

Risikoanalyse in Echtzeit

Wie Risikovorfrage-Programme Maklern die Arbeit erleichtern können

Risikovorfrage-Tools sind für Makler wichtige Helfer im Alltag. Sie unterstützen beim Beratungsprozess und sparen wertvolle Zeit. Wir stellen interessante Lösungen vor und lassen Makler von ihren Erfahrungen berichten.

Es ist ein ungeliebter Prozess: aufwendig, langwierig – und am Ende kommt nicht einmal garantiert etwas dabei rum. Die Rede ist von Risikovorfragen in der Kranken- und Lebensversicherung sowie bei biometrischen Produkten wie der Berufsunfähigkeitsversicherung (BU).

An sich ist die Risikovorfrage ein sinnvolles Instrument für Makler. Können sie auf diesem Wege doch erfahren, ob und zu welchen Konditionen ihre Kunden versicherbar sind. In der Praxis aber bedeutet es für alle Parteien viel Arbeit.

„Risikovorfragen erreichen den Versicherer heute über vielfältige Kommunikationskanäle“, sagt Christoph Dittrich, Geschäftsführer der Softfair Analyse GmbH. Das Unternehmen bietet zusammen mit Levelnine die Risikovorfrage-Plattform Riva an. „Die Sachbearbeiter erhalten zumeist Mails, in denen regelmäßig nur ausschnittsweise über den Gesundheitszustand des Versicherungsschutzsuchenden berichtet wird: ‚Ich habe hier einen Briefträger mit Rücken, nehmt ihr den?‘. Gleichzeitig sieht der Risikoprüfer in diesen Mails in der CC-Zeile häufig die Namen von Kollegen in 20 bis 30 Wettbewerbsunternehmen“, so Dittrich weiter. Das motiviere nicht gerade.

Werbung

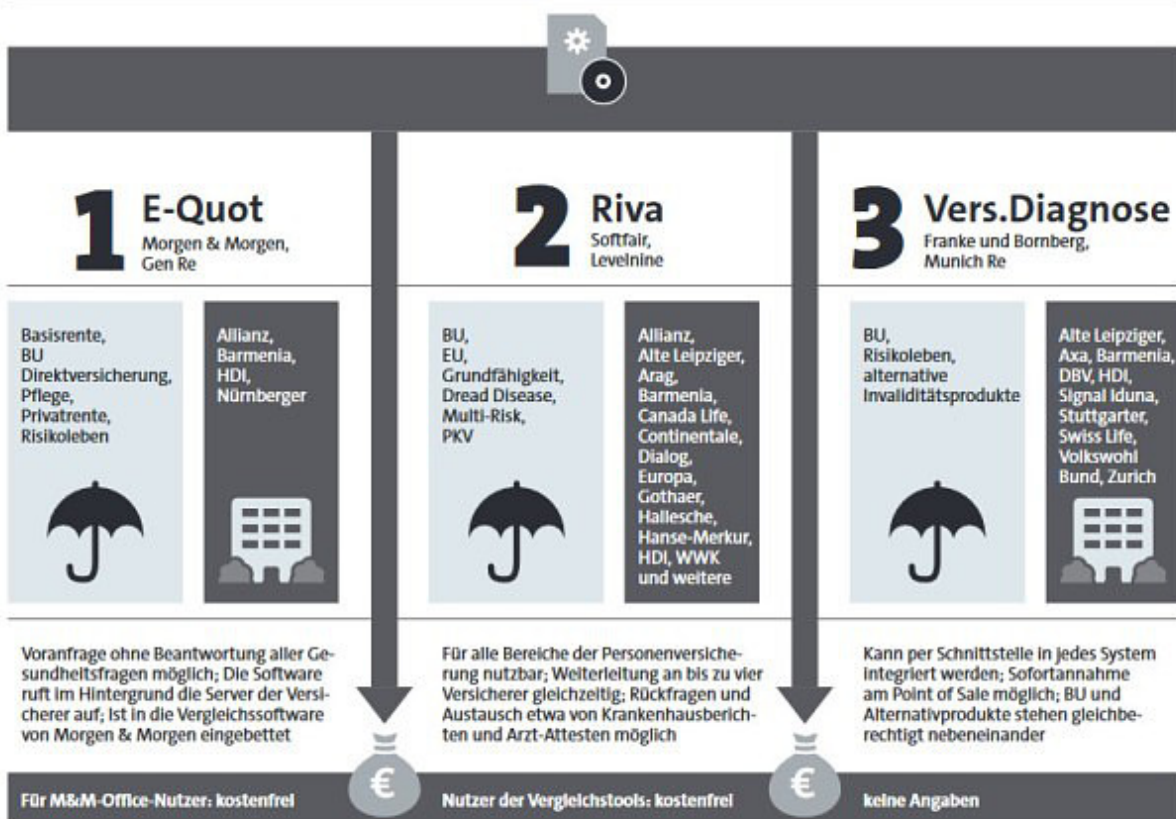
Auch die Erfolgsbilanz der Risikovorfragen ist nicht allzu rosig. Laut Angaben des Rückversicherers Munich Re bearbeiten alleine die Lebensversicherer pro Jahr durchschnittlich 20.000 bis 25.000 Voranfragen. Nur in rund 4 bis 10 Prozent der Fälle kommt es aber auch zu einem Abschluss. „Trotzdem kann der Versicherer hier nicht ausscheren und Annahme und Bearbeitung von

Risikovorfragen einfach einstellen“, sagt Dittrich. Das Dilemma lässt sich wohl nie ganz lösen, aber zumindest verbessern.

Gute Tools und Plattformen wie etwa Riva, Vers.diagnose oder E-Quot können dabei helfen, die Abläufe zumindest zu verschlanken. „Risikovorfragen sind ein Prozess, bei dem viele Parameter fest sind. Jeder Makler weiß, welche Fragen zu stellen sind, wann zusätzliche Fragebögen notwendig werden, welche Versicherer er bei welchen Produkten anfragt“, sagt Versicherungsmakler Philip Wenzel. „Da kann eine Software schon helfen.“

Drei Lösungen für Risikovorfragen im Vergleich

Mit Risikovorfrage-Tools sollen Berater quasi am Kundentisch prüfen können, ob der Kunde etwa eine Berufsunfähigkeitsversicherung bei einem bestimmten Versicherer bekommt und ob es Leistungsausschlüsse oder Risikozuschläge gibt. Die Angebote weisen dabei aber Unterschiede auf. Wir haben drei Lösungen verglichen



Komplexe Fälle fallen raus

Wobei das tendenziell eher für die einfacheren Fälle gilt. „Wir nutzen diese Software extrem selten im Alltag“, meint Versicherungsmakler Tobias Bierl. „Der Grund liegt vor allem darin, dass wir vorzugsweise BU-Interessenten haben, die mit einer sehr umfangreichen Krankenakte zu uns kommen. Diese Anfragen kann man nicht mit ein paar Klicks beantworten.“

Auch die Versicherer haben Vorteile, berichtet Thomas Thomsen, Hauptabteilungsleiter Vertrag Barmenia Kranken und Leben: „Alle Angaben sind lesbar, die gewünschten Tarife sind korrekt vermerkt, Erkrankungen können hinreichend beschrieben werden, und Personen mit Ausschluss-Diagnosen werden nicht berücksichtigt. Rückfragen werden deutlich verringert und der Vertrieb produktiver.“

Wie funktionieren die Systeme? Der Berater wählt zusammen mit seinem Kunden einen oder mehrere Tarife aus. Dann geben sie Angaben zu Vorerkrankungen, Hobbys und so weiter ein. Eventuell hat das System Nachfragen, auch die beantworten Vermittler und Kunde. Gegebenenfalls gibt es Unterlagen zu Diagnosen & Co., die der Vermittler außerdem hochladen kann. Dann geht der Datensatz an den Versicherer. Hierbei gibt es aber Unterschiede.

Bei der Plattform Vers.Diagnose haben die beteiligten Versicherer ihre Regelwerke hinterlegt. Nach Eingabe der Daten erfahren Vermittler sofort, zu welchen Konditionen der Kunde versicherbar ist. Es gibt sofort eine verbindliche medizinische Auskunft. Entscheidet sich der Kunde für einen Tarif, erstellt Vers.Diagnose den vorbefüllten Antrag und ein rechtskräftiges Risikoprüfungsprotokoll.

Risiko wird im Originalsystem des Versicherers abgefragt

Auch bei E-Quot von Morgen & Morgen und der Gen Re erfahren Vermittler und Kunde direkt, ob und zu welchen Konditionen ein Abschluss möglich ist. Dazu wird im Hintergrund das Risiko im Originalsystem des Versicherers angefragt und ein individuelles Angebot erzeugt. E-Quot ermittelt die Beiträge inklusive möglicher Zuschläge oder Leistungsausschlüsse. Stimmt der Kunde zu, erstellt die Software einen VVG-konformen PDF-Antrag für die elektronische Unterschrift. Das vollständige Dokument wird dann elektronisch an den Versicherer übermittelt.

Bei Riva kann der Versicherer nach der Übermittlung der Daten an ihn etwa per Chat-Funktion mit dem Vermittler Kontakt aufnehmen. Der Chat-Verlauf und alle Angaben und hochgeladenen Anhänge werden in einer Dokumentation zusammengefasst, die der Vermittler für den Antrag nutzen kann. Der

Vermittler muss dann nur noch bestätigen, dass die Angaben vollständig und aktuell sind.

Daten nur einmal eingeben

Damit die Programme ihren Zweck, Maklern und Versicherern das Leben leichter zu machen, erfüllen können, müssen einige Bedingungen gegeben sein. „Ein solches Programm sollte nicht unnötig viel fragen und außerdem einen kompletten Prozess abbilden von der Beratung über die Erfassung des Risikos bis hin zur Antragsstellung“, sagt Makler Wenzel, der sporadisch Vers.Diagnose nutzt. „Es ist reine Zeitverschwendung, wenn die gleichen Daten mehrmals eingetragen werden müssen.“

Deshalb sind auch Insellösungen nicht gerne gesehen, so Roland Weiß, zuständig für den Vertriebsservice der Nürnberger: „Es sollten sich zahlreiche und namhafte Lebens- und Krankenversicherer an dem Risikoprüfprozess des Tools beteiligen. So hat der Anwender den Vorteil, einen Großteil des Versicherungsmarkts mittels einer Risikovorfrage für seinen Kunden abzudecken.“

Nur die Infos, die der Versicherer verlangt

Bei Riva etwa können bis zu vier Tarife auf einmal angefragt werden. Dabei sieht es für den Vermittler so aus, als hätte er ur eine Risikovorfrage verfasst, weil er die Daten nur einmal eingegeben hat. „Tatsächlich verlassen die Angaben den Rechner des Maklers aber in bis zu vier verschiedenen Varianten“, sagt Dittrich. Jeder Versicherer erhalte nur die Informationen, die ihm nach seinen persönlichen Antragsfragen auch zustünden. Dittrich: „So wird gewährleistet, dass Versicherer, die sich für die Krankenakte der letzten drei Jahre interessieren, keine Informationen zu den letzten zehn Jahren erhalten.“

14 Lebens- und Krankenversicherer sind bei Riva bisher angeschlossen, 3 kommen gerade hinzu. Bei E-Quot sind es 4, bei Vers-Diagnose stehen aktuell 10 Versicherer als Teilnehmer auf der Web-Site. Aber das ist noch nicht alles, meint Eva Kopp, Leiterin Betrieb der Dialog Lebensversicherung. „Die Beantwortung der Fragen sollte technisch intelligent begleitet werden: Einerseits sollen so viele Eingaben und Formulierungen wie möglich erfolgen können, Diagnosen etwa in der medizinischen oder deutschen Beschreibung, also Hypertonie oder Bluthochdruck.“

Andererseits solle es Auswahlmöglichkeiten geben, um die Qualität zu verbessern und so viele standardisierbare Angaben wie möglich zu erhalten. Folgefragen zu medizinischen Angaben sollten so

kurz wie möglich gehalten werden und auch nur sparsam vorkommen. Es sollte auch die Möglichkeit geben, Befunde oder medizinische Unterlagen etwa über das Smartphone hochzuladen und mit einzureichen.

Weitere Anforderungen der Maklerschaft sind neben einer intuitiven Benutzerführung etwa die Einsetzbarkeit der Lösung am Point of Sale – sie soll jederzeit einsetzbar sein und schnelle, verlässliche Ergebnisse liefern. Dafür bieten sich vor allem webbasierte Anwendungen an. Wichtiger Punkt ist auch, dass das Angebot aktuelle Datenschutzerfordernungen erfüllt und aktuelle Entwicklungen zeitnah berücksichtigt.

Anbieter sollte im Markt verankert sein

Und was wünschen sich die Versicherungsgesellschaften von einem Risikovorfrage-Programm? „Wichtig sind natürlich die technischen Voraussetzungen, damit die externe Software gut an unsere internen Prozesse angebunden werden kann“, sagt Frank Kettner, Mitglied des Vorstands des Alte Leipziger – Hallesche Konzerns. „Auch ist es gut, wenn der Anbieter der Software bereits im Markt verankert ist.“

Die Einbindung ist dabei mal mehr und mal weniger aufwendig. „Soll das Tool beispielsweise nur gesunde Interessenten von solchen mit Vorerkrankungen trennen und diese Anträge dann in eine manuelle Prüfung weiterleiten, ist die Einbindung innerhalb von 6 bis 9 Monaten möglich“, so Kettner weiter. Bei einer möglichst kompletten Risikoprüfung dauere das Ganze natürlich länger – schon mal 12 bis 18 Monate.

Entbindet den Makler nicht von der Haftung

Bleibt die Frage, ob der Makler haftungstechnisch auf der sicheren Seite ist, wenn er ein derartiges Tool benutzt? Von der Stuttgarter heißt es dazu: „Eine Software zur Risikoprüfung enthaftet den Makler nicht. Das Ausfüllen von Antragsfragen und die Befüllung einer Software zur Risikoprüfung sind haftungsrechtlich gleich zu behandeln.“

Dem stimmt auch Versicherungsmakler Philip Wenzel zu: „Was die Haftung betrifft, ist es an sich egal, ob ich die Gesundheitsfragen in Anwesenheit des Kunden in den PDF-Antrag des Versicherers eintrage oder ein Online-Tool dafür nutze. Der Versicherungsnehmer wird nicht angemessen Zeit haben, um sich an alle Arztbesuche der letzten fünf Jahre zu erinnern. Im Zweifelsfall fällt das dem Makler auf die Füße.“

Dieser Artikel erschien am **29.06.2016** unter folgendem Link:

<http://www.pfefferminzia.de/risikoanalyse-in-echtzeit-wie-risikovor-anfrage-programme-maklern-die-arbeit-erleichtern-koennen-1467228072/>