vorstand zuständig für die Personenversicherung, beim Jahrespressegespräch der DKV.**

**Die Kunden der DKV Deutsche Krankenversicherung nutzen immer stärker die digitalen Services des Unternehmens. Die DKV hat diese Möglichkeiten im vergangenen Jahr weiter ausgebaut. Neu ist eine App für Angehörige von pflegebedürftigen Menschen. Im zurückliegenden Geschäftsjahr 2014 ist der Gewinn gestiegen, die Beiträge sind leicht gesunken.**

Immer mehr Kunden machen von den digitalen Möglichkeiten bei der DKV Gebrauch. Dabei entscheidet der Kunde beispielsweise selbst, ob er eine Rechnung per Scan mit dem Handy, per Online-Upload vom PC aus oder ganz traditionell per Post übermitteln möchte. Faxe mitgerechnet, kommen derzeit bereits 27 Prozent aller Vorgänge, bei denen es um Gesundheitsleistungen geht, papierlos bei der DKV an. „Wir stellen uns darauf ein, dass für immer mehr Kunden der schnelle digitale Kontakt mit uns zum Normalfall wird“, erklärte Clemens Muth, Vorstandsvorsitzender der DKV und im ERGO Vorstand zuständig für die Personenversicherung, beim Jahrespressegespräch der DKV.

Neben der Abrechnung bietet die DKV eine Reihe weiterer Services an, die den Kunden das Leben leichter machen. Einen Facharzt um Rat fragen, Behandlungen ankündigen, Hilfsmittel beantragen, die Arbeitsunfähigkeit mitteilen und den eigenen Tarif checken: All das können Kunden mittlerweile mit dem Smartphone erledigen.

Digitale Geräte können auch helfen, gesund zu leben – etwa so genannte Wearables. „Die können für den einzelnen eine gute Sache sein“, erklärte Muth. „Dabei denke ich nicht nur an gesunde, sondern ebenso an kranke und pflegebedürftige Menschen. Eigene Versicherungstarife bei Nutzung solcher Angebote sehe ich derzeit jedoch nicht. Die entsprechenden Erkenntnisse fehlen und grundsätzliche Fragestellungen sind noch nicht geklärt.“

### **PflegeApp für Angehörige**

Eine neuartige Anwendung testen derzeit die miCura Pflegedienste, die zu einem Tochterunternehmen der DKV gehören: Eine App soll Angehörige regelmäßig darüber informieren, wie es den Pflegebedürftigen geht und ob alles in Ordnung ist. An dem Pilotversuch nehmen 21 Pflegebedürftige in und um Nürnberg teil. Wenn sich die Pflegebedürftigen und ihre Angehörigen dafür entscheiden, senden die Pflegedienstmitarbeiterinnen bei jedem Hausbesuch einige wichtige Informationen an eine Datenbank. Die Angehörigen können dann verlässlich auf ihrem Handy sehen, ob und wann der Pflegedienst bei Eltern oder Großeltern war, ob etwas Besonderes vorgefallen ist und ob etwa der gemessene Blutdruck in Ordnung ist. „Wir wollen, dass die Angehörigen, die entfernt wohnen, sich nicht so viele Sorgen machen müssen“, sagte

Muth. „Mit der App wissen sie, dass der Pflegedienst auch wirklich kommt und sich gut um die Eltern oder Großeltern kümmert.“ Auf die gespeicherten Daten hat die DKV keinen Zugriff.

### **Neues Produkt: Privat versichert in der GKV**

Die DKV plant in diesem Jahr außerdem eine Produktneuheit, die gesetzliche Krankenversicherung und private Vollversicherung verbindet. Mit einem einzigen Zusatztarif können sich gesetzlich Versicherte quasi genauso stellen, als wären sie im verkaufstärksten DKV-Tarif BestMed Komfort vollversichert. Bei der gesetzlichen Krankenkasse wählen die Kunden Kostenerstattung, erhalten also vom Arzt eine Rechnung, die sie dann bei ihrer Kasse einreichen. Die Kasse erstattet ihren Anteil, die DKV übernimmt dann die verbleibenden Kosten – insgesamt in gleicher Höhe wie bei ihren Vollversicherten. „Für viele Familien mit Kindern, die gerne in der gesetzlichen Kasse bleiben möchten, kann eine solche Absicherung sehr attraktiv sein“, erklärte Muth.

### **Höheres Gesamtergebnis bei leicht sinkenden Beiträgen**

Bei der Vorstellung der Zahlen für das Geschäftsjahr 2014 berichtete Muth von einem höheren Gewinn: „Das Geschäftsergebnis konnten wir um 9,4 Prozent auf 139 Mio. Euro steigern.“ Die gebuchten Bruttobeiträge gingen leicht um 0,4 Prozent auf 4,82 Mrd. Euro zurück (2013: 4,84 Mrd.). Ein Beitragsrückgang ergab sich vor allem bei der Vollversicherung, während die Beiträge in der Ergänzungsversicherung gewachsen sind.

Den Geschäftsbericht der DKV finden Sie unter [www.ergo.com/geschaeftsberichte](http://www.ergo.com/geschaeftsberichte).

Wichtige Kennzahlen (HGB) der DKV Deutsche Krankenversicherung des [Geschäftsjahres 2014](#)

### **Weitere Informationen:**

ERGO Versicherungsgruppe AG

Media Relations

Sybille Schneider

Tel.: 0211 477-5187

Fax: 0211 477-1511

E-Mail: [mediarelations@ergo.de](mailto:mediarelations@ergo.de)

Webseite: [www.ergo.com](http://www.ergo.com)

