



Central: Nur Antworten helfen weiter!

Von **Manfred Wittkamp**, Vertriebsdirektor Maklervertrieb der Central Krankenversicherung AG

Makler können auch im Jahr 2009 erfolgreich im PKV-Geschäft sein, so die Central Krankenversicherung. Viele Faktoren sprechen gerade jetzt für einen Wechsel von der GKV in die PKV.

Im vergangenen Jahr haben die Unternehmen der privaten Krankenversicherung (PKV) flächendeckend mit dem Argument der noch günstigen Beiträge der „alten Welt“ gegenüber den Tarifen der „neuen Welt“ geworben. Aber nur wenige Krankenversicherer konnten diese Strategie erfolgreich umsetzen und dann auch noch gleichzeitig die Weichen für das Vertriebsjahr 2009 stellen. Besonders Unternehmen, die über einen starken Maklervertrieb und einen vermittlerorientierten Antragsprozess verfügen, werden auch in diesem Jahr wieder zu den Gewinnern gehören. Die auf die PKV spezialisierten Makler und Vertriebe haben jedoch längst erkannt, dass die Auswirkungen des Wettbewerbsstärkungsgesetzes zur Steigerung des Neugeschäfts bei der privaten Vollversicherung führen werden.

GKV ist kein Zukunftsmodell

Die Mitglieder der GKV fühlen sich nun endgültig genug reformiert. Sie wissen, dass die GKV in der bestehenden Form kein Zukunftsmodell mehr ist. Das Umlageverfahren in der GKV garantiert keine langfristige Finanzierung und ist alles andere als demografiesicher.

Folgende Indikatoren sprechen demzufolge deutlich für eine steigende Nachfrage nach privater Absicherung:

- Die Erhöhung des Beitragssatzes in der GKV auf aktuell 15,5% und möglicherweise auf 14,9% ab 01.07.2009 bei unveränderten Leistungen.
- Die derzeit noch nicht endgültig entschiedene Regelung hinsichtlich des Wegfalls des Krankengeldes für Selbstständige in der GKV.
- Die dreijährige Bindefrist bei Abschluss eines GKV-Wahltarifs.

Der Begriff der Versicherung im Sinne von Risikoabdeckung, wird durch die Leistungen der GKV nicht einmal annähernd erfüllt. Die aktuellen Diskussionen



um das 2. Konjunkturpaket zeigen zudem wieder einmal deutlich, wie ernst es der Politik mit der Nachhaltigkeit getroffener Regelungen ist.

Wechselbereitschaft und Nachfrage nach Zusatztarifen steigt

Dieses Szenario stellt für den Makler bei der Beratung seiner Kunden eine günstige Ausgangsposition dar: Denn die Anzahl der gesetzlich Versicherten mit einem Einkommen oberhalb der Versicherungspflichtgrenze, die aus der dreijährigen Wartezeit herauswachsen und den Wechsel in die PKV anstreben, wächst stetig. Ein weiteres gutes Argument für den Abschluss einer privaten Vollversicherung ist das seit Jahresbeginn eingeführte Wechselrecht für alle Neukunden, bei dem ein Teil der gebildeten Alterungsrückstellung beim Wechsel zu einem anderen privaten Krankenversicherer übertragen wird.

Auch Pflichtversicherte in der GKV wissen inzwischen sehr genau, was die Versprechen unserer Sozial- und Gesundheitspolitiker wert sind. Private Zusatztarife mit lebenslanger Leistungsgarantie sind daher gefragt denn je. Jahr für Jahr schließen rund eine Million Menschen eine private Zusatzversicherung ab. Das heißt, trotz steigender Kosten in der GKV wird die Nachfrage nach Zusatztarifen weiter zunehmen. In kaum einem anderen Bereich der Sozialversicherung wird die Notwendigkeit nach privater Vorsorge derart deutlich wie in der GKV. Hier liegen die größten Chancen für den Makler, denn gerade in diesem, für den Kunden sehr sensiblen Bereich ist eine unabhängige und bedarfsgerechte Beratung das Maß aller Dinge.



Leistungsmanagement und Prävention immer wichtiger

Allerdings sollten Makler bei der Auswahl ihres PKV-Partners nicht nur aus Haftungsgründen sehr sorgfältig sein: Neben bedarfsgerechten und flexiblen Produkten, einem sehr guten Kundenservice und entsprechender Finanzstärke, erwartet der Kunde von seinem Krankenversicherer Unterstützung im Bereich der Prävention und vor allem Begleitung bei schweren Erkrankungen. Basierend auf diesen Anforderungen hat die Central ihr Leistungsmanagement weiter ausgebaut und neue Services und Leistungen für ihre Versicherten geschaffen. Hierzu zählt unter anderem das Gesundheitstelefon für Vollversicherte, das Fragen rund um das Thema Gesundheit beantwortet. Hinzu kommen spezielle Betreuungsprogramme bei speziellen Erkrankungen: Bei Diabetes,

Schädel-Hirn-Erkrankungen oder Herzinfarkt steht das Gesundheitsmanagement der Central den Patienten und ihren Angehörigen zur Seite, um einen optimalen Behandlungsablauf zu gewährleisten.

Idealerweise vermeidet Prävention das Auftreten von schwerwiegenden Erkrankungen: Daher hat die Central seit Anfang 2009 das neue Früherkennungs- und Vorsorgeprogramm „Gesund durchs Leben“ gestartet. Hier haben Vollversicherte die Möglichkeit, ihr persönliches Risiko für eine Herz-Kreislauf- oder Diabetes-Erkrankung zu ermitteln und durch eine telefonische Begleitung mit einem persönlichen Gesundheitscoach ihren Lebensstil bewusst zu ändern.

Online macht's möglich

Natürlich muss auch der Maklerservice stimmen: Die regionale Betreuung der Makler und die hohe Geschwindigkeit bei der Antragsbearbeitung sind daher zwei wesentliche Erfolgsfaktoren der Central. Hier punktet das Unternehmen regelmäßig bei Maklerumfragen. Insbesondere Makler, die mit PKV-Leads arbeiten, erwarten aufgrund ihrer zum Teil hohen Investitionen für den Kundenkontakt einen schnellen und qualitativ hochwertigen Antragsprozess. Hier gehört die Central zu den Besten der Branche: Insbesondere im vergangenen Jahr hat der neu organisierte Vertriebservice seine hohe Geschwindigkeit mehrfach unter Beweis gestellt. Nicht zuletzt geht man im Bereich der Angebotsprogramme völlig neue Wege.

Deshalb steht das eigene Angebotsprogramm bereits seit Jahresanfang auch als Online-Version zur Verfügung. Im zweiten Quartal 2009 wird über die Kooperation mit einem externen Angebots- und Vergleichsprogramm-Anbieter zudem die Möglichkeit geschaffen, die Central-Tarife online zu berechnen. Ohnehin sind alle für den Verkauf erforderlichen Unterlagen mit maximal drei Klicks im Central-MaklerNet abrufbar.

Das Jahr 2009 ist ohne Zweifel erneut ein spannendes Jahr für die PKV: Nur wer die Anforderungen des Marktes frühzeitig erkennt und sich am Kundenbedarf orientiert, wird erfolgreich sein. Das gilt nicht nur für die PKV-Unternehmen, sondern auch für die Makler selbst. Die Central wird daher in diesem Jahr wieder alles geben, um zu den Besten zu gehören.

Anregungen aus dem Maklermarkt sind daher herzlich willkommen. ■