



SwissLife

Innovative Leistungsprüfung

Philipp Greiner – Abteilungsleiter Claims
02.02.2023

Agenda

	Seite
Swiss Life Leistungsprüfung in Zahlen	3
Zertifizierte Qualität bei Swiss Life	4
Einfache Leistungsfallanmeldung	6
Leistungsfallservice CLARA	7
Erweiterung durch CLARA plus	8
Integration von CLARA plus in in sure biomics	9

Swiss Life Leistungsprüfung in Zahlen

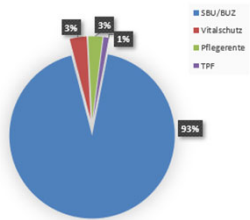


2.200

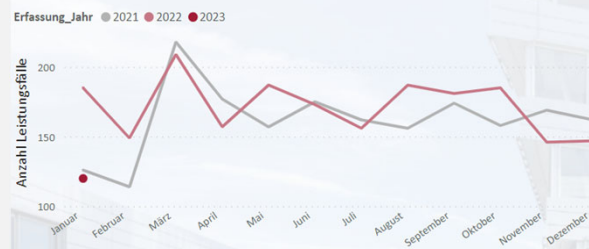
Leistungsfallneuanmeldungen

- davon 6% Grundfähigkeit und Pflege
- Entscheidungskorridor: **160 – 170 Tage nach Abschluss Vorprüfung**
- Anerkennungsquote: 80%**

Neuanmeldungen nach Produkten



Anzahl erfasste Erstprüfungen pro Jahr

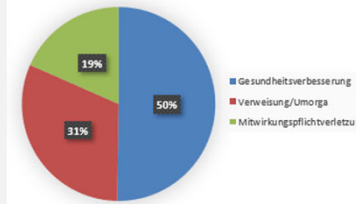


2.900

Leistungsfallnachprüfungen

- Reaktivierungsgründe:
 - 50% Gesundheitsverbesserung
 - 31% Verweisung, Umorganisation
 - 19% Mitwirkungspflichtverletzung
- **Reaktivierungsquote: ca. 9%**
- **Individuelle Terminierung** - keine pauschalen Fragenbögen alle 2 Jahre / **ergänzt mit RTW**
- Entscheidungskorridor: **10 – 40 Tage** nach Rückmeldung Kunde

Reaktivierungsgründe 2022



Anzahl erfasste Nachprüfungen pro Jahr



2.722

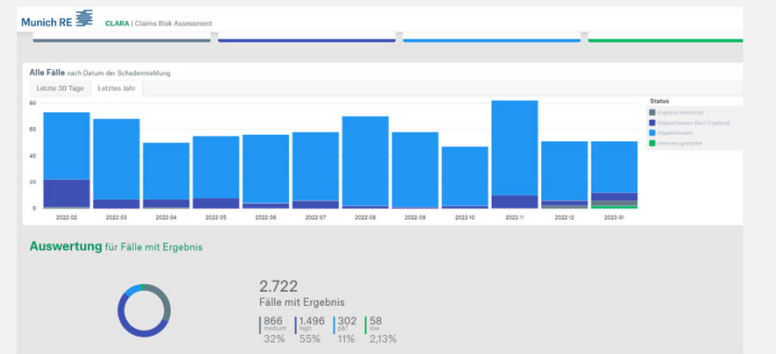
CLARA Telefonate

(seit Einführung Claims Rule Assessment)

Ergebnis:

55% High-Risk
32% Medium Risk
13% Low Risk (P&F)

Ziel: Quote von 50%



Zertifizierte Qualität bei Swiss Life

An der AVB und Preisschraube kann nicht unendlich gedreht werden - Service kann immer besser werden

SERVICE UND KUNDENORIENTIERUNG

*stehen im Fokus, um Vermittler und Kunden von unseren Produkten zu überzeugen.
Wir arbeiten kontinuierlich daran, diesen Aspekt weiter zu verbessern.*



**Erfolgreiche
Zertifizierung** der
Serviceprozesse bei
Privatkunden durch
den TÜV-Rheinland in
2022.



In einer aktuellen Studie
der Servicevalue GmbH im
Auftrag von Focus-Money
wurde Swiss Life als eine
der **fairsten Regulierer
bei BU-Produkten**
ausgezeichnet. Kunden
bewerteten unsere
Schadenregulierung mit
„**sehr gut**“.



IVFP bewertet Swiss Life
in den Bereichen
Unternehmenssicherheit,
Preis-Leistung, Flexibilität
und Transparenz im
aktuellen SBU-Rating in
allen Zielgruppen mit der
Note „**exzellent**“.

Wie möchten wir Innovation beweisen?



Unser Ziel ist es, für jeden Kunden individuell ansprechbar zu sein.



Wir wollen weg von einer verallgemeinerten Leistungsprüfung mit langen Fragebögen...



...hin zu einer individualisierten Leistungsprüfung!

Einfache «online» Leistungsfallanmeldung

Onlineformular

Versicherungen Altersvorsorge Magazin

Service > Leistungsfall melden

Berufsunfähigkeit melden

Mit unserem Onlineformular können Sie uns schnell, einfach und bequem über Ihre Berufsunfähigkeit informieren. Wenn Sie das wünschen, rufen wir sie auch gerne an. Bitte geben Sie für diesen Fall unbedingt eine aktuelle Telefonnummer an und wählen Sie diese Form Leistungsfallanmeldung aus.

Ihre Daten:

Vertragsnummer: *

Vorname *

Nachname: *

Geburtsdatum: *

Straße: *

FAQs

Versicherungen Altersvorsorge Magazin Service

Service > Häufige Fragen

Häufige Fragen

Einfach und verständlich erklärt

Hier haben wir die Antworten auf häufig gestellte Fragen zu verschiedenen Versicherungsthemen für Sie zusammengefasst. Wählen Sie einfach das Thema aus, zu dem Sie eine Frage haben.

Ich arbeite in Teilzeit. Wie beantrage ich dann Leistungen?

Es gibt keinen Unterschied bei dem Antrag auf Leistungen zwischen Vollzeit und Teilzeit. Auch als in Teilzeit angestellte Arbeitskraft können Sie bei uns Berufsunfähigkeitsleistungen beantragen. Wir prüfen dies nach denselben Grundlagen wie eine Vollzeitkraft. Wenn Sie die Teilzeitklausel in Ihrem Vertrag versichert haben, berücksichtigen wir bei der Festlegung des BU-Grades jedoch Erleichterungen.

Welche Leistungen erbringen wir bei Berufsunfähigkeit?

Wenn bei Ihnen Berufsunfähigkeit vorliegt, erhalten Sie die in Ihrem Versicherungsschein oder den Nachträgen zum Versicherungsschein (z. B. Dynamiknachtrag) dokumentierte Leistung. Grundsätzlich können folgende Leistungen versichert sein:

- Keine Beiträge mehr zahlen
- Versicherte Berufsunfähigkeitsrente erhalten
- Garantierte Rentensteigerung
- Einmalzahlungen (z. B. Wiedereingliederungshilfe) erhalten

Welche Leistungen erbringen wir bei Berufsunfähigkeit?

Wenn bei Ihnen Berufsunfähigkeit vorliegt, erhalten Sie die in Ihrem Versicherungsschein oder den Nachträgen zum Versicherungsschein (z. B. Dynamiknachtrag) dokumentierte Leistung. Grundsätzlich können folgende Leistungen versichert sein:

- Keine Beiträge mehr zahlen
- Versicherte Berufsunfähigkeitsrente erhalten
- Garantierte Rentensteigerung
- Einmalzahlungen (z. B. Wiedereingliederungshilfe) erhalten

Wie lange dauert es, wenn ich meine Berufsunfähigkeit melde?

Wenn Sie meinen gemäß unseren Versicherungsbedingungen melden Sie sich bitte bei uns. Da wir Ihnen das möglich ist. Die Bearbeitung der Art und Schwere Ihrer Erkrankung einige Auskünfte, z. B. von Ärzten, Krankenkassen, etc. Wir fordern wir innerhalb von etwa 10 Tagen Erfahrungsgemäß dauert es, bis wir Ihre Leistungen erhalten.

Nein, andere Leistungen werden auf die Berufsunfähigkeitsrente nicht angerechnet.

Werden andere Leistungen durch die Krankenversicherungen oder Sozialversicherungsträger (z. B. Übergangsgeld, Krankengeld, Krankentagegeld) angerechnet und schmälern meine Berufsunfähigkeitsleistung?

Noch mehr Transparenz für unsere Kunden:
Ausführung der häufigsten Fragen zur Leistungsfallanmeldung auf unserer Homepage

Leistungsfallservice: CLARA Telefonie

Wenn der Leistungsfall eintritt, benötigt der Kunde individuelle Hilfe. Bei der Swiss Life Berufsunfähigkeitsversicherung können wir im Leistungsfall ein schnelles, unkompliziertes Telefoninterview mit dem Kunden führen. Umfangreiche Fragebögen und lange Bearbeitungszeiten werden dadurch deutlich reduziert. So können wir jeden Kunden gleichmäßig ansprechen und die Resonanz ist positiv: 45% unserer Leistungsanträge beginnen mit CLARA

1

Aktiv werden des Kunden:

Im ersten Schritt informiert uns der Kunde über den Eintritt des Leistungsfalls. Dies kann über das Medium seiner Wahl erfolgen.



telefonisch



schriftlich



online

Sobald der Kunde sein Einverständnis zum Telefoninterview erteilt, rufen wir ihn zu seinem Wunschtermin an.

2

Ablauf des Telefoninterviews:



Der Kunde erhält einen Anruf zum vereinbarten Wunschtermin



Es wird ein ca. 15-25 minütiges Interview durchgeführt



Anschließend erhält der Kunde das Interviewprotokoll und einen kurzen Fragebogen. Die ausgefüllte Unterlagen kann er per Mail oder Post zurückschicken.



Innerhalb weniger Tage informieren wir den Kunden, ob wir uns ggf. noch mit anderen Stellen in Verbindung setzen

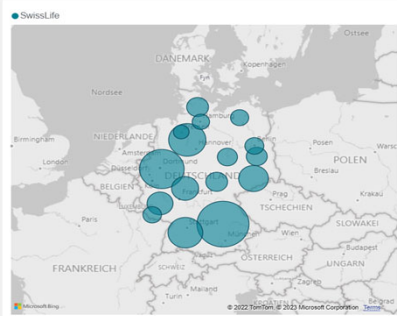
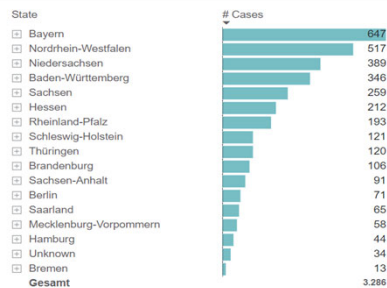
Vorteile für unsere Kunden:

- Interviewfragen werden individuell auf den Kunden abgestimmt
- Bereits während des Interviews kann festgestellt werden, ob weitere Unterlagen benötigt werden und diese können direkt angefordert werden. Somit liegt unsere Bearbeitungszeit deutlich unter dem Marktdurchschnitt und wir garantieren so eine schnellere Entscheidung und Auszahlung der Leistung
- Vertraulichkeit und Datenschutz können zu jeder Zeit durch unsere erfahrenen Mitarbeiter garantiert werden
- Die Alternative zum Fragebogen per Post besteht natürlich weiterhin

Regionale Ansicht



Munich RE



Erweiterung durch CLARA plus

CLARA plus ist Baustein der Digitalisierungsstrategie der Munich Re. Es baut auf dem Risk Assessment Tool CLARA auf und ist ein **System zur automatisierten BU-Grad Ermittlung**.

- Das System berechnet den BU-Grad mithilfe hochgradig standardisierter und zugleich reflexiv auf den Einzelfall abgestimmter Abfragen.
- Der Algorithmus verknüpft das individuelle berufliche Profil mit den medizinischen Diagnosen und erkennt etwaige Funktionseinschränkungen.
- Objektivierbare und skalierbare Entscheidungen werden durch CLARA plus ermöglicht.

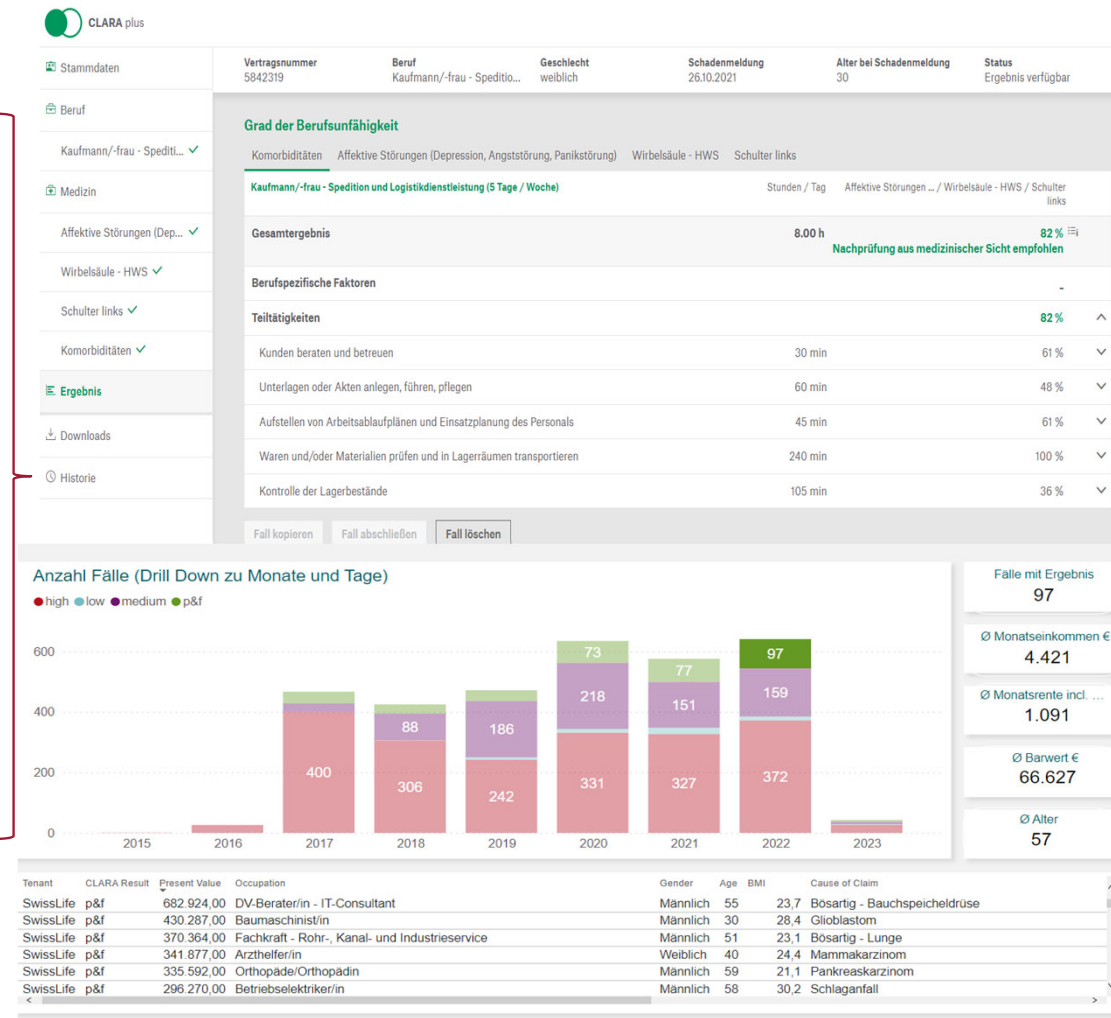
Ergebnis nach Abschluss der 24-monatigen Testphase



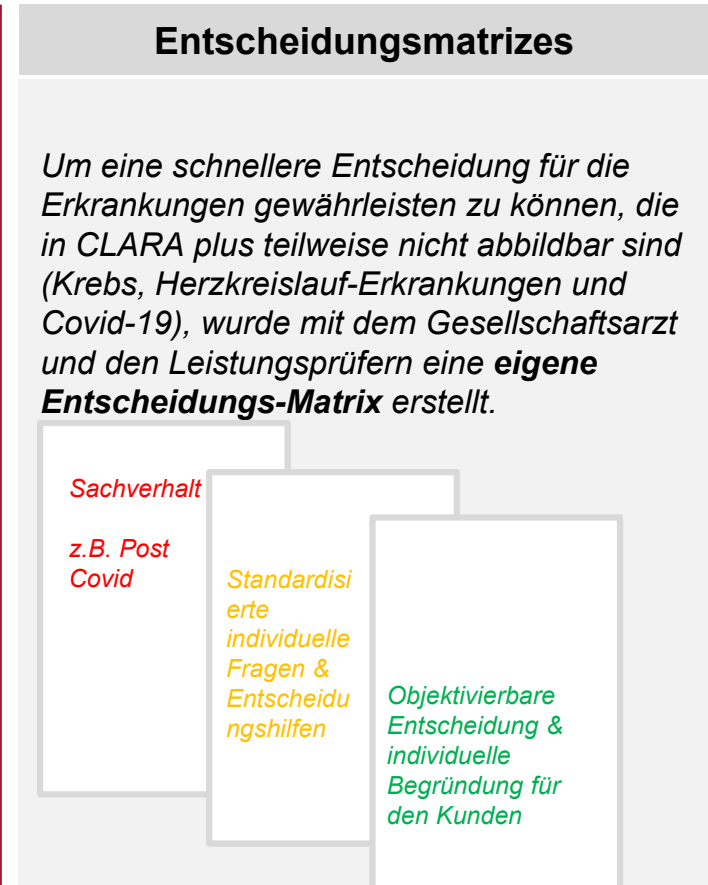
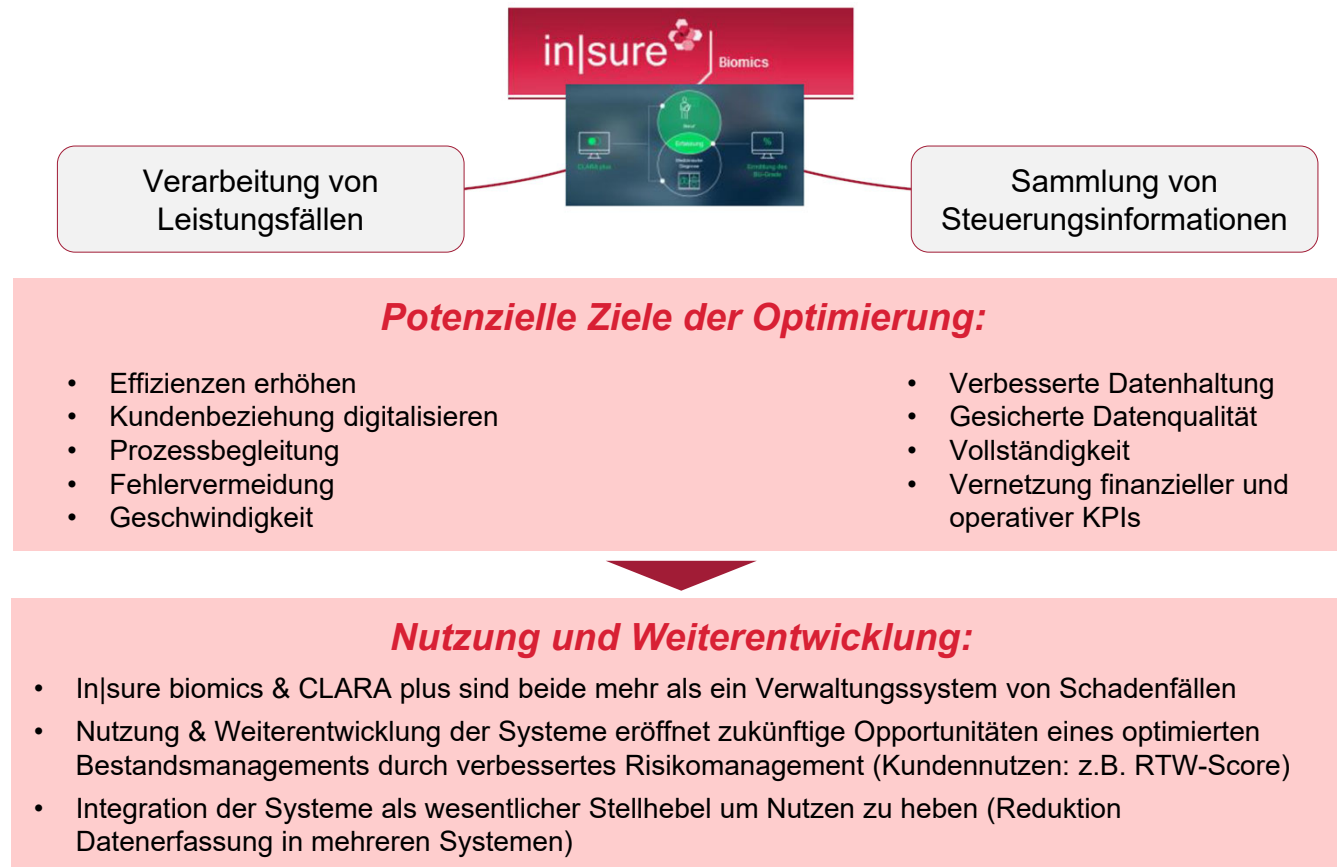
- Für die Mehrheit der Fälle konnte ein Ergebnis geliefert werden
- Die Entscheidung war korrekt und die Dokumentation ausreichend
- Gutachteraufträge konnten teilweise vermieden werden



- Es können nicht alle Erkrankungen abgebildet werden, vor allem Komorbiditäten fehlen teilweise
 - Verbindung von Clara & Clara plus überfordert Kunden
 - Arbeitsaufwand wurde aufgrund doppelter Dokumentation erhöht
- Durchlaufzeiten verringern, konnte somit noch nicht gesichert werden



Integration von Clara plus in in|sure biomics



Keine Lösung wäre ohne den Leistungsprüfer, der die individuelle gesundheitliche Situation des Kunden ganzheitlich betrachtet, realisierbar!



SwissLife

*Wir unterstützen Menschen dabei,
ein selbstbestimmtes Leben zu führen.*