

2019

DREHPUNKT

Risiko- und Leistungsprüfung

Das Vertrauensproblem der BU Endgame für die Risiko- und Leistungsprüfung?

Schon mehrfach hat sich die Branche überlegt, wie der Stagnation bei der Berufsunfähigkeitsversicherung bzw. Alternativprodukten zur Arbeitskraftabsicherung entgegen gewirkt werden kann. Die Versicherungsforen Leipzig attestierten den genannten Produkten in einer jüngsten Publikation ein Vertrauensproblem¹. Mit dem „Digi KV-Check“ präsentieren sie gleichzeitig einen spannenden und innovativen Lösungsansatz. Kann dieser funktionieren und kann er vor allem die BU und ihre Alternativen aus der Abwärtsspirale befreien? Und welche Rolle spielt die Risiko- und Leistungsprüfung?

VERTRAUENSPROBLEM?

Die Versicherungsforen Leipzig haben unterschiedliche Meinungen von Versicherten und BU-Interessenten zusammengetragen. Auffällig ist das Misstrauen der Befragten gegenüber den BU-Versicherern: Fehlende Leistungsbereitschaft und quälende Streitigkeiten. Durchaus altbekannte Vorwürfe, die sich manifestiert haben.



Im Kern sind es zwei wesentliche Pain Points für Versicherte:

- Aufgrund einer vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung (vVA) verliert der/die Versicherte seinen/ihren Versicherungsschutz und ggf. den Leistungsanspruch.
- Der Leistungsantrag wird aus unterschiedlichen Gründen abgelehnt, die Leistungsvoraussetzungen gelten als nicht erfüllt.

UND TÄGLICH GRÜSST DIE VVA ...

Auch wenn die vorvertragliche Anzeigepflichtverletzung in den Leistungsstatistiken der BU-Versicherer keine dominante Rolle spielt, stellt sie doch ein Schreckensszenario für Versicherte und Vertriebspartner dar. Woher mag das kommen? Weil man erst im Leistungsfall erfährt, ob man bei Vertragsschluss Fehler gemacht hat, indem man sich unzureichend an die eigene gesundheitliche Vorgeschichte erinnert und die Relevanz falsch beurteilt hat?

¹ <https://blog.versicherungsforen.net/2019/03/loesungsansatz-fuer-das-vertrauensproblem-in-die-arbeitskraftabsicherung/>



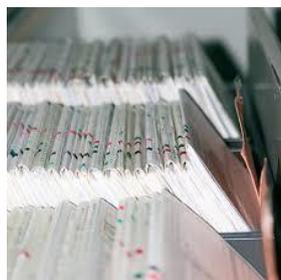
Wie also nun Versicherte vor dem Schwert der vVA bewahren, ohne die Keule des Versicherungsmaklers Mathias Helberg zu schwingen? Der hatte vor einigen Jahren die 10-jährige Wartezeit für die BU vorgeschlagen². Wobei der Gedanke der Sozialisierung von Problemen ja durchaus in politischen Kreisen Anklang findet. Ob das einen Boom auf BU-Versicherungen ausgelöst hätte?

DER GESETZLICHE KRANKENVERSICHERUNGS-CHECK

Dass die Branche selbst zu innovativen Ideen fähig ist, hat dann die Nürnberger Lebensversicherung unter Beweis gestellt und den sogenannten GKV-Check entwickelt³. Vereinfacht gesagt, wird eine vVA-Prüfung bereits zu Vertragsbeginn durchgeführt. Eine charmante Innovation mit Potential. Auch wenn bildhaft gesprochen ein bisschen mit Kanonen auf Spatzen geschossen wird.

Was sind nun die praktischen Auswirkungen für die Risiko- und Leistungsprüfung? In der Leistungsprüfung ist zunächst weniger zu tun. Die aufwändige Prüfung einer vVA im Leistungsfall entfällt bei diesen quasi mit einem Qualitätssiegel versehenen Verträgen. Wie allerdings mit zufälligerweise entdeckten Diagnosen, Behandlungen oder Therapien umzugehen ist, die im GKV-Check nicht aufgeführt waren? Sollte eigentlich nicht vorkommen können.

Und die Konsequenzen im Risikoprüfungsprozess? Die Risikoprüfer/innen müssen zusätzlich zu den Antragsfragen nun auch die Krankenversicherungsakte anfordern und prüfen. Das dürfte zunächst die Bearbeitungszeit verlängern.



Die Krankenkassen zu einem schnellen und umfassenden Mitwirken an einem Prozess zu motivieren, von dem sie selbst keinen Nutzen haben, dürfte anspruchsvoll sein. Inwieweit die unterschiedlichen Krankenkassen willens und in der Lage sind, einen umfangreichen Zeitraum von 4 bis zu 9 Jahren lückenlos für den Versicherten zusammenzustellen, bleibt abzuwarten.

Die Inhalte der Krankenkassenakte müssen nun quasi übersetzt werden in das herkömmliche Antragsformular. Dies verlangt nach Fingerspitzengefühl bei der sachgerechten Interpretation der Informationen. Wie ist umzugehen mit Informationen, die über den herkömmlichen Abfragezeitraum oder den maßgeblichen Sinn der Antragsfrage hinausgehen? Skeptiker des Verfahrens mögen befürchten, dass Risikoprüfer/innen zu einer strengeren Risiko- beurteilung verleitet werden als im herkömmlichen Verfahren. Wie geht man fair und sach-

² <https://www.helberg.info/blog/2016/03/wann-kommt-die-bu-mit-10-jahren-wartezeit-ohne-gesundheitsfragen/>

³ <https://www.nuernberger.de/existenzsicherung/berufsunfaehigkeitsversicherung/>

gerecht mit Informationen um, die der Hauch des „alten“ Gespenstes der Abrechnungsdiagnosen umweht? Durchaus eine anspruchsvolle Aufgabenstellung. Wir als Deutsche Rück haben in einer umfassenden Studie 2017 ermittelt, dass Abrechnungsdiagnosen kein Mythos sind und haben geeignete Sensibilisierungsmaßnahmen für den richtigen Umgang für Risiko- und Leistungsprüfer/innen entwickelt.

Was ist eigentlich mit Privat-Krankenversicherten? Nachdem ja nicht sichergestellt ist, dass sie die Arztrechnungen zeitig an ihre Krankenversicherung zur Erstattung weiterleiten, dürften sie zunächst bei diesem Verfahren außen vor bleiben? Übertriebene Vorsichtsmaßnahme oder richtige Reaktion, um spekulativen BU-Interessenten kein Einfallstor zu bieten?

DIE DIGITALE (LOGISCHE) WEITERENTWICKLUNG

Aus analog wird digital und somit zurück zu den Versicherungsforen Leipzig. In Kooperation, u. a. mit dem Start-Up Docyet⁴, wurde der „Digi KV-Check“ der Öffentlichkeit vorgestellt⁵. Geplant ist, mit dem Einsatz von künstlicher Intelligenz die unstrukturierten Daten der Krankenkassenakte für den Risikoprüfungsprozess nutzbar zu machen. Der logische Entwicklungsschritt der Ursprungsidee.



Das neu entwickelte Verfahren sollte dann auch für die elektronische Patientenakte genutzt werden können.

FINGERSCHNIPPEN UND GAME OVER?

Sind diese Initiativen das berühmte Fingerschnippen für die Risiko- und Leistungsprüfung? Naja, das gehört dann doch eher auf die Kinoleinwand.



Auch die künstliche Intelligenz benötigt eine fachliche Expertise. Geeignete Trainingsfälle sind herauszusuchen. Mit dem nötigen Sachverstand ist dem Entstehen unbeabsichtigter bzw. versteckter Vorurteile durch KI-Anwendungen entgegenzuwirken.

Ethische Standards sind zu definieren und einzuhalten. Transparenz zu den getroffenen Entscheidungen und fachliche Logik als Korrektiv zu statistischen Regeln herzustellen. Und für das „Storytelling“ wird dann doch noch der menschliche Geist mit seiner Empathie benötigt. Mit Risiko-/Leistungsprüfungs-Know-how können die notwendigen Anpassungen an den Geschäftsprozessen adjustiert werden und die Risiko- und Leistungsprüfungsphilosophie neu definiert werden. Also weiterhin ein bunter Strauß an Wert stiftenden Tätigkeiten.

⁴ <https://docyet.com/de/>

⁵ <https://blog.versicherungsforen.net/2019/03/loesungsansatz-fuer-das-vertrauensproblem-in-die-arbeitskraftabsicherung/>

UND DAS VERTRAUENSPROBLEM?

Nun ja, für das scharfe Schwert der vVA ist der Krankenversicherungs-Check sicher wirksam. Jedoch sollten auch die Bedenken der Bürgerinnen und Bürger gewürdigt werden. Nach einer aktuellen Studie der pronova BKK haben 61 % der Befragten die Sorge, dass Versicherungen die Daten aus elektronischen Patientenakten zu Tarifierhöhungen oder Leistungsausschlüssen nutzen könnten⁶. Die Akzeptanz erhöhen könnten hier Wertversprechen der BU-Versicherer, bspw. eine günstigere Risikoentscheidung gegen die Offenbarung der gesamten medizinischen Historie aus der Patientenakte. Somit auch schrittweise weg von der reinen „Bestrafung“ erlittener Vorerkrankungen hin zur „Belohnung“ gesundheitsbewusstem Verhaltens.

Ist das angesprochene Vertrauensproblem nunmehr gelöst? Teilweise. Jedoch bedarf es pfiffiger Lösungen für den zweiten Pain Point: Die gefühlte Unwilligkeit der BU-Versicherer, zu ihren Leistungsversprechen zu stehen, wenn es darauf ankommt. Welche Initiativen können hier wirken? Naheliegend erscheint hier eine konsequente Ausrichtung auf das Prinzip der Customer Experience, respektive der Claims Experience.

Mit Aufgeschlossenheit, Abenteuergeist und Veränderungsbereitschaft kann die Risiko- und Leistungsprüfung weiterhin einen wichtigen Beitrag zur Wertschöpfungskette leisten. Die konkreten Aufgaben und Arbeitsinhalte verschieben sich, fachliche Expertise bleibt gefragt. Wenn wir Sie auf diesem Veränderungsweg begleiten sollen, zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren.

⁶ <https://www.pronovabkk.de/presse/pressemitteilungen/studie-deutsche-wuerden-zentrale-gesundheitsakte-nutzen-177e5c05548ee2b1>

Ihr Ansprechpartner



Stefan Wittmann

Bereichsleiter Leben/Kranken – Kundenservices

Telefon +49 211 4554-449

Telefax +49 211 4554-266

stefan.wittmann@deutscherueck.de

DEUTSCHE RÜCKVERSICHERUNG AKTIENGESELLSCHAFT

Hansaallee 177

40549 Düsseldorf

Telefon +49 211 4554-01

Telefax +49 211 4554-199

info@deutscherueck.de

www.deutscherueck.de