

Jörg Hausknecht

Mit effizienten Risikoprüfungen Potenziale in der Unfallversicherung ausschöpfen

Durch eine unzureichende Bewertung biometrischer Risiken lassen Versicherer allzu oft Chancen liegen. Denn die Prüf-Methoden sind dafür oft zu undifferenziert. Aber auch komplexe Prüfverfahren lassen sich einfach und effizient gestalten, wie das Beispiel Unfallversicherung zeigt.

Bei weniger komplexen Biometrieprodukten wie der Unfallversicherung begnügen sich die Versicherer meist mit einer oberflächlichen Risikoprüfung. Hiermit entgehen dem Versicherer jedoch einerseits potentielle Kunden, andererseits geht die Versicherung unnötige Risiken ein. Mit effizienten Prüfverfahren lassen sich Chancen und Risiken aufspüren – dafür braucht es nur die richtigen Fragen.

Bei der Prüfung auf Versicherbarkeit in der Sparte der biometrischen Produkte stellen eine Reihe von Vorerkrankungen oder frühere Verletzungen schlicht Ausschlusskriterien dar. Damit machen es sich manche Gesellschaften sehr einfach. Zu einfach, denn allein schon das Beispiel Unfallversicherung zeigt, welche Marktchancen dem Vertrieb dadurch verbaut bleiben.

So arbeiten einzelne Gesellschaften bei der Unfallversicherung immer noch lediglich mit einer ganz allgemein gehaltenen Gesundheitsfrage, welche die nicht versicherbaren Diagnosen abschließend in Listenform aufzählt. Dies mag für Unfallprodukte mit ganz geringem Leistungsspektrum ausreichen. Aber dabei schaut niemand hinter die Kulissen, hinter die eigentliche Diagnose. Denn: Diagnose ist nicht gleich Diagnose.

Andere Gesellschaften gehen daher weiter und erlauben die direkte Angabe von Diagnosen (Vorschäden sowie unfallrelevante Krankheiten), welche dann systemseitig konkret beurteilt werden, gegebenenfalls zur genaueren Festlegung der Schwere mit einer ergänzenden Frage. Dieses Vorgehen zeigt ein schon weit differenzierteres Bild.

Der Hintergrund ist klar: Nicht nur Vorschäden in Form von Verletzungen oder körperlichen Einschränkungen, sondern auch diverse Krankheiten können sich als höchst risikorelevant herausstellen. So erhöhen bestimmte Krankheiten die Gefahr, einen Unfall zu erleiden (ein Beispiel ist Epi-

lepsie), andere Krankheiten können den Heilungsverlauf nach einem Unfall erheblich verlängern (Beispiel Diabetes).

Und nebenbei sei darauf hingewiesen, dass historisch gesehen die Mitwirkung für manchen Unfallversicherer der Ersatz der Risikoprüfung war. Wenn Vorschäden – wie früher üblich – bereits bei einem versicherten Mitwirkungsanteil von 25% eine Rolle spielten, also seitens der Versicherung für die Unfallfolgen als mitverantwortlich angesehen werden, führt dies schnell zu Leistungsminderungen durch die Anrechnung der Vorschäden. Mit der kundenfreundlichen Aufgabe der Schwelle von 25% in den Allgemeinen Unfallversicherungsbedingungen, der immer mehr Versicherer nachfolgen, gilt dies aber nicht mehr. Bei Mitwirkungsschwellen erst ab mindestens 50% oder dem völligen Verzicht auf eine Berücksichtigung von Mitwirkung ist eine Risikoprüfung des Antrags zwingend. Sonst stimmt das Grundgerüst nicht mehr.

Medizinische Pauschalfragen reichen für Risikoprüfungen nicht

Aber einzig über die eingangs erwähnte Pauschalfrage mit abschließender Aufzählung der nicht versicherbaren Diagnosen kann keine ausreichende Risikoprüfung durchgeführt werden. Und das aus zwei Gründen: Einerseits führen Pauschalisierungen zu einem Absenken der Aufnahme-Schwelle, weil es tatsächlich viel mehr Krankheiten gibt als in einer einfachen Liste aufgeführt, die eine Ablehnung des Antrags erfordern. Andererseits kann die Aufnahme-Schwelle auch zu hoch angesetzt sein, indem Vorerkrankungen, die durch die Aufzählung in der Gesundheitsfrage zu einer Ablehnung des Antrags führen, jedoch bei

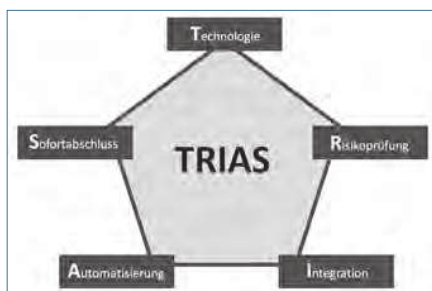
Jörg Hausknecht

Verwaltungsrat des Schweizer Software-Hauses
Triangulum AG

einer Einzelfallbetrachtung eigentlich versicherbar wären.

An diesem Punkt aber führen Zweifler an, dass eine solche individuelle Einzelfallprüfung nicht mehr leistbar sei. Hinsichtlich der herkömmlichen Prüf-Methoden mögen sie Recht haben, das Vorgehen erforderte viel personellen Einsatz und beanspruchte Zeit. Aber sind wir dank digitaler Entwicklungen nicht eigentlich schon viel weiter? Längst gibt es für die schnelle und effiziente Risikoprüfung Systeme, die sich am TRIAS-Grundsatz orientieren: Einsatz von modernster Technologie in der Risikoprüfung mit Integration derselben in Automatisierungsprozesse mit dem Ziel des Sofortabschlusses. Denn wichtig für den optimalen Vertriebsprozess ist, dass die gesamte Erfassung einfach und schnell erfolgt.

Abbildung: Underwriting nach dem TRIAS-Grundsatz



Auch wenn es auf den ersten Blick paradox erscheint: Mit Hilfe einer modernen Risikoprüfung können mehr Personen versichert werden als auf Basis einfacher „No-go-Krankheitslisten“. Nämlich solche mit bestimmten schwereren Krankheiten. So kann beispielsweise eine Person mit Epilepsie durchaus versichert werden, wenn bekannt ist, wie sich das Leiden im konkreten Fall darstellt. Wird nach der Anzahl Anfälle und dem Zeitpunkt des letzten Anfalls gefragt und dieser liegt länger zurück, so kann der Antragsteller zumindest mit einem Leistungsausschluss für Epilepsie angenommen werden. Dies lässt sich nur durch Zusatzfragen klären, die aber in einem elektronischen Prozess einfach gehalten sein sollten.

Anderes Beispiel: Im Falle bestimmter Herzrhythmusstörungen wie einer Tachykardie oder einer Bradykardie ist es hinsichtlich der Versicherbarkeit negativ, wenn diese Herzrhythmusstörung zu Ohnmachtsanfällen oder Sturzverletzungen geführt hat oder wenn blutverdünnende Medikamente zur Behandlung eingesetzt wer-

den. Positiv auswirken würde sich hingegen, wenn ein Herzschrittmacher eingepflanzt wurde. Die Liste an Beispielen ließe sich noch lange fortsetzen.

Entscheidend ist das medizinische Wissen im elektronischen Prüfsystem

Eine effiziente elektronische Risikoprüfung am Point of Sale, gleichgültig ob über Online-Direkt-Vertrieb oder über einen personellen Vertrieb, kann durch simple und reduzierte Fragen fast alle medizinischen Antragsprobleme der Unfallversicherung lösen. Entscheidend ist, welches versicherungsmedizinische Wissen sich hinter den für den Kunden einfachen Fragen versteckt.

Die Risikoprüfung muss aber nicht zwingend nur den Gesundheitszustand betreffen. So legen einzelne Unfallversicherer auch Wert auf relevante Freizeitrisiken (Risikoarten), welche direkt oder durch Ergänzungsfragen als normale, leicht erhöhte oder nicht versicherbare Risiken eingestuft werden können. Auch diese Vorgaben lassen sich in Prüfsysteme problemlos integrieren.

Da sich die Erfordernisse und Wünsche von Unfallversicherungen aufgrund unterschiedlicher Produktangebote und -kalkulationen stark unterscheiden, muss ein geeignetes Risikoprüf-System verschiedenen Komplexitätsgraden einer medizinischen Risikoprüfung gerecht werden und individuell einstellbar sein. Ergänzend muss auch ein Fachexperte der Gesellschaft jederzeit in der Lage sein, risikospezifische Bedürfnisse ohne großen Aufwand in einem solchen System abzubilden.

Gerade in der Unfallversicherung ist es unabdingbar, dass alle Anträge fallabschließend am Point of Sale entschieden werden. Um nicht die Anzahl der Ablehnungen unnötigerweise zu erhöhen, macht es Sinn, weitere Instrumente wie die Vereinbarung von Beitragszuschlägen und Deckungsausschlüssen einzusetzen. Dies sollte dem Kunden im Vorfeld aber klar kommuniziert werden. Keinesfalls sollte der Antragsprozess durch manuelle Unterbrechungen wie ärztliche Anfragen oder Expertenvorlagen verzögert werden.

Bei der Auswahl einer solchen Lösung ist neben der fachlichen Expertise auch die technische Ausprägung von entscheidender Bedeutung. Die Praxis zeigt, dass sich ein

exzellent strukturiertes Risikoprüf-System auch sehr schnell und einfach in bestehende Außendienstsysteme integrieren lässt. Die Aufgabenstellung besteht darin, eine Technologie zur Prüfung biometrischer Risiken bereitzustellen, die sich leicht in automatisierte Antragsprozesse integrieren lässt und so die Sofortabschlussquoten steigert. Der gesamte Antragsprozess einschließlich der Antragserfassung bleibt dabei wie aus einem Guss erhalten.

Ohne elektronisch-basierten Dialog mit dem Kunden ist eine fallabschließende Einschätzung von Vorerkrankungen unmöglich

Fakt ist: Ohne einen Dialog am Point of Sale zwischen Kunde und Vermittler ist das Problem der korrekten Einschätzung von Vorerkrankungen nicht lösbar, weil sonst zu viele konkrete Ausgangssituationen nicht geklärt werden können. Und angesichts der Fülle von notwendigen Informationen und der permanenten Fortentwicklung von medizinischen Erkenntnissen kommt kein Vertrieb mehr ohne digitale Unterstützung aus.

Der Trend zu einer automatisierten Risikoprüfung erfasst mittlerweile alle Sparten der Biometrieprodukte. Die klassischen Unfallprodukte bis hin zur komplexen Existenzschutzversicherung sind besonders gut als Beispiel geeignet, um mittels einer möglichst präzisen Risikoermittlung eine für die Wettbewerbsfähigkeit faire und risikogerechte Beurteilung zu erreichen. Selbstverständlich lassen sich die gemachten Aussagen auch auf weitere Produkte mit personenbezogenen Risiken übertragen wie Berufsunfähigkeitsversicherung, Krankenversicherung und Pflegezusatzversicherung.

Die technischen Voraussetzungen und entsprechende Prüfsysteme erlauben heute auch beim Unfall-Vertrieb - gleichgültig ob es sich um beratenden Vertrieb oder um Online-Vertrieb handelt - den sofortigen, aber auch fairen Abschluss gegenüber dem Kunden. Fair bedeutet hier insbesondere, dass der Kunde genau weiß, welche seiner Vorschäden oder Vorerkrankungen von seiner Versicherungsdeckung ausgeschlossen sind. Auch nicht zu vernachlässigen: Ein gesunder Versicherungsbestand aufgrund elektronischer Risikoprüfung kommt dem Vertrieb und insbesondere auch den zukünftigen Kunden zugute, da gerechte sowie in Zukunft bezahlbare Prämien Neuabschlüsse fördern.