expertenReport

Quelle: Experten/KI

Die Untoten der Versicherungswirtschaft – Policen, die niemand mehr versteht

Dirk Stein

Halloween ist die Nacht, in der die Toten zurückkehren, alte Geister ihr Unwesen treiben und man sich besser zweimal überlegt, welche Tür man öffnet. In der Versicherungswirtschaft ist das weniger eine Frage des Kalenders. Hier haben manche Geister nie das Haus verlassen. Sie wohnen seit Jahrzehnten in den Beständen, tragen Tarifnummern aus längst vergangenen Zeiten und melden sich zuverlässig wieder, sobald jemand versucht, sie in die digitale Gegenwart zu überführen.

Schwierig wird es erst, wenn dieses Versprechen auf eine IT-Landschaft trifft, deren Ursprünge ähnlich weit zurückreichen wie die Verträge selbst. Dann begegnen moderne Kundenportale historischen Datenstrukturen, automatisierte Prozesse jahrzehntealten Sonderregelungen und künstliche Intelligenz einer Wirklichkeit, die sich mitunter nicht einmal den eigenen Sachbearbeitern auf Anhieb erschließt.

Willkommen in der Gruft der Bestandsverwaltung.

Vier Prozent Garantie und ein ziemlich langes Leben

Ein besonders interessantes Exemplar dieser versicherungstechnischen Untoten ist die klassische Lebensversicherung. Es gab in Deutschland tatsächlich Zeiten, in denen Versicherer einen Rechnungszins von vier Prozent garantierten. Wohlgemerkt auf den maßgeblichen Sparanteil, nicht auf jeden eingezahlten Euro.

Was heute durchaus attraktiv erscheinen kann, wurde für die Unternehmen während der langen Niedrigzinsphase zu einer erheblichen Verpflichtung. Garantien haben schließlich die unangenehme Eigenschaft, dass sie sich nicht einfach verabschieden, nur weil sich die wirtschaftlichen Verhältnisse ändern.

Für Versicherte können solche Altverträge deshalb ausgesprochen wertvoll sein. Eine Kündigung wäre keineswegs automatisch vernünftig. Auch hier zeigt sich eine bemerkenswerte Eigenart des Versicherungsgeschäfts: Was für den Anbieter eine langfristige Verpflichtung darstellt, kann für den Kunden ein vertraglicher Schatz sein.

Die Schwierigkeit liegt also weniger in der Existenz dieser Verträge als in ihrer korrekten Verwaltung. Unterschiedliche Tarifgenerationen, Überschussregelungen, Vertragsänderungen und gesetzliche Anforderungen müssen über Jahrzehnte hinweg berücksichtigt werden. Und irgendwo

in den Tiefen der IT muss ein System zuverlässig wissen, was vor dreißig Jahren vereinbart wurde.

Die Gruft der Bestandsverwaltung

Besonders lebendig wird es, wenn moderne Software auf historische Bestandsführung trifft. Versicherungsverträge sind schließlich keine Dokumente, die nach ihrer Unterzeichnung friedlich in einem Archiv ruhen. Beiträge ändern sich, Risiken werden angepasst, Bezugsberechtigte ausgetauscht, Leistungen beantragt und Verträge übertragen.

Dafür müssen Informationen verfügbar, nachvollziehbar und möglichst maschinell verarbeitbar sein. Was einfach klingt, kann bei über Jahrzehnte gewachsenen Systemlandschaften zu einer beachtlichen technischen Herausforderung werden.

In manchen Unternehmen existieren mehrere Generationen von Bestandsverwaltungssystemen nebeneinander. Schnittstellen verbinden Anwendungen, deren ursprüngliche Entwickler längst andere Aufgaben haben oder bereits im Ruhestand sind. Fachliche Sonderregeln werden über technische Umwege berücksichtigt, und eine vermeintlich kleine Änderung kann ungeahnte Abhängigkeiten offenlegen.

Das eigentlich Erstaunliche daran ist, dass diese Systeme häufig noch funktionieren. Jedenfalls so lange, bis jemand etwas verändern möchte.

Denn die Modernisierung eines Versicherungsbestandes bedeutet weit mehr als die Übertragung von Daten aus einer alten in eine neue Datenbank. Auch die rechtlichen und versicherungsmathematischen Zusammenhänge müssen erhalten bleiben. Ein falsch übernommenes Vertragsmerkmal kann unmittelbare Folgen für Beiträge, Leistungen und Ansprüche haben.

Die Vergangenheit lässt sich eben nicht einfach mit einem Softwareupdate beseitigen.

Wenn die Geister durch die Schnittstellen wandern

Auch im Maklerbüro ist die Vergangenheit keineswegs abgeschlossen. Dort treffen historische Verträge auf moderne Verwaltungsprogramme, digitale Kundenakten und die Erwartung, dass Informationen möglichst ohne menschliches Zutun zwischen Versicherern und Vermittlern ausgetauscht werden.

BiPRO-Normen schaffen dafür wichtige technische Voraussetzungen. Sie können allerdings nicht heilen, was in den zugrunde liegenden Datenbeständen unvollständig, widersprüchlich oder schlicht falsch hinterlegt ist.

Eine elektronische Schnittstelle macht aus einem unklaren Vertragsmerkmal noch keine verlässliche Information. Sie transportiert es im ungünstigsten Fall nur schneller.

Und so beschäftigt sich die Branche mit künstlicher Intelligenz, automatisierter Dokumentenverarbeitung und digitalen Kundenreisen, während im Hintergrund noch immer geklärt werden muss, weshalb ein Vertrag aus dem Jahr 1998 in drei Systemen unterschiedlich geführt wird.

Die Digitalisierung hat durchaus ihre Fortschritte gemacht. Nur reisen die Altlasten gelegentlich mit.

Exorzismus durch Migration?

Natürlich könnte man die alten Systeme abschalten und sämtliche Verträge auf moderne Plattformen übertragen. Zumindest theoretisch. Praktisch sind solche Migrationen komplex, teuer und mit erheblichen Risiken verbunden, weil nicht nur Daten, sondern auch die dahinterliegenden Geschäftsregeln und rechtlichen Verpflichtungen erhalten bleiben müssen.

Hinzu kommt eine wirtschaftliche Abwägung: Warum soll ein Versicherer erhebliche Summen in die Ablösung eines Systems investieren, das zwar alt ist, aber seinen Zweck noch erfüllt? Andererseits können mit zunehmendem Alter Wartungsaufwand, Abhängigkeiten von Spezialwissen und technische Sicherheitsrisiken steigen.

Ausgerechnet die Versicherungswirtschaft, deren Geschäftsmodell auf der Bewertung zukünftiger Risiken beruht, muss damit regelmäßig entscheiden, wie lange sie sich die Risiken ihrer eigenen Vergangenheit noch leisten möchte.

Dabei ist das Alter einer Software allein noch kein Qualitätsurteil. Auch moderne Systeme können schlecht konstruiert sein, während ältere Anwendungen zuverlässig ihren Dienst verrichten. Entscheidend ist, ob sie sicher betrieben, fachlich verstanden und wirtschaftlich vertretbar weiterentwickelt werden können.

Nicht jeder Untote gehört ins Grab

Versicherungsverträge sind langfristige Versprechen, und es gehört gerade zu den Leistungen einer funktionierenden Versicherungswirtschaft, dass sie auch Jahrzehnte später noch eingehalten werden.

Ein alter Vertrag ist also nicht deshalb überflüssig, weil seine Bedingungen aus einer anderen Zeit stammen. Ebenso wenig ist ein modernes Verwaltungssystem schon deshalb besser, weil es eine ansprechendere Benutzeroberfläche besitzt.

Problematisch wird es, wenn die technische Verwaltung eines Vertrages komplizierter wird als das Risiko, gegen das er ursprünglich schützen sollte. Wenn niemand mehr genau weiß, weshalb eine bestimmte Berechnung auf diese Weise erfolgt, welche Sonderregelung noch greift oder warum ein Datensatz erst über mehrere technische Umwege sein Ziel erreicht, ist das Alter der Police längst zur Nebensache geworden.

Am 31. Oktober werden die Gespenster wieder durch die Straßen ziehen. Man kann ihnen Süßigkeiten geben, die Tür schließen und darauf vertrauen, dass am nächsten Morgen Ruhe herrscht.

In der Versicherungswirtschaft ist das nicht ganz so einfach. Dort kommen die Untoten am Montag wieder. Und manchmal bringen sie eine Beitragsanpassung mit.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport

https://www.experten.de/id/4952762/Die-Untoten-der-Versicherungswirtschaft---Policen-die-niemand-mehr-versteht/