

Leistungen strukturiert regulieren

Ein systematisches Tool unterstützt Versicherer bei der Erst- und Nachprüfung von biometrischen Risiken

Stefan Wittmann

Die öffentliche Kritik an der Praxis der Schadenregulierung der Versicherer war eines der großen Themen im vergangenen Jahr. Die Branche weiß: Besonders in der Berufsunfähigkeitsversicherung hat der Wettbewerb in den vergangenen Jahren angezogen. Der Markt wird immer schärfer und die Anbieter versuchen mit einem harten Preiswettbewerb Kunden zu gewinnen. Zudem haben sich die Ansprüche des Kunden verändert: Nicht nur die Versicherungsprämie, sondern auch die schnelle und faire Regulierung ist entscheidend. Aus Versicherersicht ist eine strukturierte und systematische Prüfung eine der Kernanforderungen in der Leistungsprüfung. Ein Regulierungstool kann dabei unterstützen.

Bereits im Jahr 2008 startete die Deutsche Rückversicherung AG auf dem Gebiet der Service-Tools in der Leistungsregulierung. Gemeinsam mit dem IT-Dienstleister Adesso wurde das Regulierungssystem „BU-ReSys“ programmiert und seitdem auch stetig weiterentwickelt. Bei elf Unternehmen ist das Tool bereits im Einsatz. BU-ReSys unterstützt Versicherer sowohl in der Erst- als auch in der Nachprüfung.

Zunehmende Komplexität in der Leistungsbearbeitung

Doch auch an Tools wie BU-ReSys sind die Anforderungen kontinuierlich gewachsen: 2013 war die Zeit reif für einen Relaunch. Für die Weiterentwicklung konnte die Deutsche Rück die Bayerische als Pilotunternehmen gewinnen. Gemeinsam mit der Bayerischen hat die Deutsche Rück das Tool komplett auf den Prüfstand gestellt und nach den aktuellen Anforderungen aus der Praxis runderneuert.

„Wir haben eine zunehmende Komplexität in der Leistungsbearbeitung bei einer immer höheren Fallzahl festgestellt und waren auf der Suche nach einem System, das uns die Bürokratie abnimmt, damit unsere Leistungsprüfer mehr Freiräume für die qualitative Arbeit bekommen“, erklärt Michael Strencioch. Er ist Leiter der medizinischen Leistungsprüfung Leben bei der Bayerischen. Bislang arbeitete die Leistungsprüfung bei dem Münchener Versicherer mit mehr als sechs verschiedenen Programmen.

„Mit BU-ReSys 4.0 können lange Bearbeitungs- und Regulierungszeiten durch stan-

dardisierte Prozesse gekürzt werden. Wir haben bereits bei der Erstbearbeitung eines Antrags eine Zeitersparnis von rund 60 bis 70 Prozent“, so Strencioch. Für Vorgänge, die vorher 30 Minuten dauerten, seien nun nur noch maximal zehn Minuten notwendig. Seit Anfang Januar wird BU-ReSys 4.0 von allen Leistungsprüfern genutzt.

Controlling zur Verfolgung der Schadenentwicklung

Die bisherige Systemtechnik wurde um neue Funktionalitäten erweitert. BU-ReSys 4.0 unterstützt die Lebensversicherer dabei, ihre Leistungsprüfung zu standardisieren, zu systematisieren und zu modernisieren. Das führt zu beschleunigten, vereinfachten und vereinheitlichten Prozessen. Das Tool ermöglicht eine organisierte und objektive Prüfung von Leistungsfällen und ein Controlling zur Verfolgung der Schadenentwicklung.

Mit dem neuen BU-ReSys 4.0 lassen sich nicht mehr nur Berufsunfähigkeitsversicherungen abwickeln, sondern sämtliche biometrischen Produkte. Gleichzeitig kann mit der Mehrmandantenfähigkeit des Tools die Leistungsprüfung mehrerer Unternehmen gebündelt werden.

Für die Kunden- und Arztkorrespondenz, Gutachtenaufträge und Leistungsbescheide werden im Vorfeld individuell für das Unternehmen Textbausteine entwickelt und

im System hinterlegt. „Das reduziert nicht nur den Zeitaufwand, sondern auch rechtliche Fehler“, erläutert Strencioch. Gleichzeitig übernimmt das Tool das gesamte Reporting – zum Beispiel für das Schadencontrolling. Alle Daten, die in das Tool eingegeben werden, können ausgewertet werden. So kann jederzeit und rechtzeitig bei der Fallbearbeitung regulierend eingegriffen werden.

Außerdem können den Mitarbeitern Kompetenzen zugeordnet werden. Dazu wird im System eine Vollmachtenordnung hinterlegt. Diese regelt, dass die Revision der Leistungsfälle in einem Tool abgeschlossen werden kann, aber auch, dass besonders sensible Verträge nur von autorisierten Mitarbeitern abgeschlossen werden können. Gleichzeitig dokumentiert das System an jeder Stelle, wer welchen Schritt bei einem Vorgang bearbeitet hat. Das erleichtert die Vertretungsarbeit: Kollegen können sich dank der Historie in BU-ReSys schnell in den Fall einlesen. „Unsere Zusammenarbeit ist noch nicht beendet. Wir wollen mit der Zeit weitere Funktionen gemeinsam erarbeiten. Sowohl wir als auch die Kollegen von der Deutschen Rück haben noch einige Ideen“, sagt Strencioch von der Bayerischen.

Stefan Wittmann ist Leiter der Risiko- und Leistungsprüfung Leben bei der Deutschen Rückversicherung AG in Düsseldorf.



**Bundesverband
Deutscher Versicherungskaufleute e.V.**
Berufsvertretung und Unternehmensverband der
selbstständigen Versicherungs- und Bausparkaufleute

Der BVK kämpft für die Interessen seiner Mitglieder!

Alle selbstständigen Versicherungs- und Bausparkaufleute profitieren davon.

Kommen Sie in die Gemeinschaft der Profis!

BVK · Max-Engl-Haus · Kekuléstraße 12 · 53115 Bonn
Telefon: 0228/2 28 05-0 · Telefax: 0228/2 28 05-50
E-Mail: bvk@bvk.de · Internet: <http://www.bvk.de>