

Systematisch zu hohen Direktabschlussquoten

Ob nun Unfall-, Risikolebens- oder andere Biometrie-Versicherungen. Der Gesundheitsfragebogen und der Arztbericht sind die wohl letzten analogen Relikte im Antragsprozess für Biometrie-Produkte. Doch kluge Prüfsysteme können selbst diese Lücke schon im Beratungsgespräch schließen.



Autor:
Jörg Hausknecht,
Verwaltungsrat
des Schweizer
Software-Anbieters
Triangulum AG



Immer mehr Versicherer digitalisieren den Prüfungsprozess für Biometrie-Produkte

Wie in den guten alten Zeiten arbeiten viele Mitarbeiter der Abteilung „Antragsbearbeitung“ noch immer mit Papier. Sie erfassen und prüfen die Angaben aus den eingegangenen Fragebögen zu Gesundheit beziehungsweise Vorerkrankungen sowie die häufig zur Absicherung zusätzlich angeforderten Arztberichte, um daraus dann die Entscheidungen und Erschwernisse für den Abschluss von Krankenzusatz-, Unfall-, Risikolebens- oder anderer Biometrie-Versicherungen zu ermitteln.

Doch immer mehr Versicherer gehen dazu über, diesen Prüfungsprozess zu digitalisieren, und zwar schon am sogenannten Point of Sale. Denn in den guten alten Zeiten ging manches doch viel zu langsam. Kluge Systeme mit umfangreichem medizinischem Wissen machen es dagegen heute möglich, dass der Außendienstmitarbeiter oder Makler schon beim Beratungsgespräch feststellen kann, ob ein möglicher Versicherungsnehmer überhaupt versichert werden kann und wenn ja, zu welchen Bedingungen. Die Systeme sind teilweise so gut, dass der umständliche ärztliche Bericht unnötig wird, und obendrein ohne nervige medizinische Fachsprache.

Denn derlei Prüfsysteme sind gekennzeichnet durch ausgeklügelte Fragetechniken:

- Möglichst wenige Fragen, aber die richtigen, filtern die produktbezogenen Risiken heraus.
- Dynamische Fragen erkennen die Zusammenhänge zwischen verschiedenen Risikofaktoren.
- Präzisierungsfragen führen im Falle von ungenauen Angaben oder Verharmlosungen zur genauen Diagnose.
- Zielführende Fragen spüren über Symptome und Behandlungsformen die ursächlichen Krankheiten auf.

Entscheidungsfähigkeit am POS macht Arztbericht überflüssig

Das System ermöglicht und nutzt also einen interaktiven Prozess mit dem Kunden. Keine reine Sammlung von Gesundheitsdaten über Standardfragen geben Auskunft, sondern gezielte Fragen und dynamische Reaktionen auf gegebene Antworten. Die Arztrückfrage wird in den allermeisten Fällen überflüssig. Da der Kunde schon am Ende des Beratungsgesprächs weiß, ob und zu welchen Konditionen er versichert werden kann, führt das System zu einer sehr hohen Direktabschlussquote.

Und dennoch ist es denkbar, dass der Abschluss doch noch zu scheitern droht. Zum Beispiel, weil der Kunde im Beratungsgespräch nicht persönlich über seinen Gesundheitszustand sprechen möchte. Dann ermöglicht das System einen ergänzenden POS-Prozess („Tele Underwriting“), wobei eine neutrale Person zu einem vereinbarten späteren Zeitpunkt das Interview am Telefon anonym mit dem Kunden durchführt. Natürlich ist dem Kunden zuvor klarzumachen, dass er bei keiner Versicherung um die Gesundheitsprüfung herumkommt. Der ungünstigste Fall tritt ein, wenn der Kunde für das gewünschte Produkt nicht versicherbar ist. Häufig kann das System aber ein Alternativangebot unterbreiten – sofort und ohne erneute Gesundheitsprüfung. Zum Beispiel eine funktionelle Invaliditätsversicherung statt einer Berufsunfähigkeitsversicherung. Bei der Auswahl eines solchen Systems zur Prüfung von biometrischen Produkten ist unbedingt darauf zu achten, dass eine komplikationslose und vollständige Integration in die unterschiedlichen Vertriebsprozesse und -Systeme möglich ist. Nur so ist eine erfolgreiche und durchgängige Digitalisierungsstrategie im Antragsprozess vom Beratungsgespräch bis zur Ausfertigung der Police durchsetzbar.