



somewhat  
different

# Innovative Ansätze im Antragsprozess

Betrachtung von internationalen Best Practice Beispielen

**Dr. Wolf Becke**

# Haftungsausschluss

Diese Präsentation stellt in keiner Weise eine (steuer-)rechtliche oder sonstige professionelle Beratung dar.

Obwohl Hannover Rückversicherung AG sich bemüht hat, mit dieser Präsentation zuverlässige, vollständige und aktuelle Informationen zu liefern, kann das Unternehmen (einschließlich aller verbundenen Unternehmen) für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Angaben keine Haftung übernehmen.

Auch sind sämtliche Schadensersatzansprüche im Zusammenhang mit Entscheidungen und Handlungen, die aufgrund dieser Präsentation vorgenommen wurden, ausgeschlossen.

© Hannover Rückversicherung AG. Alle Rechte vorbehalten. Hannover Rück ist das eingetragene Markenzeichen von Hannover Rückversicherung AG.

# Innovative Ansätze im Antragsprozess - Betrachtung von internationalen Best Practice-Beispielen

## Eine Übersicht

- ▶ Antrags- und Schadenbearbeitungsprozesse **im Kontext von CRM – Customer Relationship Management**
- ▶ Motto Nr 1: **'Do It Yourself'** – Der Antragsprozess der Pinnacle Life, Neuseeland
- ▶ Motto Nr. 2: **'Willkommen im Klub, willkommen bei Vitality'**: Das holistische Antragskonzept von Pru Health in Großbritannien
- ▶ Motto Nr. 3: **'Wir haben eine Überraschung für Sie'**: Der Antragsprozess von Hollard Real Life Insurance, Australien
- ▶ Ausblick und Thesen zum **'Antragsprozess der Zukunft'**

# Antrags- und Schadenprozesse in der Versicherung

- ▶ Der **normale Kunde** eines Versicherungsunternehmens hat für die gesamte Laufzeit einer Police **maximal drei wesentliche Kontaktpunkte** (Touch Points) mit dem Unternehmen
  - Zum Zeitpunkt der **Antragsstellung**
  - Zum Zeitpunkt der **Schadenmeldung (falls anwendbar)**
  - Zum Zeitpunkt des **Ablaufes/Kündigung**
- ▶ Wegen der geringen Frequenz des Kontaktes müssten/sollten daher diese Prozesse in einer optimalen Weise **'kundenfreundlich'** gestaltet werden
- ▶ Dem **Antragsprozess** kommt im Sinne von CRM eine besondere Bedeutung zu: Er stellt in der Regel den **Erstkontakt** - die offene Tür - dar und hat daher einen **langfristigen, prägenden Einfluss** auf die Kundenbeziehung

# Antrags- und Schadenprozess in der Kundenbeziehung

## Traditionell versus Modern

### ► Die traditionelle Auffassung

Der **Antragsprozess** und die zugehörige Antragsprüfung sind notwendig, um das bestehende Risikokollektiv vor 'unerwünschten' Antragsstellern zu schützen und damit die finanzielle Tragfähigkeit des Bestandes langfristig abzusichern. Der **Schadenprozess** hat das Ziel, die Schadenkosten zu minimieren und damit die Passivseite der Bilanz zu schützen.

— **Defensive Strategie**, einseitig eingesetzt zum Schutz des Unternehmens

### ► Die moderne Auffassung

Das Ziel des **Antragsprozess** ist, dem Antragssteller eine seinen Bedürfnissen und finanziellen Möglichkeiten angepasste Versicherungslösung zur Verfügung zu stellen und damit die Basis für eine langfristige, beidseitig loyale Beziehung zu legen. Der **Schadenprozess** behandelt den Kunden in einer nachvollziehbaren Weise und legt Wert auf die Fairness und die Schnelligkeit der Regulierung.

— **Aktive Strategie**, im Mittelpunkt stehen die bilateralen Interessenlagen von Kunde und Unternehmen

# Do it yourself - Antragsprozess aus Neuseeland

www.pinnaclelife.co.nz

## PINNACLE LIFE

You're well aware of why having life insurance is important. We set out to make the process simple. That way we eliminate layers of cost. All you have to do is answer a few questions. And within seconds you'll have a quote and a direct comparison with other insurance companies... And you'll be able to buy the insurance then and there.

get started ►

CONTACT US

中文

ABOUT US

WHY LIFE  
INSURANCE?

BLOG

PRODUCTS

PARTNERS

EXISTING  
CUSTOMERS

PLAIN  
ENGLISH  
WINNER  
2009

Advice | Privacy & Security | Powered by Intelligent Life | © Pinnacle Life 2012 | Financial Strength | Awards

# Pinnacle Life Insurance, Neuseeland

## Daten zur Unternehmensentwicklung

- ▶ **Gegründet 1998** in Auckland, Neuseeland, agiert ab 2007 als **erster reiner OnLine-Lebensversicherer** der Welt, gewinnt eine Reihe von internationalen Preisen für Design, Inhalt, Funktionalitäten und Benutzerfreundlichkeit des Internet-Antragsprozesses
- ▶ **Einfache Produktpalette:**
  - Life Cover – Jährlich erneuerbare Risiko-LV bis zu NZD 1.000.000 Deckung
  - Cancer Cover – Deckung bis zu NZD 250.000
  - Mortgage Cover – Restschuldversicherung Hypotheken bis NZD 1.000.000
  - Funeral Cover – Begräbnisversicherung bis zu NZD 25.000
- ▶ **Antragssteller/in** muss die **neuseeländische** Staatsbürgerschaft haben, 20 bis 59 Jahre alt sein und den Lebensmittelpunkt in den Ländern Neuseeland, Australien, den USA, Kanada, Irland, Hongkong oder Singapur haben

# Pinnacle Life Insurance, Neuseeland

Der mehrstufige OnLine-Antragsprozess für das Produkt Life Cover

## ► Stufe 1 - Basisdaten

- Frage nach Geschlecht, Raucherstatus, Alter
- Wahl der Deckungssumme, dann:
- Erste **Preisindikation**: z. B. NZD 117,67 pro Monat für Mann, Nichtraucher, Alter 52 Jahre, Deckung NZD 500.000, Beruf: Versicherungsmathematiker
- **Preisvergleich** mit fünf führenden LVU des Marktes Neuseeland (Preis-Spanne von NZD 128 bis 139, d. h. zwischen 8,8 % und 18,1 % teurer)

## ► Stufe 2 – Gesundheitsfragen

- Körpergröße, Körpergewicht
- Fragen nach spezifischen Krankheiten wie Krebs, Diabetes, Koronarkrankheiten, Epilepsie, neuromuskuläre Probleme, Familienhintergrund (Alter der nächsten Anverwandten) etc.



# Pinnacle Life Insurance, Neuseeland

## ▶ Stufe 3 – Frage nach beruflicher Situation (Risikoberufe)

- Helikopter-Pilot, professioneller Boxer, professioneller Rennfahrer, Bergarbeiter etc.

## ▶ Stufe 4 – Frage nach Freizeitaktivitäten

- Scuba-Tauchen tiefer als 30 m, Rennbootfahren etc.

## ▶ Stufe 5 – Entscheidung - Die früher signalisierte Prämie wird bestätigt

Antragssteller/in hat die Entscheidung, ob Police ausgestellt werden soll oder nicht

Durchschnittliche Zeitdauer des vollständigen Antragsprozesses: 15 – 18 Minuten

# Willkommen im Klub, willkommen bei Vitality

www.pruhealth.co.uk

Contact us

Member login

Get a quote



Individuals Employers Advisers Healthcare providers Contact Us

Search

Home Live well Health insurance Well rewarded Get a quote

“I think PruHealth's Vitality programme is absolutely brilliant - we all love to be rewarded for hard work and Vitality has so many ways to incentivise its members

Jessica Ennis  
Vitality Ambassador *Vitality*

Everything I stand for is echoed in the values of Vitality and I hope I can make people see that achieving your personal health goals is really a matter of planning the journey and sticking with it.



buymobilephones.net



# Pru Health Insurance Company (Pru Health)

## Daten zur Unternehmensentwicklung

- ▶ Gegründet 2004 in Großbritannien als **Joint Venture (50/50)** zwischen der Prudential UK und dem marktführenden privaten Krankenversicherer Discovery Health, Johannesburg (Südafrika)
- ▶ Der südafrikanische Partner hat die operative Führung der Pru Health UK und hat viele Elemente seines **Erfolgsmodell aus Südafrika nach Großbritannien** transferiert
- ▶ **Vertrieb** der Policen (Individual & Corporates) über Makler (IFAs)
- ▶ Im Angebot sind **vier Basisprodukte**: Value Plan, Core Plan, Select Plan und der Comprehensive Plan, die sich im Deckungsumfang und der Leistungshöhe unterscheiden
- ▶ **Zusätzliche Deckungen sind möglich** wie Dental Care, Einschluss von Akupunktur, Homöopathie, Osteopathie

# Pru Health - Großbritannien

## Die Emotionalisierung des Antragsprozesses

- ▶ **Marketing-Slogan:** Health Insurance with a difference where living well means a lot of rewards and savings on your premiums
- ▶ Der eigentliche **Antragsprozess** bei der Pru Health folgt einem im britischen Makler-Markt üblichen Verfahren. Das ist aus **Compliance-Gesichtspunkten** und aus der regulatorischen FSA-Sichtweise des **'Treating Customers Fairly'** wichtig
- ▶ **ABER:** In diesen Prozess eingebunden sind zwei ausgeprägte **Alleinstellungsmerkmale der Pru Health**, nämlich der **NCD – No Claims Discount** und das umfangreiche **Vitality-Programm**
- ▶ Beide Elemente **belohnen direkt und unverzüglich** den Policeninhaber für einen nachgewiesenen gesunden Lebensstil, eine gesunde Ernährung sowie die Nichtbelastung der Police durch kleinere medizinische Rechnungen

# Pru Health - Großbritannien

## Die Wirkungsweise des Vitality-Programms

- ▶ Bei Beginn der Police: Einstufung in die Ebene '**Bronze**'. Aufstieg in den **Status 'Silver', 'Gold' und 'Platinum'** durch 'Sammeln von 'Vitality-Punkten' – durch nachweislich gesunden Lebensstil, keinen Zigarettenkonsum, Besuch von Fitness-Zentren etc.
- ▶ Der **Aufstieg** in die Kategorien 'Silver', 'Gold' und 'Platinum' reduziert den Jahresbeitrag um jeweils eine Monatsprämie – also beim Gold-Status um 17 % und beim Platinum-Status um 25 %
- ▶ **Vitality-Partner** sind bekannte Unternehmen, die in Abhängigkeit vom erreichten Status den Policeninhabern einen Rabatt auf ihre Produkte geben, z. B.
  - **Thomas Cook** (führender Reiseveranstalter): bis 25 % Rabatt
  - **LA Fitness, Virgin Active** (Fitnessclubs): bis 50 % Rabatt auf Monatsgebühr
  - **Evans Cycles** (Fahrradhersteller): bis 50 % Rabatt beim Kauf
  - **Laureus**: Persönliches Coaching durch Weltklassesportler wie Michael Johnson



Call us on **1300 37 7325**

Mon - Fri 8am - 10pm (EST)

[Retrieve application](#)

Car	Home	Real Bike	Travel	Life	Income	Pet	About Real
-----	------	-----------	--------	------	--------	-----	------------

[Home](#) > [Life Insurance](#)

- ▶ Family Life Cover
- ▶ Funeral Expenses Cover
- ▶ Serious Illness Cover
- ▶ Accident Cover
- ▶ Silver Life Cover
- ▶ Choose Your Cover
- ▶ Real Reward
- ▶ Resources
- ▶ Downloads
- ▶ Claims

**Request a FREE Info Pack**



[FREE INFO PACK](#)

## Life Insurance

Peace of mind, throughout your life.

From insurance to help secure your income and extensive **life insurance** that can provide significant cash benefits for your loved ones in the event of your death to simple cover to help take care of your funeral cost, and cover if you are unfortunate enough to suffer a serious illness or accident ... there's a Real option for you.



### Family Life Cover

Up to \$1 million to help provide for your family and protect the assets you've worked hard to create. No medical or blood test.



From just \$1.46 per week.  
[More info.](#)

- > [Call me now](#)
- > [Get a FREE Info Pack](#)

[INSTANT QUOTE](#)

### Funeral Expenses Cover

Cash to protect your family from the financial burden of your funeral. Guaranteed cover for Australian residents aged 18-79



From just \$1.72 per week.  
[More info.](#)

- > [Call me now](#)
- > [Get a FREE Info Pack](#)

[INSTANT QUOTE](#)

[APPLY NOW](#)

# Hollard Real Life Insurance, Australien

## Daten zur Unternehmensentwicklung

- ▶ Hollard ist eine private, mittelgroße **südafrikanische Versicherungsgruppe**, die seit mehr als zwei Jahrzehnten auch in Australien tätig ist unter der Marke 'Real Insurance'
- ▶ Tätigkeitsfelder: Nicht Leben (Personal Lines) mit eigener Lizenz, in Leben als **Vertriebsorganisation** im Rahmen eines Exklusivvertrages mit einem Lebensversicherer und als **Portefeuille-Administrator** unterwegs
- ▶ Der Lebensversicherer verantwortet den gesamten **versicherungstechnischen** Teil des Prozesses wie Produkt-Design, Preisgestaltung, actuarielle Bewertung und den **Input für die Risikoprüfung (Skriptum)**
- ▶ Umfangreiches **Direkt-Marketing** über TV und Radio-Medien
- ▶ Vertrieb der Produkte über **eigenes Call-Center** mit qualifizierten Ansprechpartnern in **Sydney**, offen von 8.00 h morgens bis 22.00 h abends (Mo – Fr)

# Hollard Real Life Insurance, Australien

- ▶ **Marketing-Slogans:** 'Australia's **freshest approach** to personal insurance',  
'We are down-to-earth and apply common sense'  
'**No medical or blood test**'
  
- ▶ **Wesentliche Produktgruppen bei Real Life Insurance**
  - **Family Life Cover** (mit Zielrichtung Familien): Verbundene Risiko-LV für die beiden Familienoberhäupter, mindestens AUD 100.000 und maximal AUD 1.000.000 Deckung im Todesfall
  - **Funeral Expenses** (mit Zielrichtung Einzelpersonen) – garantierte Annahme bis Eintrittsalter 79
  - **Serious Illness Cover** (mit Zielrichtung Einzelpersonen) bis AUD 750.000 Deckungssumme
  - **Unfallversicherung** (mit Zielrichtung Einzelpersonen) bis zu AUD 500.000



# Hollard Real Life Insurance Australien

Der Wow-Faktor beim Antragsprozess

## Besuch im Call Center der Real Life Insurance, Sydney

**Anruf einer 32-jährigen qualifizierten Krankenschwester**, alleinerziehend mit 7-jähriger Tochter. Sie hatte gerade ein Haus in den Außenbezirken Sydneys gekauft und eine Hypothek von AUD 300.000 aufgenommen. Sie suchte nun eine geeignete Risikodeckung mit laufender Prämienzahlung 'für den Fall des Falles' mit einer Beitragsfreistellung im Falle ihrer eigenen Invalidität

**Antragsprüfung per Telefon** durch einen Senior Agent, persönliche Daten, Bankverbindung, Fragen zur beruflichen Situation, Einkommen und Durchlauf des Antragsprüfungs-Skriptums

**Ergebnis** nach 20 Minuten Dialog: **Normalannahme**, für eine 15-jährige Risiko-lebens-Versicherung über AUD 300.000 mit Beitragsfreistellung bei Invalidität

**Dann die Überraschung (Der Wow-Faktor):** **Loyalitätsbonus von 10 %** der bis dahin eingezahlten Bruttobeiträge nach 36 Monaten

# Der Antragsprozess der Zukunft ...

## ... und die Zukunft der Risikoeinschätzer

- ▶ In den Zeiten eines niedrigen Kapitalmarktzinsniveaus erhalten **Risiko- und Abwicklungsgewinne** für die Versicherungsunternehmen eine besonders hohe Bedeutung. Die Produktpalette wird angepasst: Weg von Sparprodukten, hin zu risiko-orientierten Produkten!
- ▶ Die **Bedeutung eines kundenfreundlichen Antragsprozesses** und einer qualifizierten Antragsprüfung (**Underwriting**) wird daher in den nächsten Jahren signifikant steigen.
- ▶ Die bisher getrennten Prozesse 'Vertrieb' und 'Antrag' werden zu einer Einheit **zusammengeführt und miteinander verzahnt**.
- ▶ Die Risikoeinschätzer werden ihre Rolle neu definieren: als **Beschleuniger des Antragsprozesses und als prägender Erstkontakt** mit dem Kunden. Die Einbindung der IT in kundenfreundliche Prozesse wird einen signifikanten Wettbewerbsvorteil (oder –nachteil) für das einzelne Unternehmen darstellen.

# Der Antragsprozess der Zukunft ...

## ... und die Zukunft der Risikoeinschätzer

- ▶ In Zukunft wird die Antragsprüfung in einem **direkten Dialog** zwischen dem potenziellen Kunden und dem Antragsprüfer durchgeführt
- ▶ Als geeignete Modelle der Risikoprüfung haben sich in verschiedenen entwickelten Märkten **skript-orientierte, strukturierte** Telefongespräche (Audio-Kontakt) herausgestellt. Mit Zunahme der Internet-Telefonie wird dieses Konzept auf eine **Skype-Kontakzebene** (Audio- und visueller Kontakt) erweitert
- ▶ Erfolgreiche Versicherer werden den Antragsprozess im Sinne von **CEM – Customer Experience Management** emotional erweitern und dem Kunden ein besonderes, nachhaltig prägendes Erlebnis verschaffen.
- ▶ Hier werden auch **soziale Netzwerke** wie Facebook, Twitter etc. ihre Rolle finden und das Marketing stark auf realen Erfahrungen der Kunden beruhen ('Ehrlichkeits-Marketing') statt auf nebulösen Versprechungen der Anbieter

# Der Antragsprozess der Zukunft ...

... und die Zukunft der Risikoeinschätzer

## ► Insgesamt also das Fazit:

**Die Zukunft der Antragsprüfung und des Antragsprozesses ist rosig – sofern die Unternehmen und ihre Mitarbeiter/innen sich auf diese Zukunft einlassen ...**

