

Schnelle Policierung von Lebensversicherungsverträgen

Medical Home Service zeigt überzeugende Erfolge - Dialog ist einer der Pioniere. Das Ping-Pong-Spiel zwischen Antragsteller, Versicherer, Makler und Arzt vor dem Abschluss einer Lebensversicherung kann dauern, je nach Eintrittsalter und Höhe der Versicherungssumme 50 Tage und länger.

Medical Home Service zeigt überzeugende Erfolge - Dialog ist einer der Pioniere

Das Ping-Pong-Spiel zwischen Antragsteller, Versicherer, Makler und Arzt vor dem Abschluss einer Lebensversicherung kann dauern, je nach Eintrittsalter und Höhe der Versicherungssumme 50 Tage und länger.

Zunehmend setzen Versicherungen daher auf den Medical Home Service. Hierbei übernimmt eine examinierte Krankenschwester die medizinische Untersuchung des Antragstellers – je nach Vereinbarung bei ihm zuhause oder an seinem Arbeitsplatz. Dabei nutzt sie modernste Technik, wie die elektronische Formularkontrolle und den Digi-Pen für die Übertragung der Daten. Das ausgefüllte und verschlüsselte Untersuchungsformular erreicht den Versicherer unmittelbar anschließend in digitalisierter Form. Das Ergebnis:

- **In wenigen Tagen ist die Gesundheitsprüfung komplett abgeschlossen, in Einzelfällen sogar nach einem Tag.**

Der Vater der Idee

Seit seinem Studium begeistert sich Dr. Reinhold Rapp für die vielfältigen Aspekte des Kundenbeziehungs-Managements. Mitte der 90-er Jahre leitete er den damals erstmals aufgebauten Bereich Kundenmanagement bei der Lufthansa in Frankfurt. Später trieb er als Unternehmer und Professor das Thema Beziehungsmanagement immer weiter voran.

Und dann schloss er eine Berufsunfähigkeitsversicherung ab. „Unglaubliche zweieinhalb Monate hat es gedauert, bis endlich die Police vorlag“, schildert Rapp. Das ließ dem Pionier des Customer Relationship Managements keine Ruhe. Er recherchierte die Abläufe innerhalb der Versicherungen mit dem Ergebnis: „Es fehlte eine innovative Lösung, um die Prozesse vom Antrag bis zur Police zu beschleunigen. Und das hat mich herausgefordert.“

Bei seiner Lösungssuche lernte Rapp den Briten Michael Benton kennen, CEO der Medicals Direct Group, gründete mit ihm 2010 die Medicals Direct Deutschland und setzte nun konsequent seine innovative Idee des Medical Home Service um.

Die Realisierung 2011: schon heute eine Erfolgsstory

Dialog, Continentale, Europa, Nürnberger und BBV sind nur einige der Versicherer, die den Medical Home Service bereits nutzen. Mit überzeugendem Erfolg. Eva Kopp, Leiterin des Bereichs Betrieb der Dialog Lebensversicherung, berichtete im September anlässlich des Leipziger Fachsymposium von den bisherigen Erfahrungen.

„Knapp die Hälfte aller Fälle werden üblicherweise mindestens zweimal angefasst. So warten 40% der Antragsteller 50 Tage und länger auf ihre Police – und unsere Vertriebspartner auf ihre Provision. Dieser Zustand war für alle Beteiligten und insbesondere unsere Vertriebspartner unhaltbar“, so Kopp. Aus Endkundenbefragungen wusste die Dialog zudem, dass als Hauptgrund

für das vorzeitige Abspringen der Antragsteller vor Vertragsabschluss der „Zeitmangel“ genannt wird.

Eindrucksvoll konkretisiert Kopp den erzielten zeitlichen Effekt durch den Einsatz des Medical Home Service an zwei Beispielen realer Antragsteller:

Fall 1:

Antragseingang am Freitag, 26.08.2011

Auftrag erteilt an Medicals Direct am Montag, 29.08.2011

Eingang der Unterlagen bei der Dialog am Montag, 05.09.2011

mit anschließender Policierung mit Normal-Annahme

Fall 2:

Auftrag erteilt an Medicals Direct am Dienstag, 03.05.2011

Termin beim Kunden am 05.05.2011 (trotz Einholung einer zusätzlichen

Schweigepflichtenbindungserklärung beim Kunden)

Eingang der Unterlagen bei der Dialog am Montag, 09.05.2011

Erschwerungsangebot (Risikozuschlag) an Vermittler am Dienstag, 10.05.2011

Policierung am Mittwoch, 18.05.2011

Hohe Qualität, hohe Kundenzufriedenheit

„Die Qualität der Untersuchungen durch eine examinierte Krankenschwester ist überzeugend“, betont Kopp. „Und durch die unmittelbare Rückfragemöglichkeit erhalten wir klare, vollständige Angaben.“ Ebenso kann die Versicherung Einfluss auf die Ausbildung, Fragestellung und Informationsverarbeitung ausüben. So haben beispielsweise die Experten der Nürnberger Versicherung die Krankenschwestern für die Untersuchungen im Rahmen der Berufsunfähigkeitsversicherung fit gemacht – durch Rollenspiele, medizinische Rätsel und Befragungstraining.

Auch wenn diese Vorgehensweise in Deutschland für die Endkunden noch sehr ungewohnt ist, zeigen regelmäßige Kundenbefragungen aufgrund der zeitlichen und räumlichen Flexibilität eine hohe Nutzungsbereitschaft und ergeben mit der Note „Sehr gut“ eine hohe Kundenzufriedenheitsbewertung. Einer der Befragten ließ sich sogar zitieren, „dass der Medical Home Service der beste Service war, den er je von einer Versicherung erhalten hat“. Unverzichtbar bleibt der Arztbesuch nur dann, wenn eine körperliche Untersuchung zwingend erforderlich ist, zum Beispiel bei komplizierten Krankheiten.

Ab 2012 will Rapp seinen Medical Home Service nach Anfragen von Versicherungen auch in Österreich anbieten. Zudem arbeitet er an einer weiteren innovativen Dienstleistung: einem Portal für das gesamte Kundenmanagement – inklusive aller Anträge und Leistungen!

Kontakt:

Dr. Reinhold Rapp

Tel.: +49 / 8092 / 863 55 - 25

Fax: +49 / 8092 / 863 55 - 53

E-Mail: rr@reinholdrapp.com

Dr. Hans-Jürgen Danzmann

Tel.: +49 / 7761 / 2710

Fax: +49 / 7761 / 936620

E-Mail: presse@dialog-leben.de

Medicals Direct

Am Schammacher Feld 21

Dialog Lebensversicherungs-AG

Halderstraße 29

D-85567 Grafing b. München
Webseite: www.medicalsdirect.de

D-86150 Augsburg
Webseite: www.dialog-leben.de

