

Central: Start des neuen VertriebsServiceCenter

Schnellerer Antragsprozess setzt Maßstäbe



Von **Dr. Joachim von Rieth**,
Vorstandsvorsitzender der Central Krankenversicherung AG

Makler, die die Produkte der Central Krankenversicherung vermitteln, können sich freuen: Ab dem 1. April 2007 sind die Prozesse und Abläufe im Antragsprozess noch besser auf ihre Anforderungen ausgerichtet.

Wenn es um die Abwicklung ihres Neugeschäfts geht, wünschen sich Makler Qualität, Geschwindigkeit, Zuverlässigkeit und Einfachheit. Mit Beginn des Jahres 2006 hat die Central Krankenversicherung ihre Marken- und Makleroffensive gestartet mit dem Anspruch, diesen Anforderungen von Maklern noch besser gerecht zu werden.

Neben der Bereitstellung von marktgerechten Produkten hat die Central dabei intensiv daran gearbeitet, Maklern einen besseren, schnelleren und einfacheren Service im Antragsprozess anbieten zu können.

Zum 1. April 2007 ist nun ein zentraler Meilenstein erreicht: Der Start des VertriebsServiceCenters in Köln, in dem die Central den Maklern eine Fülle von Dienstleistungen rund um das Thema Antrag anbietet.

Für Makler bedeutet das:

- direkte Beantwortung von Risikovorabanfragen
- sofortige Rückmeldung zum eingereichten Neugeschäft
- schnelle Policierung und Verprovisionierung des Neugeschäftes.

Was leistet das neue VertriebsServiceCenter der Central für Makler?

Das neue VertriebsServiceCenter der Central ist erster Ansprechpartner für Makler in allen Fragen rund um den Antrag. Durch die Bündelung der gesamten Fachkompetenz an einem Ort wird der Antragsprozess dabei ganz erheblich beschleunigt werden.

Makler können dabei künftig folgende Dienstleistungen vom VertriebsServiceCenter der Central erwarten:

- Beantwortung von Anfragen zu Tarifen, zum Bearbeitungsstand von Anträgen, zu bestehenden Verträgen, zu Vertragsänderungen einschließlich Risikoprüfung und Umstellungsberechnung
- Direkter Kontakt bei notwendigen Rückfragen zu eingereichten Anträgen am Tage des Antragseingangs (entweder telefonisch oder per SMS)
- Angebotserstellung
- Blitzschnelle Beantwortung von Risikovorabanfragen
- Einsatz neuer Technologien für bestmögliche Erreichbarkeit und Auskunftsfähigkeit
- Bereitstellung von Broschüren und Druckstücken
- Service-Zeiten Montag bis Freitag 8 bis 19 Uhr

Mehr Zeit für Betreuung

Regelmäßige Umfragen bei Maklern attestieren der Central einen Spitzenplatz in der Maklerbetreuung vor Ort. Mit dem Start des VertriebsServiceCenters werden



die Maklerbetreuer weitestgehend von administrativen Aufgaben entlastet. Damit ist sichergestellt, dass die Central die Qualität ihrer Betreuung im Sinne der Makler weiter ausbauen kann.

Neue blitzschnelle Risikoprüfung

Schnelle und verbindliche Risikoentscheidungen sind im Antragsprozess für Makler von ganz zentraler Bedeutung. Dem trägt die Central mit ihrer neuen Risikoprüfung Rechnung: Mit dem Prüftool AktuarMed® führt die Central mit dem Start des VertriebsServiceCenters gleichzeitig einen neuen, standardisierten Risikoprüfungsprozess ein.

Mit dieser Software wird es möglich sein, blitzschnell für zirka 90% der Fälle eine Risikobeurteilung vorzunehmen und falls erforderlich entsprechende Risikozuschläge zu ermitteln – und dies ganz ohne Rückfragen bei Ärzten. Annahmeentscheidungen werden dem Makler daher binnen 24 Stunden mitgeteilt werden können.

Positive Auswirkung auf Beitragsentwicklung

Die Bewertung durch AktuarMed® beruht auf aktuariell-statistischen Daten. Das bedeutet: Notwendige Risikozuschläge werden entsprechend der realen Schadenserwartung kalkuliert. Risikoentscheidungen

werden damit für den Makler verbindlicher und transparenter als in der Vergangenheit. Aufgrund seiner hohen Qualität in der Risikoprüfung genießt AktuarMed® bereits eine hohe Akzeptanz im Maklermarkt.

Schnelle Entscheidungen sind das eine – eine langfristig günstige Beitragsentwicklung ist das andere wichtige Ziel, das die Central mit der Einführung von AktuarMed® verfolgt. Da Risiken künftig noch zuverlässiger beurteilt werden können, wird dies positive Auswirkungen auf den künftigen Verlauf der Prämien haben. Dies hilft dem Makler sowohl in der Neukundengewinnung als auch bei der Bestandsbearbeitung.

Makleroffensive geht weiter

Mit dem Start des VertriebsServiceCenters und der neuen Risikoprüfung hat die Central einen weiteren wichtigen Schritt getan, um die erfolgreiche Zusammenarbeit mit den Maklern weiter auszubauen.

Dabei wird es aber nicht bleiben. Durch eine ganze Reihe von zusätzlichen Maßnahmen wie etwa unseren Central- Maklerforen oder unseren Maklerbeiräten werden wir weiterhin regelmäßig Rückmeldungen einholen, um unseren Service auf die Geschäftsmodelle der Makler anzupassen. ■

 **netzwerkmakler**

 **central**

Gesundheit bewegt uns.

Schrittmacher
auch beim
PKV-Antrag!

Neugierig wie?

Central Krankenversicherung AG
Telefon: 0221 1636-6655
Telefax: 0221 1636-1198
E-Mail: netzwerkmakler@central.de
Internet: www.netzwerkmakler.de

