

Debeka sagt dem Papierkrieg den Kampf an

Die Reform des Versicherungsvertragsgesetzes im Jahr 2008 hat trotz besseren Verbraucherschutzes auch ihre Schattenseiten. Noch mehr Papier sorgt für noch mehr Verwaltungsaufwand bei den Versicherungsunternehmen. Um dem zu entfliehen, hat die Debeka-Gruppe im vergangenen Jahr die elektronische Signatur im Antragswesen eingeführt und damit auch die letzte Lücke im vollständig elektronischen Antragsprozess geschlossen.



Im Einsatz: StepOver naturaSign Pad Standard mit Schutzbox

Seit jeher ist es erklärtes Ziel der Debeka-Gruppe, ihre Geschäftsprozesse schlank abzuwickeln. Dazu gehört auch, die Papierflut einzudämmen und die internen Abläufe elektronisch zu gestalten. Schon seit mehr als zehn Jahren arbeitet der Debeka-Außendienst vom Erstkontakt bis zur plausibilisierten Antragstellung mit einem dafür selbst entwickelten Außendienstsystem. Während die Antragsdaten bereits seit Jahren elektronisch an die Hauptverwaltung übertragen und in die zentralen Systeme eingespielt wurden, musste der Antrag insbesondere wegen der Unterschriften noch ausgedruckt werden.

Die Reform des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) im Jahr 2008, die die Rechte der Versicherungsnehmer stärkte und eine größere Transparenz für die Verbraucher schaffte, forcierte über die erweiterten Beratungs- und Dokumentationspflichten seitens der Berater das Ziel, auch diesen letzten Medienbruch zu beseitigen. Auf jährlich rund zehn Millionen Blatt Papier, die vor Ort auszudrucken waren, summierte sich bei der Debeka kalkulatorisch dieser Mehraufwand im Außendienst!

Der erste Schritt zur Reduzierung dieses Papierverbrauchs war die Einführung von USB-Sticks und das Brennen von CDs, auf denen dem Kunden alle Vertragsinformationen inklusive der Bedingungen sowie seine Antragskopien ausgehändigt werden. Die Anträge mussten wegen der Unterschrift und anschließenden Dokumentation und Archivierung jedoch immer noch ausgedruckt werden. Dieser letzte Medienbruch sollte durch die Einführung der e-Signatur beseitigt werden. Die Wahl eines erfahrenen e-Signatur-Partners für die Umsetzung fiel nach gründlicher Prüfung aller technischen und rechtlichen Gegebenheiten auf die StepOver GmbH aus Stuttgart.

Gute Vorbereitung ist die halbe Miete

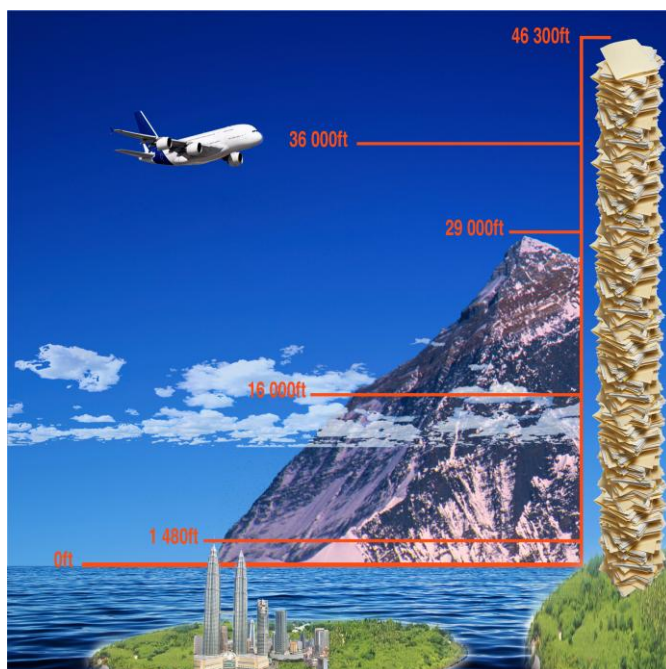
Im Rahmen einer Studie wurden bereits wesentliche Eckpunkte des späteren Projekts erarbeitet. Dank guter Planung konnte der Roll-out an die Anwender bereits vier Monate nach der Entscheidung für den Projektpartner StepOver beginnen und die ersten Unterschriftenpads im Juli 2009 in Betrieb genommen werden.

Damit die auf dem Unterschriftenpad erfassten Unterschriften von Kunden und Vermittlern im elektronischen Antrag an gewünschter Stelle erscheinen und dort auch sicher aufgehoben und vor Missbrauch geschützt sind, wurde die Unterschriftenerfassungssoftware der StepOver nahtlos in die Außendienstsoftware der Debeka integriert. In der Praxis bemerkt der Vermittler wenig von den Vorgängen, da diese im Hintergrund seiner Anwendung ablaufen.

Das automatisch erzeugte Antragsdokument wird mit allen zur Unterzeichnung erforderlichen Informationen im Outputmanagement zur Verfügung gestellt. Hier entscheidet der Kunde darüber, ob er den Antrag elektronisch oder auf Papier unterschreiben will – und hier entscheidet er auch, ob er seine Unterlagen auf einem Datenträger oder auf Papier erhalten möchte.

Im Anschluss werden die Antragsdaten inklusive der elektronischen Unterschrift in die Bestandssysteme der Debeka repliziert. Der elektronisch übermittelte Antrag kann auf diese Weise sofort in der jeweiligen Fachabteilung weiter bearbeitet werden. Der Kunde erhält seinen Versicherungsschein dadurch schneller als auf herkömmlichem Wege, in der Regel ein bis drei Tage nach Antragsunterzeichnung.

Das Thema Rechts- bzw. Beweissicherheit spielt im Versicherungsumfeld im Zusammenhang mit Unterschriften eine zentrale Rolle, denn handgeschriebene Unterschriften mitsamt ihren biometrischen Merkmalen sind sehr sensible Daten, die gut geschützt werden müssen. Die Rechtsabteilung der Debeka überprüfte in diesem Zusammenhang die angebotenen Systeme zur handgeschriebenen e-Signatur hinsichtlich der Erfassung und Verschlüsselung der Unterschriften und stufte die Sicherheit der StepOver-Lösung als sehr hoch ein. Insbesondere war die verschlüsselte Übertragung der Daten vom Pad zum Rechner ein wichtiges Entscheidungskriterium. Auf die Sicherheit dieser neuartigen Form der Signatur vertrauen auch die Kunden, deren Reaktion von Anfang an positiv ausfiel. Sie erkennen darin ihren Vorteil in der Zeit- und Kostenersparnis.



Jährliche Papiereinsparung aller verkaufter StepOver Signaturpads

Eine erste Zwischenbilanz:

Die in der Studie anvisierten Ziele wurden erreicht. Alle der fast 9.000 Außendienstmitarbeiter wurden mit dem naturaSign Unterschriften-Pad der Firma StepOver ausgestattet. Somit kann der gesamte Antragsprozess in allen Sparten von allen Mitarbeitern ohne Medienbruch elektronisch durchgeführt werden.

Außerdem ist eine qualitative Verbesserung zu verzeichnen, da die Anträge nun im gut lesbaren PDF-Format vorliegen, anstatt als schlechteres Scan-Bild des Original-Dokuments. Der Scanprozess entfällt damit komplett.

Von der neu gewonnenen Zeitersparnis profitiert natürlich auch der Kunde, da er im Normalfall bereits nach ein bis drei Tagen seinen Versicherungsschein erhält.

Die Zwischenbilanz darf also durchweg positiv gewertet werden: Alle Erwartungen und Vorstellungen seitens der Debeka aus der Planungsphase des Projekts haben sich auch dank der Unterstützung durch den Projektpartner voll und ganz erfüllt. Auch die Reaktionen der Außendienstmitarbeiter sind positiv. Ein großer Schritt in die richtige Richtung, denn die Debeka hat sich mittelfristig eine Nutzungsrate der Unterschriftenpads von 80 bis 90 Prozent aller Anträge zum Ziel gesetzt.