

NACHRICHTEN

Erfahrung, sprachliche Vielfalt und schnelle Schadenabwicklung: Das erwarten Unternehmen von Auslandskrankenversicherern für Expatriates

19.05.2009 - Sie senden Ihre Mitarbeiter ins Ausland, um Prozesse vor Ort umzugestalten oder neu zu entwickeln, um sie auf eine kommende Führungstätigkeit im Konzern vorzubereiten oder um ihre speziellen Fachkenntnisse im Ausland parat zu haben. Über die Krankenversicherung dieser so genannten Expatriates wollen sich die Unternehmen dabei möglichst wenig Gedanken machen. Hier zählt laut einer aktuellen Studie vor allem Erfahrung, sprachliche Vielfalt und eine schnelle Schadenabwicklung.

Wie das Baseler Wirtschaftsforschungsinstitut Prognos im Auftrag des Hamburger Expatriate-Spezialisten BDAE (Bund der Auslandsbeschäftigten) herausfand,

sind die wichtigsten Entsendungsländer die USA, China, Indien, Singapur sowie die europäischen Staaten. Wer kurzfristig abgeordnet wird, bleibt zwischen sechs Monaten und einem Jahr im Ausland. Bei längerfristigen Einsätzen sind es im Schnitt zwischen drei und fünf Jahren. Da häufig nicht nur der Mitarbeiter, sondern gleich die ganze Familie mit in die Ferne zieht, potenziert sich die Zahl derjenigen, die versichert werden müssen.

Dem Mitarbeiter den organisatorischen Aufwand abnehmen

Höchsten Wert legt die Personalabteilung eines international tätigen Unternehmens darauf, dass der Krankenversicherer alle seine Prozesse den Bedürfnissen der entsandten Mitarbeiter anpasst und diese mit ihrer Betreuung zufrieden sind. "Ein Arbeitnehmer, der von seiner Firma ins Ausland versetzt wird, muss sich bereits mit vielen organisatorischen Herausforderungen befassen und sich auf seinen neuen Job konzentrieren. Von seinem Arbeitgeber erwartet er deshalb, dass dieser seiner Fürsorgepflicht nachkommt und sich um eine reibungslose Gesundheitsabsicherung für den Expatriate und seine Familie kümmert", erklärt Oliver Ehrentraut, Projektleiter bei Prognos.

Entsprechend hoch fallen auch die Anforderungen an die Auslandsversicherer aus: Eine 24-Stunden-Notfallhotline in mehreren Sprachen und ein umfassender Online-Service des Anbieters gehören dabei zum absoluten "Muss". Die Gesellschaft sollte die vom Expatriate eingereichten Rechnungen zügig – im Idealfall innerhalb von 48 Stunden – bearbeiten und erstatten. Auch ein Nachweis mit den wichtigsten Versichertendaten wollen die meisten entsandten Mitarbeiter vom Versicherer ausgestellt bekommen.

Selbstbeteiligung und schnelle Rückerstattung gewünscht

Für die befragten vier Großunternehmen in Deutschland und der Schweiz, die regelmäßig 150 bis 1.000 Mitarbeitern ins Ausland entsenden (einschließlich Familie liegt die Versichertenzahl damit zwischen 250 bis 2.500 Personen), sind auch Policen mit Selbstbeteiligungstarifen essentiell. Sie schätzen auch die Möglichkeit, Beträge zurückzubekommen, wenn der Mitarbeiter den Versicherungsschutz nicht in Anspruch nimmt. Kommt der Expatriate früher als vertraglich vereinbart zurück, erwarten die Personalverantwortlichen ein kulanteres Vorgehen der Krankenversicherer beim Erstatte bereits im Voraus gezahlter Versicherungsbeiträge.

Die Konzerne bemängeln den fehlenden Versicherungsschutz für Heimaturlaube der entsandten Mitarbeiter sowie die Geschwindigkeit und Transparenz der Versicherer bei der Rückerstattung von Versicherungsleistungen. So wechselten laut Studie alle vier Unternehmen in den vergangenen fünf Jahren den Versicherungspartner, weil sie mit dessen Leistungsangebot unzufrieden waren.

Autor(en): Angelika Breinich-Schilly

© GWV Fachverlage GmbH 2009