

Index: Gesellschaften, die in diesem Beitrag erwähnt werden von A–Z:

adesso – Allianz – Axa – Barmenia – Canada Life – Deutsche Rück – ErgoDirekt – Domcura – GenRe – Gothaer – Hannover Rück / E+S Rück – Janitos – Konzept & Marketing – MunichRe – Neue Leben – R+V – Sparkassen-Versicherung Sachsen – Swiss Re – VPV

Abschließende Risikoprüfung biometrischer Risiken am P.O.S., Teil 2

Die Anwendung von P.O.S. ist für etwa 95% aller Antragskonstellationen geeignet. Einheitliches Bild noch lange nicht in Sicht.

Seit Jahren bietet sich dasselbe Bild: nur ein Bruchteil der versicherungsfähigen Personen verfügt über eine Absicherung gegen Berufsunfähigkeit. Betrachtet man auf der anderen Seite die versicherungswilligen Personen, so erhalten diese oft nicht den gewünschten Schutz. Folge ist Frust auf Seiten von Vermittler und Kunde. Der Makler ärgert sich, dass er viel Zeit in eine unnütze Datenerfassung gesteckt hat und der Kunde unversichert bleibt. Oft kommt noch der Umstand dazu, dass ein Kunde bereits im HIS (Hinweis und Informationssystem der Versicherungswirtschaft; vormals: Sonderwagnisdatei) steht und damit ein Versicherungsschutz erschwert wird.



Autor: Thorben S. Hagenau

Viele Kunden geben bereits nach dem ersten Versuch mit Ablehnung durch den Versicherer auf. Nicht selten werden dabei mögliche Alternativen wie z.B. eine Dread Disease, eine Grundfähigkeitsversicherung, eine funktionelle Invaliditätsabsicherung, eine Pflegezusatzversicherung oder eine Unfallversicherung außer Betracht gelassen. Der hohe Aufwand, stets unterschiedlich gestellte Gesundheitsfragen wahrheitsgemäß zu beantworten, ist sicher auch ein Grund für die Zurückhaltung vieler Kunden bei der Beantragung von Krankentagegeld- und Risikolebensversicherungen. Gleichzeitig begründet sich hieraus auch der vergleichsweise hohe Erfolg bei der Vermittlung von Unfallversicherungen mit ihren deutlich abge-speckten Gesundheitsfragen.

Unterschiedliche Rückversicherer und ihre Systeme zur Risikoprüfung

Es liegt in der Natur der Sache, dass Risikoprüfungssysteme der verschiedenen Rückversicherer nicht nur eine unterschiedliche Herangehensweise haben, sondern darüber hinaus auch noch eine verschiedene Verbreitung haben.

■ MARE & NORMRISK

Munich Re zum Beispiel spricht nicht von Automatisierung, sondern von Automatisierungskonzepten. Das Unternehmen begründet das damit, dass jede Automatisierung auf die individuellen Anforderungen des Kunden abgestimmt ist. Nur wenn dies gelinge, sei auch die Akzeptanz im Vertrieb gegeben. Munich Re bietet deshalb sowohl ein automatisiertes Underwriting am Point of Sale wie auch die Kombination mit Tele-Under-

writing an. Die Software kommt für das Segment der Lebensversicherung in jedem Fall von der Allfinanz Ltd., einer Tochtergesellschaft von Munich Re.

Als Regelwerk bietet Munich Re deutschen Lebensversicherern „MARE“ (Munich Re Automated Risk Enabler) an. MARE wurde speziell für das Underwriting am Point of Sale, am Telefon, im Backoffice oder auch im Internet entwickelt. Der Kunde kann es entsprechend seiner Vertriebswege, seines Produktangebots oder Risikoprofils anpassen. In der Krankenversicherung bietet Munich Health, dem innerhalb von Munich Re zuständigen Geschäftsfeld für das internationale Gesundheitsgeschäft, NORMRISK Health an. Das System ermöglicht eine schnelle und einfache Risikoprüfung sowie eine abschließende Bewertung von Anträgen. Dabei ist es flexibel und kann in die IT-Landschaft

des Kunden ohne großen Aufwand integriert werden. Das System NORMRISK Health ist modular ausbaubar bis hin zu spezifisch konfigurierbaren „tailor-made“-Lösungen für P.O.S und / oder Tele-Underwriting. In einem Pilotprojekt mit der AXA wurde das Regelwerk MA-RE auch im Bereich Leben und Berufsunfähigkeitsabsicherung erstmals auf NORMRISK übertragen.

Noch unter dem Namen KarstadtQuelle führte die zum Rückversicherer MunichRe gehörende, heutige ErgoDirekt den „Sofort-Annahme-Check am Telefon“ ein. Damit sollen alle Gesundheitsfragen zur Beantragung einer Risikolebensversicherung sowie Berufs-/ Erwerbsunfähigkeitsversicherung abschließend am Telefon geklärt werden können. Das Besondere an diesem System auf Basis des irischen Softwareunternehmens „Allfinanz Ltd“ beschrieb der Versicherer in einer Presserklärung vom 10.08.2009 wie folgt:

„[...] im Gegensatz zu den bislang vereinzelt praktizierten Methoden im deutschen Versicherungsmarkt, bei denen es sich primär um ein Tele-Interview handelt, erfolgt bei dem Fürther Direktversicherer neben der Klärung der Gesundheitsfragen auch sofort deren Prüfung. „Der Kunde bekommt also direkt eine Auskunft, ob er versichert werden kann und wie hoch sein Beitrag und eventuelle Zuschläge sind“, erklärt Endres.

■ COMPASS

Die Kölner **GenRe** ist nach der MunichRe der zweitgrößte Rückversicherer in Deutschland mit der Allianz als wichtigstem Kunden für das Risikoprüfungstool COMPASS. Soweit bekannt, greifen derzeit über 20 Gesellschaften auf das Tool zurück. COMPASS wird vom Rückversicherer bereits seit 1993 eingesetzt. Nach eigenen Angaben werden damit täglich weltweit mehr als 15.000 Lebens- und Krankenversicherungsanträge auf Basis der Antragsangaben geprüft. Direkt aus dem System kann für ca. 33.000 Berufsbezeichnungen, ca. 16.000 Krankheitsbegriffe und ca. 400 Sportarten entschieden werden, ob ein Antrag normal angenommen werden kann, ein Zuschlag, ein Ausschluss oder gar eine Ablehnung zu formulieren sind.

Intelligente Suchprogramme

Intelligente Suchprogramme nehmen entsprechende Begriffszuordnungen insbesondere für Krankheitsbegriffe, die häufig falsch geschrieben oder umgangssprachlich formuliert sind, vor.

Sabine Fischer-Hamm vom Head of LifeHealth / ClientServices - Systems der Gen Re äußert sich dazu wie folgt: „Ziel unseres Systems am Point-of-Sale ist die Annahme möglichst vieler Risiken zu normalen oder erschwerten Bedingungen. Hierbei beziehen wir uns auf die komplette Produktpalette, d.h. inklusive BU, EU, GF, DD, Pflege, u.a. Abhängig von der Ausrichtung des Versicherers können sämtliche Anträge komplett am POS entschieden werden oder aber auch einige Fälle an die manuelle Risikoprüfung weitergeleitet werden. In diesen Fällen werden dann die fehlenden Informationen/Unterlagen direkt angegeben, so daß diese automatisch angefordert werden können.

Beispiel „Herzinfarkt“

Als Beispiel sei hier der „Herzinfarkt“ genannt. Ein Lebensversicherer mit Außendienst/Maklern wird diesen für die LV und BU nicht am POS entscheiden, da definitiv medizinische Unterlagen für die Einschätzung notwendig sind. Ein Direktversicherer lehnt diese Erkrankung möglicherweise sofort ab und hat damit eine finale Entscheidung getroffen. Ebenso mag dieses auf knapp kalkulierte Kombiprodukte zutreffen. Die dynamische Nachfrage nach Detailinformationen macht in diesem Beispiel wenig Sinn, da der Antragsteller dieses medizinische Wissen in der Regel nicht hat. Es ist hier also stark zu unterscheiden, welchen Bedarf der Lebensversicherer hat, welche Produkte und welchen Außendienst. Abhängig davon läßt sich COMPASS anwenden.

Hochflexible Software

Bei COMPASS handelt es sich um eine sehr flexible Software, die problemlos einstellbar ist. Eine entsprechende Analyse im Vorfeld ist daher selbstverständlich und wird bei uns nicht separat als Differenzierungsmerkmal zu anderen Systemen aufgeführt. Wir bieten COMPASS als Webversion „online“ und als Laptopversion „offline“, je nach Kundenwunsch an. In beiden Varianten werden alle Antragsinformationen erfasst und erst dann erfolgt die Prüfung. Ob der

Vermittler die Daten dann verändern „darf“ oder nicht, entscheidet der Lebensversicherer. In beiden Varianten kann ausprobiert werden.“

Zwei COMPASS-Varianten

Je nach Bedarf wird COMPASS in zwei verschiedenen Varianten eingesetzt. Die Standardvariante dient dem Einsatz in Hauptverwaltungen oder Bezirksdirektion, während die P.O.S-Variante direkt vor Ort durch den Vermittler im Kundengespräch eingesetzt werden kann, aber auch für den Telefonverkauf konzipiert wurde.

Die POS-Variante zeichnet sich durch risikogerechte dynamische Nachfragen aus, die vom Antragsteller einfach zu beantworten sind. Abhängig von der Annahmephilosophie des Lebensversicherers erhält der Antragsteller direkt sein Annahmeergebnis und der Vermittler/Makler kann den Fall direkt abschließen. Wichtig dabei ist, dass nur wenige, aber klar verständliche Fragen gestellt werden. Eine Tele-Underwriting-Service bietet die Gen Re in Kooperation mit einem Provider ebenfalls über COMPASS an. Erneut kommen hier die dynamischen Nachfragen zum Einsatz. Die direkte Beantwortung der Gesundheitsfragen über einen Link durch den Antragsteller ist mit COMPASS ebenso eine Möglichkeit und wird in Kürze bei einem Lebensversicherer zum Einsatz kommen.“ Dabei sei es nach eigenen Angaben fast immer möglich, den Kunden fallabschließend zu beraten. Laut eigenen Angaben sei es fast immer möglich, den Kunden fallabschließend zu beraten.

■ EXAKT

Für die öffentlichen Versicherer zählt sicher die **Deutsche Rück** zu den ersten Adressen. Die hier eingesetzten P.O.S.-Systeme stammen dabei maßgeblich aus der Softwareschmiede der adesso AG. Schwerpunkte der Tätigkeit der Deutschen Rück liegen neben der Entwicklung von Schadenmodellen für verschiedene Elementargefahren mit dem Schwerpunkt Deutschland auch in der Bereitstellung von Underwritinglösungen für die öffentlichen Lebensversicherer. Das Risikoprüfungstool der Deutschen Rück mit dem Namen EXAKT steht jedoch nicht nur den Öffentlichen, sondern auch allen anderen Marktteilnehmern zur Verfügung.

Wie funktionieren Point-of-Sales-Systeme?

Im engeren Sinne geht es in diesem Zusammenhang nur um P.O.S., die vom Vermittler direkt vor Ort beim Kunden eingesetzt werden können, um damit biometrische Risiken zu beraten. Zunächst einmal setzen sich Vermittler und Kunde zusammen. Der Vertreter oder Makler erstellt seinem Kunden ein Angebot. Fühlt sich der Kunde davon angesprochen, so wird für ihn vor Ort eine persönliche Risikoprüfung durchgeführt. Diese kann offline (z.B. Janitos), oder online (z.B. Barmenia) erfolgen. Das Ergebnis der Risikoprüfung erfolgt auf den Fuß. Während eine Janitos die Prüfung allein für die Multirente durchführt, kann beispielsweise bei der VPV das Ergebnis die Annahmemeentscheidung gleich zu zwei Produkten (Power-BU und Vital-Rente) begründen.

Geeignet ist die Anwendung von P.O.S. für etwa 95% aller Antragskonstellationen. Wer jedoch Kunden mit Sonder Risiken oder sehr komplizierten Diagnosen voller medizinischer Detailfakten hat bzw. zahlreiche Arztberichte beisteuern möchte, fährt derzeit auch weiterhin mit den klassischen Vertriebswegen deutlich besser.

Um das Ergebnis der Risikoprüfung später eindeutig dem richtigen Kunden zuordnen zu können, wird für jeden Durchlauf eine individuelle Risikoprüfungsnr. erstellt.

Hat sich der Kunde im Anschluss für ein bestimmtes Produkt entschieden, liegt es am Vermittler eine zeitnahe Beratungsdokumentation zu erstellen, den Antrag und die Gesundheitsfragen unterschreiben zu lassen und dem Versicherer zu übermitteln. Teil des Antrags ist dabei selbstverständlich auch die Belehrung über die Folgen einer vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung nach § 19 Abs. 5 VVG.

Nur ausnahmsweise kann es im Nachgang noch zu einer überraschenden Mitteilung des Versicherers kommen, wonach ein Antrag abgelehnt wurde. Dies ist dann der Fall, wenn der Versicherer feststellen muss, dass offensichtlich beim Risikofindungsprozess manipuliert wurde. Dies ist durch

die Risikoprüfungssoftware ausdrücklich möglich. Bisher sind Manipulationsversuche jedoch nicht markant häufiger als ohne P.O.S.

Der Risikoprüfprozess im P.O.S. wird vom Kunden in der Praxis kaum bemerkt, weil er sich logisch in die Antragsfragen des Versicherungsantrages einfügt.

Beispiel: Kunde erwähnt z.B. eine Sprunggelenksfraktur. Damit fragt das System, wann die Fraktur war, ob sie rechts oder links war und ob noch immer Beschwerden bestehen bzw. Behandlungen erfolgen.

Offline- oder Online-Prüfung?

Oft bemerkt der Kunde nicht einmal, dass er eigentlich in ein neues System übergegangen ist, weil die P.O.S. Systeme voll integriert sind und sich auf die individuellen Eingaben des Kunden beziehen. Der Kunde findet die Fragen sogar logisch, passend und beantwortet sie gerne. Im herkömmlichen Vertriebsmodell hätte er jetzt einen Fragebogen vom Versicherungsunternehmen zu seiner Sprunggelenksfraktur zugeschickt bekommen.

Leider sind mögliche Manipulationsversuche, aber auch die Aneignung von Geschäftsgeheimnissen rund um die Risikoprüfung Hauptgründe dafür, weshalb einige Rückversicherer eher zurückhaltend sind, was Offline-Systeme am P.O.S. betrifft. Man muss sich dazu nur den Gegenwert von vielen Millionen Euro Entwicklungskosten und den Zeitaufwand der dafür zugrunde liegenden medizinischen Risiko-Datenbanken mit ihren unzähligen Verknüpfungen vor Augen führen.

In erster Linie bieten Rückversicherer daher lieber Onlineprozesse an oder versuchen Systeme zu etablieren, bei denen erst vollständig alle Fakten eingegeben werden müssen, bevor am Ende eine Entscheidung über Annahme oder Ablehnung herauskommt.

Die GenRe sieht Offlineprozesse als derzeit durchaus attraktives Geschäftsmodell an und hegt keine Bedenken.

MAGNUM

Auch **Swiss Re**, als zweitgrößter Rückversicherer weltweit, besitzt mit ihrem Risikoprüfungstool Magnum bereits eine Kundenbasis im deutschen Raum und baut diese derzeit aktiv aus. Magnum wird mittlerweile von mehr als 30 Erstversicherern aus 16 Ländern verwendet, um damit Neuansprüche in den Sparten Leben, Critical Illness und verschiedenen Arten der Invaliditätsabsicherung zu prüfen. Außerdem entwickelt Swiss Re momentan mit Kunden ein Regelwerk für P.O.S. zur Entscheidungsfindung bei Krankenversicherungen und sogenannten „Impaired Annuities“ (Altersrentenversicherungen für Antragsteller mit Vorerkrankungen).

Jährlich mehr als 2,5 Millionen Policen weltweit

Nicht umsonst wurde das zugrundeliegende Regelwerk im Laufe der letzten zwanzig Jahre in zehn Sprachen übersetzt. Nach eigenen Angaben verarbeitet man mit diesem System jährlich mehr als 2,5 Millionen Policen weltweit, während man in Deutschland bisher noch keine Policen auf diesem Wege verkauft habe. Dabei ist es mit Hilfe der Software möglich, in einer Vielzahl von Fällen zu Fall abschließenden Entscheidungen zu kommen. Magnum ist in verschiedenen Vertriebskanälen einsatzbereit. Neben P.O.S. (derzeit bei einem Dutzend Kunden weltweit eingesetzt) wird Magnum ebenso durch Makler, welche über ein eigenes Portal direkt Zugriff auf Magnum erhalten, via Tele-Underwriting, in der Generalagentur (z.B. auf Papieranträgen basierend) oder über Internet eingesetzt – Magnum kann somit auch per iPad oder Smartphones genutzt werden. Das Interessante für den Verkaufsprozess – der Kunde kann theoretisch wählen, ob er die Risikoprüfung lieber direkt am Verkaufsort, bequem zuhause über den Internetbrowser oder lieber via Tele-Underwriting erledigen möchte.

Benutzerfreundlichkeit

Swiss Re legt dabei einen besonderen Fokus auf die Benutzerfreundlichkeit ihrer Lösung – das System beinhaltet nicht nur einen ausführlichen Katalog an Begriffen verschiedenster Kategorien (Krankheitsbegriffe, Berufe, Hobbys, Reisedestinationen), sondern verfügt über einen fortgeschrittenen Algorithmus um die Freitext-Eingaben der Be-

nutzer dieser Begriffe zuzuordnen. Dadurch wird eine höhere Zahl der Angaben des Kunden vom System erkannt und somit (mit Hilfe reflexiver Fragen) eine höhere Dunkelverarbeitungsrate erreicht, ohne den Prozess unnötig zu verlängern – somit wird mehr Geschäft schneller abgeschlossen. Auch in Fällen, bei welchen eine automatische Entscheidung durch das System nicht möglich ist (z.B. Aufgrund medizinischer Angaben wie „Herzfehler“, oder einer hohen Versicherungssumme), kann Magnum dem Benutzer die zum Abschluss der Risikoprüfung notwendigen Schritte direkt mitteilen, und somit den Weg durch die manuelle Risikoprüfung verkürzen. Magnum wird seit November 2011 von einem Erstversicherungsunternehmen in Deutschland aktiv im Maklervertrieb eingesetzt (P.O.S.-Nutzung über Internetzugang). Der Rückversicherer äußert sich dazu wie folgt: „Nach dieser erfolgreichen Einführung starten wir mit einem zweiten Erstversicherer derzeit die Implementierungsphase, um in 2012 auch mit dieser Gesellschaft live zu gehen. Mit etlichen weiteren Kunden sind wir in fortgeschrittenen Gesprächen. Verlässliche Informationen über die Nutzung

bereits vorhandener Systeme liegen nicht vor. Es gibt unseres Wissens einige Lizenzen der Mitbewerber, die nie wirklich genutzt wurden.“

■ HLR-POS

Die zu den größten Lebensrückversicherern im deutschen Markt gehörende **E+S Rück** spielt hinsichtlich der P.O.S.-Systeme bislang eine eher untergeordnete Rolle. Das Unternehmen tut sich noch schwer, seine durchaus innovativen P.O.S.-Systeme bei den deutschen Erstversicherern zu positionieren. Dafür ist die Muttergesellschaft Hannover Rück allerdings sehr stark in den skandinavischen Ländern wie Schweden und Norwegen aufgestellt. Auch die Marktposition in Großbritannien oder Südafrika ist nicht unerheblich. Ein besonderer Vorteil des Risikoprüfungstools HLR-POS (Hannover Life Re Point-of-Sale) aus dem Hause Hannover Rück ist die in den meisten Fällen abschließende Bewertung von eingehenden Anträgen.

In Deutschland werden monatlich im Durchschnitt über 4.000 Anträge auf Absicherung funktioneller Invalidität geprüft. In diesem Segment ist die E+S Rück auch als Vorreiter zu sehen. So

kommen die unterschiedlichen Tarife zur Absicherung funktioneller Invalidität aus den Häusern Axa, Barmenia, Janitos oder VPV ausnahmslos aus der Produktschmiede von Dr. Nicola-Alexander Sittaro. Dabei unterscheiden sich die einzelnen Produkte in wesentlichen Nuancen voneinander. Beispielweise ist es bei der Multi-Rente der Janitos möglich, eine einmal geschlossene Risikoprüfung wieder aufzunehmen und zu ergänzen, während bei der Barmenia eine einmal abgeschlossene Prüfung dauerhaft bestehen bleibt.

Eine optimale Lösung bietet die Barmenia mit ihren Online-Policierungsprozessen bei der Opti5Rente und der Unfallversicherung an. Hier erfolgt bereits während der Online-Antragserfassung eine vollständig maschinelle Risikoprüfung am Point of Sale, so dass im Anschluss unmittelbar die Policierung ohne weitere Rückfragen durchgeführt wird.

Der umfangreiche Teil I zu diesem Thema erschien in „Risiko & Vorsorge“ 4/2011. Zu bestellen unter info@bhm-marketing.de



Fachbücher helfen verkaufen



Ausgabe 2005 · Gebunden
288 Seiten · 39,90 Euro

Jürgen Hauser
bAV erfolgreich verkaufen

Der Markt für bAV-Berater ist gigantisch. Im Verkauf hapert es jedoch nach wie vor.

Wie man es richtig macht, zeigt Jürgen Hauser mit diesem Buch.



Ausgabe 2009 · Gebunden
380 Seiten · 44,90 Euro

Frank Nevels
Praxishandbuch Förderung der Altersvorsorge

Gesamtüberblick über alle staatlichen Fördermodelle der Altersvorsorge.

Bestellen unter www.promakler.de