

Beim Kunden geprüft

Schnellere Prozesse, bessere Rückschlüsse, mehr Qualität. Die digitale Risikoprüfung in der Krankenversicherung sorgt auf dem Schweizer Gesundheitsmarkt für Aufsehen.

Welcher Vermittler kennt das nicht: Aufgrund langer Antragszeiten springen immer wieder Kunden ab, die man eigentlich schon sicher geglaubt hatte. Bei der Krankenversicherung kann das aufgrund aufwändiger Beratungen und guter Provisionen besonders schmerzlich sein. Eine Ursache dafür, dass es bei den meisten deutschen Krankenversicherern lange dauert, bis KV-Anträge vertragsreif sind, ist der oft langwierige Risikoprüfprozess. Dieser wird in der Zentrale und manuell durchgeführt – nicht selten müssen Ärzte aufgrund fehlender Informationen auf dem Antrag hinzugezogen werden.

In der Schweiz ist das in weiten Teilen anders. Hier versuchen die großen Krankenversicherer seit Jahren ihren Risikoprüfungsprozess zu digitalisieren und in den Antragsprozess zu verlagern. Naturgemäß ist dafür ein Risikoprüfungs-Tool notwendig, das sich problemlos in die Beratungssoftware des Vertriebs einfügt, einfach zu bedienen ist und inhaltlich sowohl aktuelle Erkenntnisse aus der Welt der Medizin

als auch die Risikoprüfungsrichtlinien des betreffenden Versicherers in sich vereint. Beides verspricht die Schweizer Software-Firma Triangulum AG mit ihrem Produkt „Trias Underwriting Software“.

Trias zunehmend akzeptiert

Trias gibt es nicht nur für die Krankenversicherung, sondern für alle Personenversicherungen mit einem intensiven Risikoprüfungsprozess. In der Krankenversicherung nutzen es die großen Schweizer Anbieter, allerdings nur in der Zusatzversicherung. Der Grund: Es gibt keine Vollversicherung wie in Deutschland, sondern die Krankenversicherer bieten eine Grundversicherung ohne Risikoprüfung an und Zusatzversicherungen mit Prüfung, die allerdings von der Mehrzahl der Schweizer in Anspruch genommen werden. Dennoch sei das Argument deutscher Versicherer, dass die Vollversicherung zu kompliziert für eine digitale Risikoprüfung am Point of Sale sei, nicht stichhaltig, wie Triangulum-Verwaltungs-

rat Jörg Hausknecht findet. „Vor allem in den Standardfällen kann der Vertrieb mit Trias die Antragsaufnahme inklusive Risikoprüfung abschließend erledigen und den Kunden sagen, ob und mit welchen Risikozuschlägen sie angenommen sind.“ 2007 hat Marktführer Helsana Trias eingeführt. Laut Caroline Hofer, bei der Helsana für Underwriting Services und Quality zuständig, wird das Tool in den regionalen Vertriebszentren genutzt, und hat dort eine hohe Akzeptanz.

Helsana sieht für den automatisierten Risikoprüfungsprozess direkt beim Kunden mit Trias großes Potenzial, insbesondere könnte der Prozess beschleunigt und die heutigen Kundenrückfragen reduziert werden. Sanitas, auch eine führende Schweizer Krankenversicherung, stellt bei der Nutzung von Trias andere Ziele in den Vordergrund, nämlich die Qualitätssteigerung durch die vereinfachten Abläufe sowie die verbesserten Möglichkeiten zur Datenauswertung. Seit 2014 wird Trias am Hauptsitz des Unternehmens eingesetzt, wie Underwriterin Sabine Ackermann erklärt. Die Einführung verlief unkompliziert, wie sie sich erinnert. Einen der wichtigsten Vorteile sieht sie darin, dass die Versicherung dank Trias über einen stetig wachsenden Datenbestand verfügt, der vielerlei Rückschlüsse und Schlussfolgerungen ermögliche. *epo* ◀

„Es geht um zukünftige Aufwendungen“

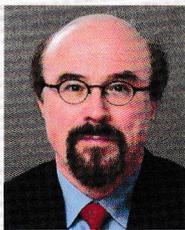
Versicherungsmediziner Nicola-Alexander Sittaro über die Risikoanalyse in der Krankenversicherung

Value: Herr Dr. Sittaro, womit beschäftigen sich Risikoanalysensysteme in der Krankenversicherung?

Sittaro: Im Kern geht es um eine möglichst exakte Prognose bei Antragstellung, um das Erkrankungsrisiko eines potenziellen Kunden zu ermitteln und das Kostenrisiko für die Versicherung einzugrenzen. Es geht also um zukünftige Aufwendungen, sprich um Geld. Kommt dabei heraus, dass die Prognose für den betreffenden Kunden nicht dem Durchschnitt der Gesamtbevölkerung entspricht, sondern er zum Beispiel wahrscheinlich 30 Prozent mehr Kosten verursachen wird, muss er mit Zuschlägen rechnen.

Value: Wird das heute schon vermehrt über ein Tool wie Trias gemacht, noch dazu am Point of Sale?

Sittaro: Nein, ganz oft findet die Risikoprüfung in der Zentrale des Versicherers statt und wird in Handarbeit und oft anhand von angeforderten Arztberichten durchgeführt. Das hat den Nachteil, dass der Kunde in dieser Prüfphase nicht selten abspringt und die Akquisearbeit umsonst war. Trias ermöglicht es



dagegen, direkt beim Kunden alle relevanten Fragen durchzugehen. Und zwar nur die, die wirklich auf den Kunden zutreffen. Alle anderen werden ausgeblendet. Gibt der Kunde eine positive Antwort etwa auf ein Kreislaufleiden, dann stellt Trias automatisch tiefergehende Fragen. Durch die Klarheit der Zusatzfragen sind weder der Vermittler noch der Kunde überfordert.

Value: Worin besteht Ihre Aufgabe?

Sittaro: Aufgrund meiner langjährigen Erfahrung mit solchen Systemen gelingt es, den Wünschen der Vertriebe und dem Sicherheitsbedürfnis der Versicherer zu begegnen. Ein wichtiger Aspekt ist der Aufbau der Fragen. Nicht die Anzahl ist entscheidend, sondern deren Qualität. So erkennt man die Schwere einer Asthma-Erkrankung nicht unbedingt an der Häufigkeit von Krankenhausaufenthalten, sondern an deren Länge. Trotz der scheinbaren Einfachheit solcher Fragen gelingt es damit, die in der Fachmedizin eingeführten Schweregradabstufungen annähernd genau abzubilden. ◀

Interview: Elke Pohl