

# Versicherungs-IT im **F O K U S**

**Von Datenschnittstellen, KI und VAIT-Anforderungen**

**Auszug**

**Claims Leakage in der Industrieversicherung: So kann die IT helfen**

# Versicherungsforen-**Themendossier**

Eine Publikation der

 **Versicherungs**foren Leipzig

# Claims Leakage in der Industrieversicherung: So kann die IT helfen

Ein Schaden ist der Moment der Wahrheit zwischen Industrie- und Gewerbekunden und ihren Maklern und Versicherern. Auf der einen Seite steht die gute Geschäftsbeziehung: Der Kunde erwartet eine faire und schnelle Bearbeitung der Ansprüche. Auf der anderen Seite gibt es oft ein Dilemma zwischen Bearbeitungsqualität und Bearbeitungszeit.

Eine der Herausforderungen dabei ist Claims Leakage. Es bezeichnet alle vermeidbaren Aufwendungen, die Industrie- und Gewerbeversicherern in einer Schadenbearbeitung entstehen. Wie auch in anderen Bereichen eröffnet die Digitalisierung von Prozessen und Schnittstellen große Einsparmöglichkeiten. Der Schadenfall bietet noch dazu die Chance auf eine Stärkung der Kundenbindung durch Service, weil ansonsten oft nur die jährlichen Renewals Anlass für eine direkte Kommunikation sind.

## Wie entsteht Claims Leakage in der Industrie- und Gewerbeversicherung?

Die Hauptursache für Claims Leakage liegt in der Praxis in Fehlentscheidungen, die sich beispielsweise durch komplexe Schadensituationen oder – etwa aus Zeitdruck – durch

mangelnde Prüfungsmöglichkeiten ergeben. Dabei spielen verschiedene Aspekte und Baustellen eine Rolle, die wichtigsten sind:

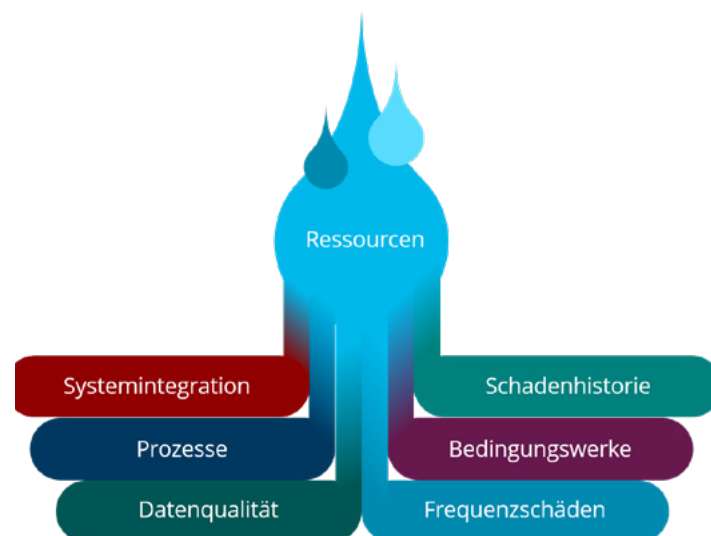
**Mangelnde Systemintegration:** Schadenbearbeitende müssen sich alle Informationen mühsam und zeitaufwändig aus mehreren Quellen zusammensuchen. Die Vertragsinformationen aus dem Underwriting erreichen das Schadenmanagement nicht automatisch.

**Keine IT-gestützte Prozess-Guidance:** Für die Schadenbearbeitung gelten interne Richtlinien, denen die Schadenbearbeitenden folgen. Die Richtlinien helfen, den Bearbeitungsprozess zu strukturie-

ren. Die jahrelange Erfahrung, wie die konkrete Schadensituation zu beurteilen ist, können die Richtlinien allerdings nicht ersetzen. Insbesondere unerfahrene Mitarbeitende können mit der Anwendung abstrakter Regeln auf die konkrete Situation Schwierigkeiten haben.

**Mangelnde Datenqualität:** Fehler bei der Erfassung sowie bewusste Falschangaben der Versicherungsnehmer oder Anspruchsteller fallen für Industrieversicherer ins Gewicht. Dann geht es neben der Schadensumme auch um die Aufwände zur Aufdeckung von Täuschungsversuchen.

**Fehlende Schadenhistorie:** Schadenbearbeitende, die für



Quelle: mgm

Hunderte Schäden verantwortlich sind, müssen schnell und fachlich korrekt Überblick zum Stand eines Schadens haben. Haben sie den nicht, kostet es Vertrauen durch mangelnde oder verzögerte Auskunftsfähigkeit gegenüber den Kunden sowie Verwaltungszeit, um den Wissensstand aufzubauen.

**Frequenzschäden:** Frequenzschäden bewegen sich im Spannungsfeld zwischen den internen Bearbeitungsaufwänden und der Bearbeitungszeit. Viele Versicherer bearbeiten mittlerweile Frequenzschäden regelbasiert in Dunkelverarbeitung oder planen dieses. Im „Global Claims Review“ der AGCS sieht der Industrieversicherer hier zum Beispiel das Potenzial, 60 bis 70 Prozent der Schäden mittels Machine Learning und anderen Technologien automatisiert abzuwickeln.<sup>1</sup> Claims Leakage durch mögliche Fehlentscheidungen würde hier bewusst in Kauf genommen, wenn die Kostenersparnis überwiegt.

### **IT als wichtige Unterstützerin bei der Claims Leakage-Reduzierung**

Wie sehen praxiserprobte Ansätze zur Reduzierung von Claims Leakage aus? Eine zeitgemäße IT-Umgebung macht – hier am Beispiel der

Transportversicherung – auf verschiedenen Wegen Effizienzsteigerungen möglich.

### *Passgenaue Suchfilter zur Identifizierung des Vertrages*

Bereits der erste Schritt, das Finden des richtigen Vertrages zu einem gemeldeten Schaden, ist in der Industrieversicherungspraxis oft schwierig: Informationen liegen anfangs nur unvollständig vor, Deckungskonzepte ähneln sich und Deckungen werden als eigenständiges Produkt angeboten, teils auch im Rahmen von Kombiprodukten. Auch tiefgestaffelte Partnerstrukturen können die Suche der konkreten Anspruchsgrundlage erschweren, wenn zunächst geklärt werden muss, in welchem Vertrag die Tochterfirma mitversichert ist. Partner-, Produkt- und Vertragsdaten sind häufig gewachsene Strukturen – jeder Schadenbearbeitende kennt das Problem, sich in diesen Strukturen zu orientieren. Die Suche der Anspruchsgrundlage kann somit zeitintensiv sein. Eine gute IT-Lösung erlaubt es, den richtigen Vertrag schnell und unkompliziert zu finden. Mithilfe passgenauer Suchfilter wird der gesuchte Vertrag gezielt eingegrenzt und damit die Identifikation beschleunigt.

### *Deckung automatisch prüfen*

Ist der korrekte Vertrag identifiziert, kann der Schaden anhand von Eckdaten beschrieben werden. Dazu gehören insbesondere das Schadendatum und die betroffene Deckung. Mit diesen Daten wird der Vertragsstand zum Schadendatum bestimmbar. So kann auch die formelle Deckungsprüfung technisch unterstützt werden. Im Podcast „Industrieversicherung Digital“ gibt's noch mehr spannende Ansätze zur digital gestützten Anspruchsprüfung.

### *Stichtagsgenaue Vertragsdaten übernehmen*

Im nächsten Prozessschritt beschreiben und prüfen die Schadenbearbeitenden den Versicherungsfall detaillierter. Relevante Daten des Vertragssystems werden zum Schadendatum automatisch übernommen, um manuelle Eingaben zu vermeiden. Hierzu gehören insbesondere Informationen zur Deckung wie versicherte Gefahren und Versicherungssummen oder Details zum versicherten Objekt. Die deckungs- und objektbezogenen Informationen sind produktspezifisch festgelegt. Für die Gebäudeversicherung können damit andere Daten übertragen werden als für die Haftpflichtversicherung. Das

<sup>1</sup> <https://www.agcs.allianz.com/content/dam/onemarketing/agcs/agcs/reports/AGCS-Global-Claims-Review-2018.pdf>

macht eine aufwändige Orientierung im Vertrag überflüssig und verhindert, dass Wichtiges übersehen wird.

#### *IT-gestützte Schadenbeschreibung – vollständig und systematisch*

Weitere Daten werden ergänzt, die die Umstände des Schadens beschreiben. Dazu zählen etwa der Schadenort, die Wetterbedingungen und eventuelle Angaben zu Zeugen, die den Hergang beobachtet haben. Ein effizientes IT-System bietet dabei automatische Validierungsmöglichkeiten wie eine Prüfung sämtlicher Angaben auf Vollständigkeit. So gelingt eine systematische Schadenbeschreibung, die produktspezifisch und transparent ist.

#### *Externe Datenquellen einbinden und automatisiert nutzen*

Werden weitere Daten aus angeschlossenen Systemen übernommen und in wenigen Augenblicken mit der Schadenbeschreibung abgeglichen, kann die Qualität der Schadenbearbeitung erhöht und das Risiko eines Schadenverlustes reduziert werden.

#### *Digitale Schadenhistorie ermöglichen*

Digitale Schadenakten und das automatisierte Loggen der Bearbeitungsschritte in einer Schadenhistorie machen sämtliche Änderungen nachvollziehbar und transparent. Scha-

denbearbeitende können den Überblick behalten und bei längeren Bearbeitungen oder wechselnden Verantwortlichkeiten schnell in die Materie finden.

#### *Effizienz mit einem automatisierten Task Management erhöhen*

Manuelle und automatisierte Wiedervorlagen verbessern die operative Leistung von Schadenabteilungen. Beispiele: automatische Erinnerungen, wenn ein offener Schaden längere Zeit nicht bearbeitet wurde, Übergabe von Aufgaben an die Urlaubsvertretung oder die Erinnerung an das angeforderte Gutachten. In eindeutig definierten und IT-gestützten Prozessen können Verantwortliche so Folgeaktionen ausführen, etwa die Reserve anpassen oder geeignete Maßnahmen anstoßen, um den Schaden abschließen zu können.

### **Fazit**

Das Minimieren von Claims Leakage stellt einen wichtigen Beitrag zur Wirtschaftlichkeit dar. Gleichzeitig sind die Kunden zufriedener, wenn der Versicherer ihre Schäden schnell und qualitativ hochwertig bearbeitet. Die Ursachen für Claims Leakage sind vielfältig und lassen sich nur durch eine ganzheitliche Herangehensweise beseitigen – mit Insellösungen ist es nicht getan. Insbesondere die (technischen) Abhängigkeiten zwi-

schen der Schadenabteilung und dem Underwriting spielen dabei eine wichtige Rolle.

### **Autoren**



**Bernhard Klett**

Business Analyst  
mgm technology partners



**Alexander Stolte**

Business Analyst  
mgm technology partners



# Impressum

## Autor(en) des vorliegenden Themendossiers

Elisa Strey et al.

T +49 341 98988-235

E [elisa.strey@versicherungsforen.net](mailto:elisa.strey@versicherungsforen.net)

## Feedback zum vorliegenden Themendossier

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

## Bitte senden Sie Ihre Kommentare an

Elisa Strey

T +49 341 98988-235

E [elisa.strey@versicherungsforen.net](mailto:elisa.strey@versicherungsforen.net)

## Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter [www.versicherungsforen.net/abo\\_themendossier](http://www.versicherungsforen.net/abo_themendossier). Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter [www.versicherungsforen.net/partner](http://www.versicherungsforen.net/partner).

## Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net).

## Versicherungsforen-Newsletter

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net), Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf [www.versicherungsforen.net/newsletter](http://www.versicherungsforen.net/newsletter) anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

