

Stefan Wittmann\*

## Trends in der BU-Leistungsregulierung setzen

*Die Berufsunfähigkeitsversicherung ist weiterhin einem scharfen Wettbewerb der Anbieter unterworfen. Der langjährige Bedingungs Wettbewerb ist bis auf wenige Nuancen, die für die breite Masse der Kunden jedoch keine nennenswerten Verbesserungen bringen, beendet. Verlagert hat sich das Schlachtfeld nunmehr auf einen Preiswettbewerb, der ähnliche ruinöse Tendenzen anzunehmen scheint, wie in der Kfz-Versicherung.*

Noch zu wenige Versicherer setzen angesichts dieser Herausforderung auf die Karte, mit ihrer Leistungsprüfung in Bezug auf Kompetenz zu punkten und deren Qualität als Wettbewerbsfaktor einzusetzen.

Für den Kunden wiederum ist im Leistungsfall nicht mehr der Zahlbeitrag für seine BU-Versicherung entscheidend, sondern eine faire, professionelle und schnelle Regulierung seiner Ansprüche.

Auch für die Vermittler dürfte es nicht mehr ausreichen, den richtigen Versicherer ausschließlich nach dem Preis der BU-Versicherung und Top-Produkt Rating auszuwählen und seinen Kunden zu empfehlen.

Die BU-Versicherer wiederum sind gehalten, die zunehmenden Leistungsfälle professionell zu managen. Gleichzeitig müssen alle weiterhin an der Optimierung der Geschäftsprozesse und der Einhaltung einer geringen Verwaltungskostenquote arbeiten.

### *Systematische Prüfung mit BU-ReSys*

Die Kernanforderungen an eine Leistungsregulierung, nämlich eine strukturierte und systematische Prüfung durchzuführen, dürfte heute ohne ein unterstützendes Regulierungssystem kaum mehr möglich sein.

Im Rahmen des klassischen Serviceangebotes bieten nahezu alle Rückversicherer eine Tool-Unterstützung an. Auch die Deutsche Rück stellt ihren Kunden ein Regulierungssystem, namens BU-ReSys zur Verfügung. Hiermit kann der Versicherer seine Leistungsfälle komfortabel verwalten, die Standard-Korrespondenz an Kunden, Ärzte und weitere Stellen initiieren und ein umfassendes Reporting vornehmen. Das Tool kann sowohl für die Erst- als auch für die Nachprüfung eingesetzt werden. Mit Unterstützung eines Regulierungssystems kann nach aktuellem Stand der Versicherer effizient und Ressourcen schonend seine Leistungsprüfung durchführen.

### *Trends setzen mit neuen Lösungen*

Es stellt sich die Frage, in welchen Bereichen Entwicklungs- und Verbesserungspotenzial liegt. Die Erstversicherer stehen mehr denn je unter Kosten- und Effizienzdruck. Verwaltungsprozesse müssen immer weiter verschlankt, die hoch qualifizierten Leistungsprüfer effizient eingesetzt werden.

Die vorhandenen Tools haben ihre Grenzen: Eine standardisierte Korrespondenz wird vorgehalten, und erst relativ spät im Leistungsprüfungsprozess findet die spezifische Situation eines jeden Leistungsfalles in einer individuellen Vorgehensweise Berücksichtigung.

Auch die Kundenbedürfnisse entwickeln sich weiter. Transparenz über den Leistungsfall, eine schnelle Regulierung des Anspruches und eine aktive Unterstützung in der für den Kunden Existenzbedrohenden Situation gewinnen an Bedeutung.

### *Elektronische Leistungsprüfungsakte*

Die Leistungsprüfungsakte wird im Gegensatz zum sonstigen Schriftverkehr in der Vertragsverwaltung überwiegend noch als Papierakte geführt.

\* Abteilungsleiter, Leiter der Risiko- und Leistungsprüfung Leben bei der Deutschen Rückversicherung AG in Düsseldorf

Dies dürfte immer noch dem Umstand geschuldet sein, dass ein Leistungsfall eine durchaus lange Prüfungsdauer hat, die Menge der benötigten Unterlagen zur medizinischen und beruflichen Situation erheblich ist und die Leistungsakte immer wieder für Nachprüfungen während des Leistungsbezuges benötigt wird.

Die Umstellung auf eine elektronische Leistungsakte eröffnet erhebliche Chancen. Eine intelligente Sortierung und Strukturierung der verschiedenen Regulierungsbausteine innerhalb der Akte ermöglicht es, den Leistungsfall parallel für mehrere an der Regulierung Beteiligte (beispielsweise Revisionsärzte, Rechtsabteilung, Rückversicherer) darstellbar und damit bearbeitbar zu machen. Die einzelnen Bausteine können beurteilt und revidiert werden. Eine zügigere Bearbeitung ist möglich. Weiterhin wird die Voraussetzung geschaffen, die Leistungsakte auf mobilen Endgeräten, beispielsweise für den Leistungsmanager oder den Rehaberater vor Ort beim Kunden zur Verfügung zu haben.

#### *Gläserne Manufaktur Leistungsprüfung*

Die Leistungsprüfung zeichnet weiterhin eine gewisse Intransparenz aus. Zwar erhält der Kunde teilweise inzwischen regelmäßige Sachstandsmeldungen. Für Kunden und Vermittler hätte es aber Charme und Nutzen, den aktuellen Sachstand jederzeit einzusehen. Der konsequente Ausbau der elektronischen Leistungsprüfungsakte zu einem Leistungsprüfungsportal, für das Kunde und Vermittler einen separaten Zugang erhalten, geht in diese Richtung. Für den Versicherer bedeutet dies natürlich auch, dass er einem erhöhten Druck hinsichtlich Schnelligkeit der Bearbeitung ausgesetzt ist.

#### *Aktives Leistungsmanagement*

Im Vergleich zum Sach- und Schadenversicherungsbereich, wo es vielfältige Schutzbriefvariationen mit ganz

## „Kompetenz in der Leistungsprüfung wird sich zu einem elementaren Wettbewerbsfaktor in der BU-Versicherung entwickeln“

unterschiedlichen Leistungen gibt, steckt die Berufsunfähigkeitsversicherung hier immer noch in den Kinderschuhen. Können mit der reinen Rentenzahlung die heutigen Kundenbedürfnisse noch ausreichend befriedigt werden? Im Leistungsfall gehen die Bedürfnisse des Versicherten über die reine Geldleistung, die häufig nicht in bedarfsgerechter Höhe versichert ist, hinaus.

Was passiert mit meinem Betrieb und meinen Mitarbeitern, wird sich ein Selbstständiger fragen. Wer kann mich im Krankheitsfall unterstützen, wer kann mich auf meinem Weg der Gesundheit und der beruflichen Wiedereingliederung unterstützen, wird sich ein Angestellter oder Arbeiter fragen.

Die aktive Begleitung des Kunden und damit die Transformation der Leistungsregulierung zu einem aktiven Leistungsmanagement führen zu Gewinnern auf allen Seiten. Der Versicherer leistet einen aktiven Beitrag zur Erhöhung seiner Reaktivierungsquote und kann die Berufsunfähigkeitsversicherung auch mit einem neuen Verkaufslogan à la „wir bringen sie zurück ins Leben“ vermarkten.

#### *Dem Leistungsantrag über twitter folgen?*

Die Kommunikationswelt ändert sich gerade rasant. Soziale Netzwerke wie facebook und twitter begeistern immer mehr Menschen. Sogenannte Apps zu allen möglichen Themen werden permanent entwickelt. Wie reagieren nun die deutschen Versicherer auf diese Trends? Vorreiter

spielen wiederum die Sach- und Schadenversicherer. Inzwischen gibt es erste Apps, die eine Schadenmeldung an den Versicherer ermöglichen und weitere Features hinsichtlich verschiedener Hilfsfunktionen bereitstellen.

Die BU-Regulierung muss hier nicht außen vor bleiben. Über den Leistungsantrag zu „zwitschern“ wird nicht die Lösung sein. Ebenso wird es sich für den Versicherer nicht auszahlen, möglichst viele Freundschaften über facebook zu schließen. Die User erwarten deutlich mehr als Werbung. Eine frühzeitige Beschäftigung mit den Themen lohnt sich dennoch.

Derzeit herrscht noch Experimentierfreude und Pioniergeist, eine Probierphase ist noch akzeptiert. Warum nicht dem Leistungsmanager vor Ort die benötigten Unterlagen, beispielsweise den Fragebogen, über eine App zur Verfügung stellen? Dem Vermittler könnten Regulierungsgrundsätze oder Ansprechpartner über eine App angeboten werden. Eine Bündelung der Services auf Konzernebene für mehrere Sparten erscheint Erfolg versprechend. Die Interaktion mit dem Kunden wird sich immer mehr von Telefon und E-Mail auf die sozialen Netzwerke verlagern. Hier gilt es für die Versicherer Präsenz zu zeigen. Im Übrigen tummeln sich auf den neuen Plattformen alle Altersklassen.

#### *Expertensystemgestützte Leistungsregulierung*

In der Risikoprüfung werden von mehreren Erstversicherern Risikoprüfungstools, sogenannte Expertensysteme eingesetzt. In der Leistungsprüfung war das Thema bisher unbekannt. Expertensysteme verfügen über zwei Komponenten, die auch für die Leistungsprüfung eine deutliche Weiterentwicklung darstellen können: Die dynamische Befragung und die maschinelle Bewertung des Leistungsfallendes.

Um frühzeitig im Leistungsfall an die benötigten Informationen zu kom-

men, erscheint es als der logische Schritt, anstelle der aktuell praktizierten standardisierten Befragung des Kunden künftig auf eine individualisierte Befragung zu setzen. Die Kunden leiden an unterschiedlichen Erkrankungen, üben verschiedene Berufe aus und die Betriebsstrukturen Selbstständiger divergieren teilweise sehr deutlich.

Idealerweise erreicht man mit einer individuellen Befragung, die basierend auf einer Menge an Standardfragen sich in Abhängigkeit der Antworten des Kunden dynamisch aufbaut, eine exakte und detaillierte Informationsbasis bereits relativ am Anfang des Leistungsantrages. Umso größer ist damit die Chance einer zügigen Regulierung.

Bei Perfektionierung der systemgeführten Befragung kann diese dann auch vor Ort beim Kunden durch den Leistungsmanager oder auch durch den Vermittler erfolgen. Telefonische Befragungen durch Servicemitarbeiter oder Call-Agents werden ebenfalls möglich.

Das Expertensystem kann auch die weiteren Regulierungsschritte, das heißt die Befragung von Ärzten und weiterer Stellen, steuern und initiieren.

Der zweite Baustein des Expertensystems stellt die maschinelle Bewertung und damit Entscheidung über den Leistungsantrag dar.

Zwar gibt es im Markt bereits Systeme, die den BU-Grad eher rudimentär ermitteln, eine zukunftsfeste Lösung stellt dies aber nicht dar. Aus Sicht der Kunden, der Vermittler und letztlich auch der Unternehmen besteht das Bedürfnis nach gleichförmigen Entscheidungen der Leistungsprüfung, die eine „Tagesform“ des Regulierers oder sonstige subjektive Einflüsse weitgehend ausschalten. Auch hier erscheint es vielversprechend, Bewertungskriterien zu entwickeln, die die relevanten Aspekte des Leistungsfalles, wie beispiels-

weise die vorvertragliche Anzeigepflicht, die medizinische Situation, die betrieblichen Aspekte einer fraglichen Umorganisation beurteilen, gewichten und zueinander plausibilisieren können.

#### *Fazit*

Kompetenz in der Leistungsprüfung wird sich zu einem elementaren Wett-

bewerbsfaktor in der BU-Versicherung entwickeln. Versicherer haben hier die Möglichkeit, mit innovativen Lösungen Trends zu setzen, die den Verkauf aktiv unterstützen und dem Drang nach Effizienzsteigerung der Geschäftsprozesse gerecht werden können. Die Deutsche Rück unterstützt ihre Kunden bei ihren Bemühungen in diese Richtung umfangreich.