

## Außenregulierung – Die Leistungsprüfung modern ausrichten

Information Leben – Antrags- und Leistungsprüfung

**Die Kommunikation mit dem Kunden wird bei der Regulierung von Berufsunfähigkeitsfällen immer wichtiger. Durch einen intensiven Kontakt zum Kunden können die notwendigen Informationen schneller und von besserer Qualität besorgt werden. Eine professionelle Leistungsregulierung, die dem Kunden eine intensive Betreuung und Unterstützung bietet, wird von Ratingagenturen zunehmend stärker gewichtet. Zwar stellt die Außenregulierung – d. h. der Besuch des Kunden vor Ort – noch kein Standardverfahren dar. Die ausschließliche Regulierung vom Schreibtisch aus kann den modernen Anforderungen allerdings nicht mehr genügen. Mit der Außenregulierung kann sich der Versicherer positiv im Markt platzieren und den Prozess seiner Leistungsregulierung beschleunigen.**

In der Sach- und HUK-Sparte sowie in der privaten Krankenversicherung ist die Regulierung eines Leistungsfalles vor Ort seit vielen Jahren Standard. Beispielsweise in der Haftpflicht-, Hausrat-, Kfz-Kasko und Krankentagegeldversicherung werden Sachverständige vor Ort beim Kunden aktiv – auch ungeachtet der Höhe der Entschädigungssumme. Dagegen ist in der Berufsunfähigkeitsversicherung mit ihren teils sehr hohen Rentenbarwerten und überwiegenden Dauerleistungsfällen ein Kundenbesuch weiterhin der Ausnahmefall.

Der Versicherer profitiert enorm davon, den Versicherten im Leistungsfall einer Berufsunfähigkeit vor Ort zu besuchen. Er kann seinen Kunden bei der Bewältigung einer für ihn existenziell wichtigen und psychisch belastenden Situation durch den persönlichen Kontakt unterstützen. Aber auch schwierige und festgefahrene Regulierungssituationen lassen sich

besser im persönlichen Dialog meistern. Dennoch hat sich diese Regulierungsmethodik bei Berufsunfähigkeitsfällen noch nicht flächendeckend im deutschen Markt durchgesetzt. Die Leistungsregulierung erfolgt weiterhin überwiegend papierbezogen und findet in den eigenen Geschäftsräumen statt.

### Langsame Entwicklung

Zwar gab es schon Anfang der 80er Jahre erste Aktivitäten in der Außenregulierung. Allerdings setzte sich diese Entwicklung nicht dynamisch fort, sondern stagnierte in den Folgejahren. Erst Mitte der 90er Jahre bauten weitere Versicherer die Aktivitäten im Markt aus. Seit einigen Jahren haben mehrere namhafte BU-Versicherer in Deutschland Spezialistenteams gebildet und betreiben die Außenregulierung professionell. Parallel sind auch Dienstleister in den Markt eingetreten, an die Versicherer geeignete Fälle übergeben können.

Und doch: Obwohl vor über 20 Jahren angefangen, ist diese Regulierungsmethodik noch zu keinem branchenweiten Standardverfahren gereift. Und das, obwohl die Berufsunfähigkeitsversicherung seither im Verkauf deutliche Zuwachsraten zu verzeichnen hatte, es große Bestände bei Versicherern gibt und die Anzahl der Leistungsfälle rapide zunimmt. Kleine und mittlere Versicherer bleiben insgesamt gesehen unterrepräsentiert.

### Einsatzgebiete der Außenregulierung – gute Gründe für einen Kundenbesuch

Verschiedenste Regulierungsszenarien bieten sich für einen Kundenbesuch an, wobei natürlich auch

immer die spezifischen Situationen des Einzelfalls zu berücksichtigen sind.

Als klassische Einsatzgebiete sind zu nennen:

- 1) Die Aufnahme regulierungsrelevanter Sachverhalte während der laufenden Leistungsregulierung

Der Außenregulierer unterstützt seinen Versicherten beim Ausfüllen des Fragebogens. Auf Unklarheiten kann sofort dynamisch reagiert werden. Erforderliche Nachweise können parallel verlangt werden. Das Berufsbild des Versicherten bzw. die Betriebsituation bei einem Selbständigen können einer ersten kritischen Betrachtung unterzogen werden. Der Versicherer zeigt Präsenz bei seinem Versicherten, ein Vertrauensverhältnis kann aufgebaut werden. Zugleich gewinnt der Versicherer einen ersten Eindruck von seinem Versicherten. Dieser Eindruck kann bei späteren Überlegungen zu Verweisungsfragen und beruflichen Rehabilitationschancen noch sehr nützlich sein. Gerade im Reha-Management gilt der Grundsatz des frühen Kontakts. Je schneller sich Tendenzen oder Wünsche zu einer beruflichen Neuorientierung erkennen lassen, umso leichter sind Umsetzung und Bewältigung.

Auch im späteren Verlauf der Leistungsprüfung kann ein Besuch Sinn machen, nämlich dann, wenn Unklarheiten zur betrieblichen Situation des Versicherten nach Auswertung der schriftlichen Unterlagen verbleiben. Immer weitere schriftliche Rückfragen helfen dann nicht mehr weiter, wenn dem Versicherten nicht klar ist, was die Fragen zu seinen Mitarbeitern, deren Einsatzgebiet, deren Ausbildung bezwecken sollen. Die Chancen einer betrieblichen Umorganisation lassen sich für den Versicherer wesentlich besser durch eine Recherche vor Ort beurteilen.

- 2) Die vor- bzw. nachbereitende Regulierung des Leistungsfalles vor Ort beim Kunden:

Der Versicherer kann seinem Kunden die Leistungsentscheidung parallel zum schriftlichen Verfahren vorher oder auch nachher mündlich vermitteln. Im Widerspruchsverfahren kann das Prozessrisiko besser beurteilt werden. Vergleichsregelungen, die in ihrer Bedeutung immer mehr zunehmen, können in persönlichen Gesprächen besser begründet und dargestellt werden. Der Versicherer sollte sich nicht scheuen, den direkten und persönlichen Kontakt mit dem Versicherten auch in komplizierten Fallkonstellationen, wie zum Beispiel bei Anzeigepflichtverletzungsfällen, zu suchen.,

- 3) Im Nachprüfungsverfahren

Auch hier bietet der Besuch vor Ort die Chance, schnell und umfassend alle notwendigen Informationen zu sammeln, um über etwaige Reaktivierungsmöglichkeiten entscheiden zu können. Gerade Nachprüfungsverfahren werden bei Versicherern noch zu defensiv und von untergeordneter Bedeutung durchgeführt. Die schlechten Reaktivierungsquoten der Branche verdeutlichen dies.

Auf alle Fälle gilt es für Versicherer, grundsätzliche Kriterien zu verabschieden, nach welchen Leistungsfälle für eine Außenregulierung in Frage kommen oder nicht.

### **Voraussetzungen für einen nachhaltigen Erfolg**

Wesentlich ist ein tragfähiges und professionelles Konzept. Dieses muss von Dauerhaftigkeit und Kontinuität geprägt sein, ansonsten verpuffen Anfangserfolge schnell. Leistungsabteilung und Unternehmensleitung müssen dabei eine Sprache sprechen. Bevor sich der Versicherer für die Außenregulierung entscheidet, sollte er unter anderem klären

- wie hoch seine Investitionsbereitschaft in diese Regulierungsmethodik ist,
- welche Kennzahlen über sein Engagement in der Außenregulierung entscheiden sollen,
- welchen Stellenwert er diesem Service gibt,
- welche Ziele erreicht werden sollen.

Auch die praktizierte Regulierungsphilosophie muss sich in der Außenregulierung wiederfinden. Sollte beispielsweise bisher die Vergleichsbereitschaft in strittigen Fällen gering ausgeprägt sein, macht es keinen Sinn, den Kunden in gerade diesen Fallkonstellationen zu besuchen. Sollen Prozessfälle vermieden werden, werden sich wiederum deutlich mehr geeignete Fälle für eine Außenregulierung identifizieren lassen.

Der Dialog mit dem Vertrieb muss frühzeitig gesucht werden. Es kann Sinn machen, den Vermittler beim Kundenbesuch mitzunehmen, es gibt aber auch Fallkonstellationen, die ungeeignet sind. Hierzu sollten im Vorfeld klare gemeinsame Vereinbarungen getroffen werden.

Die Qualifizierung der eigenen Außenregulierer bedarf besonderer Beachtung. Nicht ausreichend vorbereitete und geschulte Außenregulierer gefährden den Erfolg erheblich. Zudem hat der Kunde hohe Ansprüche an eine qualifizierte Außen- und damit Leistungsregulierung. Die fachliche Kompetenz sollte der Außenregulierer per se mitbringen. An die methodische und vor allem soziale Kompetenz werden ebenfalls hohe Anforderungen gestellt. Der Regulierer muss beim Besuch vor Ort Eskalationssituationen, Stimmungswechsel sowie neue, überraschende Erkenntnisse erfassen und darauf souverän und geschickt reagieren. Hierzu muss er mit klaren Kompetenzen ausgestattet sein. Seine regelmäßige Weiterbildung versteht sich von selbst.

Ein geeignetes Monitoring spiegelt die Ergebnisse wieder und hilft, Schwachstellen rechtzeitig zu beseitigen.

### **Lösungsansätze für Versicherer**

Die Außenregulierung muss nicht etablierten BU-Versicherern mit einem großen Bestand vorbehalten bleiben. Auch kleine und mittlere Erstversicherer mit geringen Stückzahlen an Leistungsfällen und kleinen Regulierungsmannschaften haben gute Chancen, diesen neuen Service erfolgreich aufzubauen.

Die Hürden des mühsamen Aufbaus der internen Strukturen können mit Hilfe der Deutschen Rück überwunden werden.

Die Verlagerung der bisherigen schriftlichen Bearbeitung hin zu einer sogenannten Tele-Leistungsprüfung kann Ressourcen schaffen, die in eine Außenregulierung investiert werden können. Eine Standardisierung und Automatisierung der bisherigen Prozessabläufe kann weitere Effizienzgewinne bringen.

### **Investition in die Außenregulierung lohnt sich**

Die Möglichkeiten in der Regulierung von Berufsunfähigkeitsfällen sind bei weitem noch nicht ausgeschöpft. Die Bedürfnisse des Kunden steigen und werden in Zukunft noch stärker zu berücksichtigen sein. Ein Serviceversicherer muss seinem Kunden die bestmögliche Hilfe im Berufsunfähigkeitsfall geben. Dazu gehören neben der reinen Regulierung auch eine umfassende Beratung, das persönliche Gespräch und vor allem die Vermittlung des Gefühls, dass der Versicherer sich um seinen Versicherten kümmert.

### **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 Aus- und Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter an. Ebenso organisieren wir eine regelmäßige Expertenplattform zum Austausch der gewonnenen Erfahrungen im Kundenbesuch.

Letztlich stehen wir Ihnen auch begleitend im Kundenbesuch zur Verfügung.

Die erforderliche Qualitätssicherung des gesamten Prozesses übernehmen wir ebenfalls für Sie. Alternativ begleiten wir auf Wunsch auch die Auslagerung auf einen professionellen Dienstleister.

**Bei Fragen beraten Sie gern:**



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



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

**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