



PKV: Digitalisierung ist größter Veränderungstreiber

Durch technologische Innovationen entstehen in der privaten Krankenversicherung immer mehr Möglichkeiten in puncto Kundenausrichtung und Effizienzsteigerung. So hat sich die Digitalisierung auch im Bereich der PKV inzwischen als größter Veränderungstreiber etabliert.

Neugeschäft ist entscheidende Steuerungsgröße

Im Rückblick auf 2019 sind rund 94 Prozent der Befragten mit ihrer Geschäftsentwicklung zufrieden, ganze 38 Prozent zeigen sich sogar „sehr zufrieden“. Maßgeblich ausschlaggebend für diese Bewertung ist die positive Entwicklung des Neugeschäfts.

Stefanie Kampmann, Partnerin und Leiterin Insurance Consulting bei Deloitte, dazu:



Ungewissheit bei Blick in die Zukunft

Die Mehrheit der Befragten erwartet im Falle politischer Veränderungen starke Auswirkungen auf ihr Tätigkeitsfeld. Darunter fallen etwa mögliche Eingriffe in das PKV-Geschäftsmodell – wie die Einführung einer Bürgerversicherung – sowie Veränderungen im Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenversicherer.

Digitalisierung wirkt sich auf Marktumfeld und Betrieb aus

Mit Big Data und künstlicher Intelligenz stehen zudem Innovationen bereit, die das Gesundheitswesen dauerhaft transformieren werden.

Diesen Trend erkennen auch die befragten Vorstände an: Mit einer Zustimmungsquote von 100 Prozent ist die Digitalisierung für sie mittelfristig der wichtigste Veränderungstreiber im Geschäftsumfeld der Krankenversicherer.

Zudem ist die Digitalisierung für alle Teilnehmer auch auf lange Sicht strategisch bedeutsam. 81 Prozent befinden sich bereits in der Umsetzung einer entsprechenden Digitalstrategie, während 19 Prozent angaben, dass sie derzeit eine Strategie erarbeiten.

Im Krankenversicherungsbetrieb sieht ein Großteil der Befragten hohes Potenzial für den Einsatz von KI und Robotics Process Automation (RPA) – sowohl in der Leistungsbearbeitung (94 Prozent) als auch in Tarifierung, Risikoprüfung und im Underwriting (69 Prozent). Demgegenüber überwiegen bei der Nutzung

von Cloud-Lösungen für zahlreiche Versicherer noch Datenschutzbedenken.

Coronavirus beschleunigt Digitalisierung

Die COVID-19-Krise hat die Umsetzung bereits bestehender oder initiiert Digitalisierungsmaßnahmen deutlich vorangetrieben: Laut der Befragten hat die Pandemie sowohl die Digitalisierung von Prozessen (63 Prozent Zustimmung) als auch die der Kundenkommunikation (56 Prozent Zustimmung) beschleunigt.

Stefanie Kampmann erläutert:



verstärkt auf die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern, zum Beispiel InsurTechs, Gesundheitsdienstleistern oder Vertriebspartnern, setzen. Dass es im gesamten Wettbewerbsumfeld zukünftig zu einem Anstieg von Kooperationen kommt, wird von sämtlichen Befragten (100 Prozent Zustimmung) bejaht.

Stefanie Kampmann dazu:



Zusatzversicherungen haben hohes Potenzial

Die Mehrheit der privaten Versicherer geht davon aus, dass sich der Wettbewerb zukünftig verschärfen wird, sei es zur gesetzlichen Krankenversicherung (82 Prozent) oder zur direkten PKV-Konkurrenz (69 Prozent).

Produktseitig machen die Vorstände das größte Wachstumspotenzial einstimmig in der Krankenzusatzversicherung aus (100 Prozent Zustimmung), gefolgt von der betrieblichen Krankenversicherung (81 Prozent Zustimmung). Auch in der klassischen Krankenkostenvollversicherung sehen 68 Prozent der Teilnehmer weiterhin ordentliche Wachstumschancen.

Im Segment der Pflegezusatzprodukte messen die Befragten der Pflegezusatzversicherung mit rund 88 Prozent Zustimmung die größten Potenziale bei – vor allem in Kombination mit Assistance-Leistungen und Pflegeserviceprodukten.

Digitale Gesundheitsprodukte auf dem Vormarsch

Digitale Produkte und Services können dazu beitragen, die Kundenzufriedenheit und -gesundheit positiv zu beeinflussen. Die befragten Versicherer nennen Apps zur Therapieunterstützung (94 Prozent), Telemedizin (88 Prozent) und ePortale (81 Prozent) als vielversprechendste Angebote. Die Mehrheit der Teilnehmer hat sie sogar bereits implementiert.

Zugleich gehen 94 Prozent davon aus, dass digitale Gesundheitsprodukte die Gesundheitskosten langfristig senken werden. Hierfür wollen die Unternehmen auch

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4920650/pkv-digitalisierung-ist-groesster-veraenderungstreiber/>