

Von der Alternative zum Standard – Innovative Konzepte in der Antrags- und Leistungsbearbeitung

Neue Ansätze in der Antrags- und Leistungsbearbeitung gewinnen in der Personenversicherung verstärkt an Bedeutung. Hintergrund dafür ist ein zunehmend intensiver werdender Wettbewerb, aber auch die permanent steigende Kundenerwartung, was Service und Schnelligkeit der Bearbeitung betrifft. Die herkömmliche Antrags- und Leistungsbearbeitung kann diesen Erwartungen nur schwer gerecht werden. Wie Personenversicherer darauf reagieren und welche Methoden und Tools eingesetzt werden können, um die Prozesse in Antrag und Leistung zu optimieren, wurde auf dem Fachsymposium „Innovative Konzepte in der Antrags- und Leistungsbearbeitung“ am 05. und 06. Februar 2013 unter der fachlichen Leitung der Versicherungsforen Leipzig vorgestellt.

Neue Ansätze in der Antrags- und Leistungsbearbeitung gewinnen in der Personenversicherung verstärkt an Bedeutung. Hintergrund dafür ist ein zunehmend intensiver werdender Wettbewerb, aber auch die permanent steigende Kundenerwartung, was Service und Schnelligkeit der Bearbeitung betrifft. Die herkömmliche Antrags- und Leistungsbearbeitung kann diesen Erwartungen nur schwer gerecht werden. Wie Personenversicherer darauf reagieren und welche Methoden und Tools eingesetzt werden können, um die Prozesse in Antrag und Leistung zu optimieren, wurde auf dem Fachsymposium „Innovative Konzepte in der Antrags- und Leistungsbearbeitung“ am 05. und 06. Februar 2013 unter der fachlichen Leitung der Versicherungsforen Leipzig vorgestellt.

Schon in den ersten beiden Fachbeiträgen wurde deutlich, dass der Trend in der Antragsbearbeitung hin zu mehr Dunkelverarbeitung und Automatisierung geht. Mittels automatisierter Beratungstools kann der Vermittler vor Ort alle risikorelevanten Antragsdaten elektronisch erfassen, bewerten und eine finale Entscheidung über die Vertragsannahme treffen. Erfahrungsberichte dazu kamen aus dem Haus der Signal Iduna zusammen mit ihrem Partner Risk-Consulting sowie aus dem Haus der Bayerischen.

Einen Schritt weiter in der automatisierten Risikoprüfung geht eine Idee der MunichRe. Eine gesellschaftsübergreifende Plattform zur Risikoprüfung wurde von Frau Dr. Thießen-Lüders, Referatsleiterin Underwriting Deutschland und Schweiz der Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft vorgestellt. In einer Podiumsdiskussion im Anschluss an ihren Vortrag „Von der Voranfrage zur Sofortzusage“ debattierten Vertreter aus den Bereichen Vertrieb, Risikoprüfung und Betrieb über diese Plattform. Einigkeit bestand darüber, dass es eine echte Alternative für einen Großteil der klassischen Voranfragen darstellt und den Antragsprozess deutlich beschleunigen kann. Bedenken gab es hinsichtlich des Themas Transparenz im Versicherungsgeschäft. Wie das Tool bei den Erstversicherern, Versicherungsnehmern und dem Vertrieb ankommt, wird ein Pilot zeigen, der für Mitte des Jahres geplant ist.

Eine Gesamtbetrachtung des Verkaufsprozesses mit einer Identifikation aller Risiken und Chancen einzelner Prozessschritte sowie ihre Lösung für den Point-of-Sale, das Tool „compass touch“, stellten Sabine Fischer Hamm und Holger Schmarowski von der GenRe vor.

Neben automatisierten Tools am Point-of-Sale stellte Florian Schradi, Abteilungsleiter Leben, Antrag, Risikoprüfung von der Nürnberger Versicherungsgruppe die medizinische Untersuchung zu Hause als eine Alternative zur Einforderung von ärztlichen Zusatzinformationen vor. Danach besucht geschultes Fachpersonal den Kunden zu Hause, nimmt alle notwendigen Untersuchungen vor und unterstützt bei der Beantwortung der Gesundheitsfragen. Neben der

Vereinfachung und Beschleunigung des Antragsprozesses für den Versicherer profitiert vor allem der Kunde von diesem Service.

Den Kunden bei der Beantwortung der Gesundheitsfragen zu unterstützen und den Prozess der Antragsbearbeitung zu beschleunigen, war auch Intension der neue leben Lebensversicherung AG. Björn Rancka, Leiter Risikoprüfung und Leistung, der neue leben Lebensversicherung AG berichtete über die Einführung des Tele-Interviews, welche Erfolge sein Unternehmen damit gemacht hat und welche weiterführenden Visionen dazu geplant sind.

Wie in der Antragsbearbeitung kann das persönliche Telefongespräch mit dem Versicherungsnehmer auch im Leistungsfall eingesetzt werden, um den Bearbeitungsprozess zu verschlanken und die Informationsqualität zu optimieren. Dazu gewähren Hedda Kristen, Leistungsprüferin bei der Deutschen Rückversicherung AG, und Michael Maciejewski, Abteilungsleiter Underwriting, Leistung, bei der Basler Lebensversicherungs-AG einen Einblick.

Neben dem aktuellen Entwicklungstand bereits bekannter Konzepte wurden auch neue Ansätze auf dem Fachsymposium vorgestellt. Einen Blick über den Tellerrand warf Dr. Wolf Becke, Mitglied des Verwaltungsrats der Swiss Life Holding AG, indem er internationale Best Practice Beispiele aus dem Ausland vorstellte, die zeigten, wie der Kunde im Antragsprozess mit einem „Wow-Effekt“ beeindruckt werden kann oder wie Prämiensysteme den Kunden animieren sollen, an Gesundheitsprogrammen teilzunehmen.

Neben innovativen Methoden zur Beschleunigung und Optimierung der Prozesse beleuchtete Prof. Dr. Dr. Wolfgang Schneider von der Klinik und Poliklinik für Psychosomatik und Psychotherapeutische Medizin der Universität Rostock in seinem Vortrag die Zunahmen psychischer Erkrankungen als Herausforderung für die Begutachtung der Leistungsfähigkeit und stellte einen Leitfaden vor, mit dessen Hilfe das Vorliegen einer psychischen Erkrankung festgestellt und die Leistungsfähigkeit beurteilt werden kann. Vor dem Hintergrund der Zunahme psychischer Erkrankungen stellte Sabine Lehrian von ViaMed Möglichkeiten vor, um den Behandlungsprozess zu optimieren und die Lebenssituation derartig Erkrankter zu verbessern. Für den Versicherer hat eine schnelle, optimal abgestimmte Versorgung eine Verringerung der Kosten zur Folge.

Als Fazit 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 Personenversicherer neue Wege gehen, Konzepte entwerfen und weiterentwickeln und sich aus alternativen Methoden Standards entwickeln, die dem Versicherer einen Wettbewerbsvorteil auf dem Markt verschaffen.

047

(von links nach rechts): Dr. Sylvia Thießen-Lüders, Munich Re; Dirk Czaya, Swiss Life Partner Service- und Finanzvermittlungs GmbH; Alexander Rettkowski, Generali Lebensversicherung AG; Gabriele Conrath, Swiss Life AG; Wolfgang Demmerich, MunichRe.

Kontakt:

Vicki Richter

Tel.: 0341 / 1 24 55 - 18

E-Mail: richter@versicherungsforen.net

Webseite: www.versicherungsforen.net

Über die Versicherungsforen Leipzig GmbH

Die Versicherungsforen Leipzig sind der neutrale Wissensdienstleister für die Assekuranz. Als Brücke zwischen Wissenschaft und Versicherungspraxis unterstützt das Unternehmen Fach- und Führungskräfte aus Versicherungsunternehmen beim Know-how-Aufbau und praxisorientiertem Erfahrungsaustausch. Nah an der Wissenschaft bietet es innovative, qualitativ hochwertige, sowohl fachlich als auch methodisch fundierte Dienstleistungen an. Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als neutraler Partner und bilden in einem ganzheitlichen Ansatz nahezu alle aktuellen und relevanten Themen der Branche ab.

