

Teleunderwriting – Die Hürde „Gesundheitsfragen im Verkauf“ nehmen

Information Leben – Antrags- und Leistungsprüfung

Die Änderungen der vorvertraglichen Anzeigepflichten im Rahmen der VVG-Reform erfordern umfangreichere und präzisere Gesundheitsfragen. Um jedoch Kunden und Vermittler nicht zu überfordern und den Schwerpunkt im Verkaufsgespräch nicht auf die Gesundheitsfragen zu verlagern, bietet sich das Teleunderwriting an. Ein zusätzlicher Vorteil ist die Anonymität, denn gerade bei Invaliditätsprodukten werden intime Gesundheitsdaten abgefragt, die der Kunde dem unter Umständen persönlich bekannten Vermittler nicht unbedingt offenlegen möchte. Durch Teleunderwriting werden diese Hemmschwellen abgebaut. Gleichzeitig bietet das Teleunderwriting dem Versicherer die Chance auf eine bessere Datenbasis. Durch die Reduzierung zeitintensiver Rückfragen und Recherchen kann der Antragsprüfungsprozess beschleunigt, der Vertrag schneller und kostengünstiger geschlossen werden.

Teleunderwriting wird bereits seit vielen Jahren erfolgreich in angelsächsischen Ländern eingesetzt und seit kurzem auch von ersten Gesellschaften in Deutschland genutzt. Dieser Infobrief zeigt mögliche Umsetzungsalternativen auf und beschreibt, wie die Deutsche Rück Sie hier unterstützen kann.

Teleunderwriting – eine Prozessbeschreibung

Das Teleunderwriting trennt die Erhebung der Gesundheitsfragen vom Verkaufsprozess. Alle rechtlichen Vorgaben können mit dem Teleunderwriting sowohl im Antrags- als auch im Invitativmodell eingehalten werden. Dem Problem, dass beim Invitativmodell der Antragsteller nach Erhalt der Police noch die Vertragserklärung nach § 19 VVG abzugeben hat, kann mit dem Teleunderwriting wirksam begegnet werden.

Im Rahmen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs bietet der Vermittler dem Antragsteller an, die Gesundheitsfragen nachgelagert in einem separaten Telefoninterview zu beantworten. Ist der Antragsteller einverstanden, wird ein geschulter Interviewer beauftragt, den Antragsteller zum vereinbarten Termin anzurufen. Idealerweise sollte das Telefonat kurz nach der Beratung erfolgen. Der Kunde kann sich vorbereiten und alle relevanten Unterlagen bereithalten.

Der Interviewer stellt dem Antragsteller im Telefonat die regulären Gesundheitsfragen des Antrages. Auf Antworten des Antragstellers kann mit Ergänzungsfragen sofort reagiert werden.



Sofortvoten sind möglich, zumindest kann dem Antragsteller das weitere Procedere genannt und damit eine stärkere Bindung an den Antrag erreicht werden.

Das Telefoninterview wird temporär aufgezeichnet. Der Antragsteller muss seine mündlichen Antworten im Nachgang schriftlich gegenzeichnen, damit die vom VVG geforderte Textform bei der Beantwortung der Gesundheitsfragen eingehalten wird. Der Versicherer erhält deutlich aussagekräftigere Daten, da Antragsteller im Telefoninterview offener und umfassender antworten. Somit können auch Rückfragen bei Ärzten und weitere Recherchen reduziert werden.

Videogestützte Verkaufsberatung als Alternative

Die Risikoprüfer des Versicherers können den Vermittler bei Bedarf durch Video-Zuschaltung bereits beim Beratungs- und Verkaufsgespräch fachmännisch unterstützen.

Am Expertenarbeitsplatz des Risikoprüfers werden dazu eine Profikamera, ein Freisprechmikrofon und ein Teleprompter installiert. Der Vermittler nutzt ein(en) Standard-PC/Notebook, eine Webcam und ein Freisprechmikrofon. Der Risikoprüfer kann durch den Vermittler dem Gespräch zugeschaltet werden, fachlichen Input geben und das Stellen der Gesundheitsfragen übernehmen. Auch hier gibt es die Chancen für Sofortvoten bzw. Infos an den Antragsteller über das weitere Vorgehen. Das Gespräch wird aufgezeichnet und im Nachgang vom Antragsteller gegengezeichnet. Dieses Verfahren kann sich anbieten für einen Verkauf in festen Räumen mit festen Installationen, somit insbesondere im Bankvertrieb und in Agenturbüros.

Wie kann sich Teleunderwriting in bestehende Prozesse sinnvoll eingliedern?

Grundvoraussetzung ist die Akzeptanz im Vertrieb. Daher sollte der Vertrieb frühzeitig in die Planungen und Überlegungen einbezogen werden. Es bietet sich an, zunächst ausgewählte Vermittler

im Rahmen eines Pilotprojekts einzubinden und die Resonanz zu testen.

Für ein Pilotprojekt sind vorab einige zentrale Fragen zu klären:

- Wie ist die bisherige Risikoprüfungsphilosophie? Wo gibt es Einsparpotenzial, wie hoch ist z.B. die Anzahl der angeforderten Hausarztberichte und Kundenfragebögen?
- Soll jeder Antrag aus allen Vertriebswegen eingebunden werden – oder erfolgt die Einbindung selektiv?
- Welche Produkte sollen mit welcher Ausprägung in das Teleunderwriting einbezogen werden, sollen Summengrenzen gelten? Soll das Teleunderwriting im hochsummigen Geschäft den Teil 1 des Ärztlichen Zeugnisses ersetzen?
- Wie erfolgt die organisatorische Einbindung?

Organisatorisch bietet sich die Integration in die Risikoprüfung an. Der Antragsteller erhält im Telefoninterview einen direkten Kontakt zu einem Fachmann, der eine Bewertung des abzusichernden Risikos schneller und leichter als ein Dienstleister vornehmen kann. Die Kundenidentifikation zum Versicherer dürfte bei einer Zwischenschaltung eines externen Dienstleisters zudem deutlich geringer sein. Jedoch gibt es auch bei einer internen Lösung Punkte, die geklärt werden müssen:

- Sind die arbeitsrechtlichen Bedingungen geschaffen? Kann z.B. eine zeitlich ausreichende Rufbereitschaft sichergestellt werden?
- Sind die technischen Voraussetzungen (Mitschnitt des Telefonats, Monitoring durch einen Supervisor) vorhanden?
- Wo werden die Gesundheitsdaten festgehalten und systematisch geprüft?

Win-Win Situation für alle Beteiligten

Das Teleunderwriting bietet Vorteile für alle Beteiligten:

- **Für den Vermittler:** Wegnahme der „Hürde“ Gesundheitsfragen, schnelle Policierung, Reduzierung des Haftungsrisikos.
- **Für den Kunden:** Minimierung des Risikos für Falschangaben, keine Offenlegung des Gesundheitszustandes vor dem ggf. persönlich bekannten Vermittler oder am Bankschalter.
- **Für den Versicherer:** Bestandssicheres Neugeschäft durch Minimierung des Anteils falscher oder unvollständiger Kundenangaben. Der Einfluss des Vermittlers auf Kundenangaben wird reduziert. Es liegen deutlich detailliertere Informationen über den Gesundheitszustand des Kunden vor. Auf kosten- und zeitintensive Rückfragen kann eher verzichtet werden.

Erfahrungen in Deutschland

Teleunderwriting ist in Deutschland bisher kaum verbreitet. Zwei Gesellschaften stehen seit Kurzem hierzu im Fokus der Presse: Delta Lloyd setzt Teleunderwriting seit einiger Zeit bei der Antragstellung ein. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass „der Kunde dank Teleunderwriting häufig sogar ein besseres Angebot erhält“ (Versicherungsjournal vom 11.6.2007). Der geschulte Interviewer bekommt einen detaillierteren Gesamteindruck als bisher, so dass der Versicherer die Risiken viel präziser einschätzen kann. Positive Erfahrungen hat auch Canada Life im Rahmen eines Pilotprojekts gemacht. Der Zeitablauf von Antragstellung bis zur Policierung konnte durch das Teleunderwriting nahezu halbiert werden. Ab 2008 soll das Teleunderwriting jetzt auf alle

Produkte ausgeweitet werden (dvb-Pressespiegel vom 7.11.2007). Denn die Nutzung des Teleunderwriting ist keineswegs auf die BU-Versicherung beschränkt.

Wir unterstützen Sie:

Für weiterführende Informationen und zur Ausarbeitung eines Detailkonzeptes für Ihre speziellen Belange stehen wir Ihnen gern, z. B. im Rahmen eines Workshops, zur Verfügung. Auch in der Umsetzung unterstützen und begleiten wir Sie. Wir bieten Ihnen die Ausbildung bzw. Vorbereitung der Risikoprüfer, insbesondere in den Bereichen der Gesprächsführung (Gesprächsleitfaden), dem Telefon- und Kommunikationsverhalten, an. Die erforderliche Qualitätssicherung des gesamten Prozesses übernehmen wir für Sie.

Alternativ begleiten wir auf Wunsch auch die Auslagerung des Teleunderwriting auf einen professionellen Dienstleister.

Bei Fragen beraten Sie gern:

Reinhard Stoer, Leiter Leben Markt DACH
Telefon 0211. 4554-299

Stefan Wittmann, Leiter Leben Antrag/Leistung
Telefon 0211. 4554-449

Deutsche Rückversicherung Aktiengesellschaft

Hansaallee 177, 40549 Düsseldorf
Telefon 0211. 4554-01
Telefax 0211. 4554-202
info@deutscherueck.de
www.deutscherueck.de
Handelsregisternummer: 88 HRB 24729
Ust.-ID: DE 119372125