

Leben und Gesundheit

Smart Underwriting: 4 + 2 Gesundheitsfragen genügen für eine fundierte Risikoprüfung

Wer eine Lebens- oder Berufsunfähigkeitsversicherung abschließen möchte, muss Zeit und Geduld mitbringen. Denn auf jeden Antragsteller, ob mit oder ohne Vorerkrankung, warten heute bis zu 25 Gesundheitsfragen. Das erschwert das Neugeschäft. Abhilfe soll nun das neue Smart Underwriting von Munich Re schaffen. Thomas Geißler, Senior Consultant Digital Underwriting Solutions, erklärt den Ansatz im Interview.

Daktylos Redaktion: Die Reduktion der Gesundheitsfragen wird ein immer wichtigerer Wettbewerbsfaktor – gerade in der Berufsunfähigkeitsversicherung. Wie ist dieser Trend zu erklären und was bedeutet er für das Risikomanagement der Versicherer?

Thomas Geißler: In unserer digitalisierten Welt sind immer weniger Menschen bereit, viel Zeit in den Kauf einer Versicherung zu investieren. Die Anbieter reagieren darauf und begeben sich nach intensiv geführten Produkt-, Preis- und Bedingungs Wettbewerben nun in einen Wettbewerb um die wenigsten Antragsfragen. Diese sind jedoch essenziell für das Risikomanagement. Denn Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen funktionieren als Produkte nur, wenn zwischen Anbieter und Kunde ein Informationsgleichgewicht herrscht. Als Versicherer muss ich dieses Gleichgewicht herstellen, indem ich unter anderem den Gesundheitszustand des Antragstellers ermittle – möglichst genau und rechtsicher, über verständliche und vollständig dokumentierte Fragen in Textform. Andernfalls, das zeigt die Praxis, fördern Anbieter antiselektives Verhalten und holen sich hohe Risiken ins Portfolio.

Dennoch springt Munich Re mit dem neuen Smart-Underwriting-Ansatz nun auf den Zug auf und reduziert die bis zu 25 medizinischen Antragsfragen auf nur noch 4 Basis- und 2 Ergänzungsfragen. Wieso dies und mit welchem Anspruch an die Risikoqualität?

Geißler: Das Wieso ist schnell beantwortet: Als Risiko- und Entwicklungspartner unterstützen wir unsere Kunden, indem wir ihre Position im Wettbewerb stärken – zum Beispiel durch Innovationen wie Smart Underwriting. Dieser neue Ansatz kommt mit nur 4 plus 2 Gesundheitsfragen aus, bei unveränderter Risikoqualität! Das ist unser Anspruch, dafür haben wir in mehrjähriger Arbeit eine neue Fragentechnik entwickelt und intensiv getestet. Das Ergebnis: Smart Underwriting in Form eines individuell auf den Versicherten, das Produkt und den Vertriebsweg abgestimmten Fragensets. Dieses beschleunigt den Antragsprozess ohne antiselektiv zu wirken.

Werden die 4 + 2 Fragen für jeden Erstversicherer und jedes Produkt neu entwickelt?

Geißler: Die vier Basisfragen decken immer die gleichen Aspekte ab: Nimmt der Antragsteller Medikamente? Wurde er im Abfragezeitraum stationär behandelt? Gab es ambulante Behandlungen und liegen chronische Erkrankungen vor? Unterschiede gibt es bei diesen Fragen je nach Versicherten, Zielgruppe, Vertriebsweg und Antragsprozess allerdings in den Formulierungen. Gänzlich individuell sind dann die mindestens zwei Ergänzungsfragen. Diese konzipieren wir erst nach einer umfassenden Analyse der jeweiligen Antrags- und Schadenhistorie in enger Zusammenarbeit mit den Experten auf der Erstversicherungsseite, um das Smart Underwriting optimal auf die jeweiligen Anforderungen abzustimmen.

Wie können der Versicherer und Sie sicher sein, dass ein individuell entwickeltes Fragenset in der Praxis auch tatsächlich funktioniert?

Geißler: Dies erfordert ein sehr enges Monitoring. Deshalb haben wir für unsere Kunden eigens ein Tool zur Überwachung der Smart-Underwriting-Ergebnisse entwickelt. Je nach Digitalisierungsgrad und Datenhaltung beim Versicherten sind damit umfassende Echtzeit-Analysen der Ist-Situation möglich, sodass Fehlentwicklungen frühzeitig erkannt und behoben werden können.

Digitalisierung und Algorithmen sind aber nicht zwingend Bestandteil von Smart Underwriting, richtig?

Geißler: Das ist richtig. Smart Underwriting gleicht einem Filter, der den Antragsprozess massiv beschleunigen kann. Bei einer intelligenten Vorselektion funktioniert dies auch bei manuellen Prozessen, die Wirkung steigt aber mit zunehmender Automatisierung der Prozesslandschaft und dynamischen Fragen am Point of Sale. Wir bieten für jedes Umfeld Lösungen und begleiten Kunden bei der Integration.

Zur besseren Einordnung: Automatisiertes Underwriting und Smart Underwriting sind zwei eigenständige Ansätze?

Geißler: Im Idealfall werden beide Ansätze miteinander verzahnt und ergänzen sich. Smart wäre der Einstieg: Nach nur 4 + 2 Fragen könnte die Risikoprüfung für einen Teil der Antragsteller bereits abgeschlossen sein. Bei den übrigen Antragstellern, die eine oder mehrere der Fragen positiv beantwortet haben, ginge es automatisiert weiter – mit dynamisch generierten Vertiefungsfragen auf Grundlage eines Regelwerks. Der Vorteil: Bisher bildet automatisiertes Underwriting eins zu eins die klassischen Gesundheitsfragen ab und geht alle Organgruppen durch. In Kombination mit Smart Underwriting werden künftig nur noch dynamisch generierte Vertiefungsfragen zu den relevanten Organgruppen gestellt. Das beschleunigt den Prozess und reduziert den Aufwand in der Risikoprüfung weiter.

Wann und für welche Vertriebskanäle wird Smart Underwriting in der Praxis zum Einsatz kommen?

Geißler: Wir verfügen bereits über erste Erfahrungen im vorselektierten Geschäft – insbesondere in den Bereichen Bestandsaktionen, Bankvertrieb und Kollektivgeschäft. Darüber hinaus ist es mit den gewonnenen Erkenntnissen aus dieser Phase durchaus vorstellbar, Smart-Underwriting-Lösungen mittelfristig auch für den Maklervertrieb, Generalagenten und den Online-Vertrieb anzubieten. Die Nachfrage und der Druck im Markt dürften weiter steigen. Umso mehr stehen wir unseren Kunden als Partner in allen Disziplinen zur Seite – von Underwriting, Claims, Pricing und Digitalisierung bis Data Analytics.