

2019

# DREHPUNKT

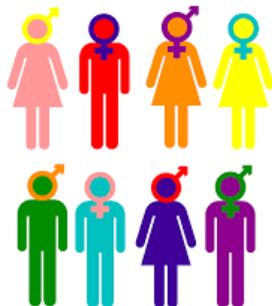
## Risiko- und Leistungsprüfung

### Risikoprüfungsstrategie im digitalen Zeitalter

Zwei Fragen leiten sich aus dem Titel ab. Erstens: **Benötigt ein Versicherer überhaupt eine Risikoprüfungsstrategie für das Biometrie Geschäft? Vertriebspartner würden als Glückselig machende Strategie womöglich „Annehmen aller Anträge, ohne weitere Rückfragen“ vorschlagen. Aber das fällt dann doch eher unter scherzhafte Antwort. Und Zweitens: Was hat eine Risikoprüfungsstrategie mit dem digitalen Zeitalter zu tun?**

#### VOM ANFANG UND ENDE DER EVIDENZBASIERTEN RISIKOPRÜFUNG

Die Veränderungsgeschwindigkeit von medizinischen Einschätzungsempfehlungen zur Risikoprüfung war seit jeher eher wohl dosiert. Konsens in der Branche ist seit vielen Jahren, dass Einschätzungsempfehlungen vom Grundsatz her evidenzbasiert sein sollen. Dieses Mantra folgt dem Konzept der evidenzbasierten Medizin (EbM)<sup>1</sup>.



Die evidenzbasierte Risikoprüfung soll eine faire und diskriminierungsfreie Bewertung der Risikosituation des Antragstellers ermöglichen. Gleichwohl hat dies auch in der Vergangenheit nicht zu identischen Voten der Versicherer geführt. Ein gewisser Spielraum wurde schon immer genutzt. Manche Vertriebspartner waren dennoch verwundet, dass Versicherer gleiche Sachverhalte unterschiedlich bewerteten.

In den letzten Jahren kam deutlich mehr Bewegung in den Markt. Treiber waren zunächst die sogenannten Risikovorabfragen, die Versicherer halb gezwungen halb freiwillig in den Ringkampf um das bessere Votum gegenüber den Mitbewerbern führten. Ob Versicherer hier mit einer klaren Strategie oder eher nach dem hands-on Prinzip agierten, bleibt offen. Einen Schnappschuss zu der Thematik liefert der Blogbeitrag der Finanzberatung Bierl<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> [https://de.wikipedia.org/wiki/Evidenzbasierte\\_Medizin](https://de.wikipedia.org/wiki/Evidenzbasierte_Medizin)

<sup>2</sup> <https://www.finanzberatung-bierl.de/blog/artikel/warum-derzeit-manche-gesellschaften-in-der-berufsunfaehigkeitsversicherung-keine-anfragen-geschaef/>

Mit dem Markteintritt der ersten digitalen bzw. online Risikoprüfungsplattform namens [vers.diagnose](https://www.versdiagnose.de/)<sup>3</sup> verstärkte sich die strategische Bedeutung des Risikoprüfungsvotums für den Neugeschäftserfolg für die teilnehmenden Versicherer. Neben dem Preis hat sich das Risikoprüfungsvotum nunmehr deutlich sicht- und vergleichbar als zentrales Wettbewerbskriterium etabliert.

Erfolg hat hier Derjenige, der mit strategischem Denken und Handeln versucht, im Bereich der Risikoprüfung überdurchschnittlich gut gegenüber seinen Wettbewerbern zu sein, unter Berücksichtigung einer Positionierung gegenüber seinen Stakeholdern und unter vernünftigem Einsatz der ihm zur Verfügung stehenden Ressourcen.

Evidenzbasiert ist die eine Seite der Risikoprüfungsmedaille, der strategische Nutzen die andere Seite.

### KUNDENERWARTUNGEN IM DIGITALEN ZEITALTER

Wie verträgt sich nun eine Risikoprüfungsstrategie mit der digitalen Transformation der Lebenswelten der Kunden?

Wir wollen uns hier nicht auf die Nutzung moderner Technologien für den Prozess der Risikoprüfung konzentrieren. Diesen Schritt haben viele Versicherer längst vollzogen. Das Pro und Contra maschineller Risikoprüfung soll ebenfalls außen vor bleiben.

Vielmehr soll es um die Kundenperspektive, also um die Kundenerwartungen an die Risikoprüfung gehen. Schnelligkeit, Transparenz, Nachvollziehbarkeit in der Risikoprüfung? Ein Muss! Darüber hinaus gibt es aber weitere Bedürfnisse.



Unternehmen, die sich dem Gedanken der Customer bzw. User Experience verpflichtet haben, arbeiten daran, zufriedene Kunden zu loyalen und schließlich zu begeisterten Kunden – oder auch Fans – zu machen. Geht das auch mit der Risikoprüfung? Schade, wenn nicht, wo doch die biometrischen Produkte relativ wenige Touchpoints zu Kunden haben. Neben der Leistungsfallbearbeitung bleibt da vorrangig die Risikoprüfung.

Erfüllt das bisherige Mindset der Risikoprüfung solche Kundenerwartungen? Reicht es, wenn der Versicherer die anamnestischen Risiken herauszufinden versucht? Das Bewerten bzw. das „Sanktionieren“ von Vorerkrankungen? Wir denken, nein! Um diese Herausforderungen anzugehen, haben wir uns dem Slogan **#UnterstützenVersichernBelohnen** verpflichtet und richten unsere Risikoprüfungs-Guidelines künftig danach aus.

<sup>3</sup> <https://www.versdiagnose.de/>

In den nahenden Zeiten der Plattform- und Ökosystem-Ökonomie ist eine rein evidenzbasierte Risikoprüfung nicht mehr wettbewerbsfähig? Sie ist zu langsam in den Anpassungen, zu behäbig für sich rasant verändernde Märkte und nicht mehr passgenau für individualisierte und personalisierte Kundenerwartungen.

### ERFOLGREICHE STRATEGIEARBEIT – ABER WIE?

Wie formuliert ein Versicherer nun seine Risikoprüfungsstrategie?

Eine gute Strategie orientiert sich an den folgenden Fragen:



- Berücksichtigt sie generelle Trends, Marktperspektiven und Kundenerwartungen ausreichend?
- Baut die Strategie auf den Schlüsselressourcen der Abteilung, des Unternehmens auf?
- Stehen zur Realisierung genügend Ressourcen zur Verfügung?
- Sind die anvisierten Differenzierungsmerkmale spielentscheidend und nachhaltig?
- Ist die Strategie innovativ? Öffnet sie den Zugang zu Märkten und Technologien von Morgen?
- Sind die strategischen Ziele und Maßnahmen konsistent?
- Erlaubt die interne Kultur eine Umsetzung der Strategie in der vorgesehenen Zeit?
- Schafft die Strategie einen Mehrwert für die wichtigen Stakeholder?

### RISIKOPRÜFUNG – FIT FÜR DAS DIGITALE ZEITALTER

Um die Eingangsfragen zu beantworten: Ja, Versicherer sollten eine Risikoprüfungsstrategie entwickeln und sie an das digitale Zeitalter anpassen. Brauchen sie hierfür Inspiration und möchten sie erfahren, was wir **#UnterstützenVersichernBelohnen** in die Praxis umsetzen? Näheres erfahren sie bei unserem Expertentreff Antrag und Leistung<sup>4</sup>. Oder kontaktieren sie uns direkt.

## Ihr Ansprechpartner

**Stefan Wittmann**  
**Bereichsleiter Leben/Kranken – Kundenservices**  
 Telefon +49 211 4554-449  
 stefan.wittmann@deutscherueck.de

<sup>4</sup> <https://www.deutscherueck.de/aktuelles/veranstaltungen/14-expertentreff-antrag-und-leistung/>