

## Teleclaiming – Schreiben ist Silber, Reden ist Gold!

Die Kritik an der Leistungsregulierung in einen Wettbewerbsvorteil wandeln

**Die Versicherungsbranche ist bei der Leistungsregulierung, vor allem zur Berufsunfähigkeitsversicherung, seit Monaten starker Kritik ausgesetzt. Auch wenn die Kritik teilweise pauschal und überzogen ist, so müssen sich die Versicherer dennoch eingestehen, dass sich Kunden im Versicherungsfall oftmals allein gelassen fühlen und fehlende Unterstützung beklagen. Gerade in einer existenzbedrohenden Lage braucht der Kunde aber Beistand.**

**Die Kritik bietet Versicherern aber auch die Chance, sich mit einem serviceorientierten Leistungsprüfungsprozess von den übrigen Marktteilnehmern abzusetzen und somit indirekte Verkaufsimpulse zu setzen. Ein innovativer Ansatz, der Kunden und Versicherern gleichermaßen Vorteile bietet, ist das Teleclaiming der Deutschen Rück.**

### Wie gut muss eine BU-Leistungsregulierung sein?

Die Qualität der BU-Leistungsregulierung rückt vehement in den Fokus der Öffentlichkeit. Die erhobenen Vorwürfe sind vielfältig:

- Zu viele Ansprüche werden abgelehnt
- Die Kunden empfinden die Regulierungsdauer als quälend lange
- Die Versicherer nutzen ihre juristische und finanzielle Überlegenheit aus
- Kunden werden in für sie nachteilige Vergleiche gedrängt

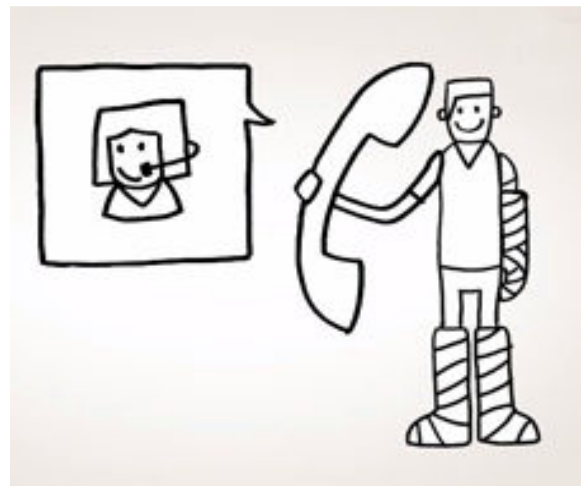
Die Branche konnte mit ihren Statistiken die Öffentlichkeit bisher nicht überzeugen und die Kritik nicht verstummen lassen. Egal wie hoch der Prozentsatz der Leistungsanerkennungen ist, so wird die Berechtigung der abgelehnten Fälle per se in Zweifel gezogen. Auch der berechtigte Hinweis, dass zur langen

Regulierungsdauer auch der Kunde und die Ärzte mit ihren langen Antwortzeiten beitragen, wird letztlich als Ausrede zurückgewiesen. Gegen die juristische und finanzielle Überlegenheit ist schwerlich etwas entgegenzusetzen. Ähnlich verhält es sich mit dem Vorwurf der Vergleiche. Zwar nehmen diese seit einigen Jahren stetig zu. Dass sie regelmäßig nachteilig für den Kunden sind, lässt sich leicht behaupten, das Gegenteil kaum beweisen.

Dass eine kompetente Leistungsregulierung im Interesse der Versicherer ist und Wettbewerbsvorteile bringt, hat auch der GDV bekräftigt. Im schwierigen Verkaufsumfeld der Berufsunfähigkeitsversicherung kann eine serviceorientierte Leistungsprüfung ein deutliches Signal und indirekte Verkaufsimpulse setzen.

### Mit Schnelligkeit und Kundennähe punkten

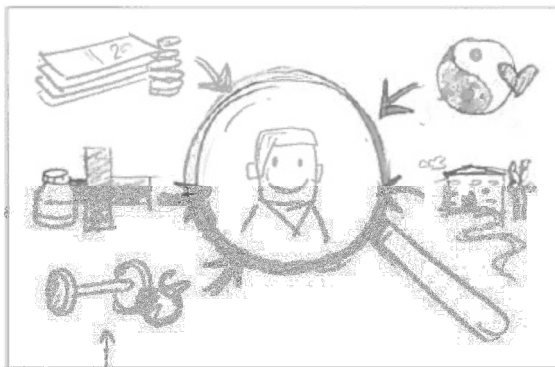
Der Teleclaiming-Prozess nimmt den Servicegedanken auf und stellt den Kunden in den Mittelpunkt. Er unterstützt den Kunden bei der Beantragung der Leistungen, indem die prüfungsrelevanten Daten im Telefoninterview erhoben werden.



Der Versicherer profitiert dabei auch von einer besseren Qualität der Informationen zur beruflichen und gesundheitlichen Situation des Versicherten. Es sind weniger Rückfragen an den Kunden erforderlich und die Regulierungsdauer verkürzt sich deutlich.

In der Leistungsprüfung arbeiten die Versicherer bisher überwiegend mit schriftlichen Unterlagen. Dabei gibt es gute Gründe, mit dem Kunden unmittelbar nach Meldung des Leistungsfalls persönlich Kontakt aufzunehmen.

Gerade gesundheitlich beeinträchtigte Kunden sind mit der Beantwortung der komplexen und vielfältigen Fragen überfordert. Falsch oder unvollständig beantwortete Fragebögen sind die Folge.



Eigene Auswertungen bestätigen, dass nahezu jeder Fragebogen unvollständig zurückkommt. Insbesondere die Fragen zum genauen Berufsbild, den hierbei auftretenden Belastungen und den zur Verfügung stehenden Hilfsmitteln sind mangelhaft beantwortet. Bei mindestens 50 Prozent aller Fälle wären Rückfragen fachlich sinnvoll gewesen und hätten letztlich auch die Qualität der Leistungsentscheidung gesteigert.

In vielen Fällen erfolgten diese Rückfragen gar nicht oder nur scheinbar. Häufig fällt erst bei Abschluss der Prüfung auf, dass noch wichtige Informationen zum Berufsbild fehlen. Diese Vorgehensweise stößt auf Skepsis und Unverständnis bei den Versicherten. Die Dauer der Prüfung wird hierdurch zusätzlich verzögert.

### Was zeichnet Teleclaiming aus?

Der Versicherer bietet seinem Kunden bei der Meldung des Leistungsfalls an, die erforderlichen Informationen in einem telefonischen Gespräch abzufragen. Hierfür gibt er ihm erste Informationen an die Hand und vereinbart einen Termin. Erforderliche Unterlagen kann der Kunde so schon im Vorfeld heraussuchen und zum Gespräch bereithalten.

Zum vereinbarten Termin werden im Rahmen des Telefonats die Daten erhoben, die für die weitere Prüfung benötigt werden. Offene Punkte können direkt geklärt werden, so dass zeitintensive Nachfragen entfallen.

Der Umfang der Datenabfrage kann dabei variieren: Möglich ist sowohl die Abfrage aller Informationen vom Berufsbild bis zur Bankverbindung. Alternativ kann das Gespräch auch auf konkrete Aspekte wie das Berufsbild und die Qualifikation des Versicherten beschränkt werden.

Zuletzt wird der Fragebogen dem Kunden zur Unterzeichnung übersandt.

### Alle profitieren: Kunde und Versicherer

Von Beginn an erhält der Versicherer eine gestärkte und qualitativ hochwertige Datenbasis. Der Leistungsprüfer gewinnt einen wertvollen persönlichen Eindruck von seinem Kunden. Damit kann er bspw. einschätzen, ob berufliche Assistance-Maßnahmen sinnvoll sind. Bei Bedarf kann er diese frühzeitig in die Wege leiten.

Der Kunde fühlt sich persönlich betreut, erhält sofort Antworten auf seine Fragen und der Prüfungsprozess ist für ihn transparent.

### Die Deutsche Rück begleitet den Prozess: Rundum und praxiserprobt!

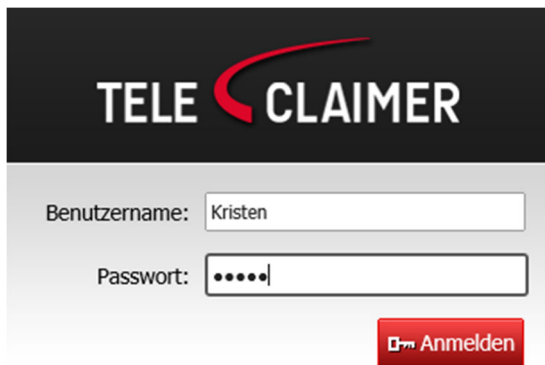
Teleclaiming wird von der Deutschen Rück professionell unterstützt.

### **Review**

Vor der Einführung bieten wir Ihnen ein Review Ihres Leistungsbestands an, um geeignete Fälle zu identifizieren und gemeinsam mit Ihnen einen für Ihr Haus passgenauen Prozess aufzustellen.

### **Die Systemlösung: Der Teleclaimer**

Die Deutsche Rück bietet Ihnen den webbasierten Teleclaimer an. Der Teleclaimer führt den Leistungsprüfer strukturiert durch das Gespräch. Dynamische Nachfragen stellen sicher, dass alles Relevante gefragt und alles Überflüssige vermieden wird.



Der Teleclaimer verfügt über eine zentrale Terminübersicht. Bereits vereinbarte Gespräche können eingesehen werden und bei unerwarteten Ausfällen der Mitarbeiter verschoben werden.

Die Reporting-Funktion eröffnet die Möglichkeit, umfangreiche Auswertungen vorzunehmen.

### **Prozesseinführung**

Bei der fachlichen und technischen Inbetriebnahme des Teleclaimers unterstützen wir Sie umfangreich.

Wir helfen Ihnen bei der Erstellung des Schriftguts und beraten Sie in den rechtlichen Besonderheiten (vorvertragliche Anzeigepflicht, Datenschutz, Auftragsdatenverarbeitung).

Ihre Mitarbeiter schulen wir im Umgang mit dem Teleclaimer und seinen Funktionalitäten.

Für die interne Bewertung des Teleclaiming-Prozesses stellen wir Ihnen einen Business Case zur Verfügung. Anhand von Beispielsrechnungen stellen wir den jeweiligen Aufwand an Ressourcen und Kosten dar und befassen uns zudem mit einer Kosten-Nutzen-Betrachtung.

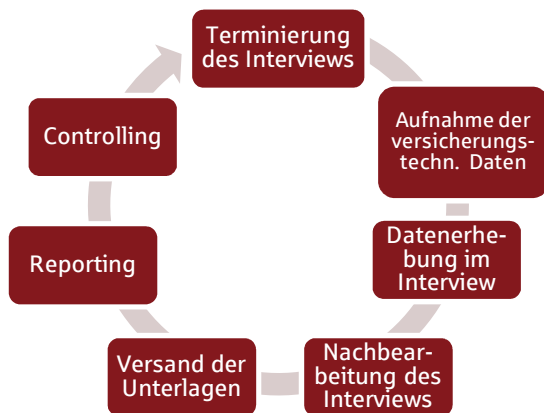
### **Telefontraining für die Leistungsprüfer**

Für die Leistungsprüfer stellt der Prozess eine Herausforderung und gleichzeitig eine Entwicklungschance dar. Zur Bewältigung dieses Change-Prozesses empfehlen wir unsere dreiteilige Schulung zur professionellen empathischen Gesprächsführung.

Im ersten Teil der Maßnahme werden die Themen Gesprächseinstieg und -führung geschult. Es wird trainiert, wie der Einsatz von positiven Formulierungen die Verbindlichkeit gegenüber dem Kunden stärkt und wie durch geschickte Fragetechniken das Gespräch aktiv geleitet werden kann.

Nachdem die ersten Interviews durchgeführt worden sind, erfolgt ein „Coaching on the job“. Hier begleitet unser erfahrener Kommunikationstrainer Ihre Leistungsprüfer beim Gespräch mit dem Kunden, gibt ihnen ein persönliches Feedback und geht individuell auf die Stärken und Schwächen der Leistungsprüfer ein.

Dieser Teil der Maßnahme kann dann etwa sechs bis zwölf Monate nach der Einführung des Prozesses zur Festigung wiederholt werden.



**Der Teleclaimer: Der gesamte Tele-Claiming-Prozess aus einem Tool**

### Erfahrungen mit Teleclaiming

Die laufenden Projekte bestätigen unsere Annahmen. Die Kundenangaben sind vollständig und von der für die weitere Prüfung notwendigen Qualität. Vor allem die berufliche Tätigkeit wird deutlich konkreter ermittelt.

Durch die Vermeidung von Rückfragen und den schnellen Rücklauf des Fragebogens durch den Kunden hat sich der gesamte Prüfungsprozess deutlich verkürzt.

Auf der Kostenseite ist zu berücksichtigen, dass weniger Arztberichte angefordert werden: Es kann schon im Vorfeld geklärt werden, bei wem die besten Informationen eingeholt werden können.

Es ist zu erwarten, dass die gestärkte Datenbasis zudem zu einer höheren Bestandsfestigkeit der Entscheidungen führt.

Neben diesem messbaren Nutzen wird das Serviceelement von den Kunden und Vertriebspartnern sehr positiv bewertet.

### Fazit

Der Servicegedanke ist aus der Leistungsprüfung nicht mehr wegzudenken. Im Leistungsfall erwartet der Kunde eine schnelle und unbürokratische Unterstützung. Dauerhafte Verkaufserfolge der Berufsunfähigkeitsversicherung werden durch eine kompetente Leistungsprüfung gefördert.

Teleclaiming unterstützt den Kunden, der sich in einer schweren persönlichen Situation befindet, effektiv und effizient.

Die Deutsche Rück als erfahrener Partner kann Sie bei der Implementierung dieses innovativen Services umfangreich unterstützen.

Übrigens können Sie mit einem Filmbeitrag einen ersten Einblick in das Thema erhalten:

<http://www.deutscherueck.de/rueckversicherung-leben/fachthemen/themen-details/teleclaiming/>



### Kontakt:

#### Michael Kutzer

Abteilungsleiter Leben Markt/RV  
Telefon +49 211 4554-299  
[michael.kutzer@deutscherueck.de](mailto:michael.kutzer@deutscherueck.de)

#### Stefan Wittmann

Abteilungsleiter Leben/Antrag und Leistung  
Telefon +49 211 4554-449  
[stefan.wittmann@deutscherueck.de](mailto:stefan.wittmann@deutscherueck.de)