

Central: „Wir halten, was wir versprechen“



Interview mit **Dr. Karsten Eichmann** (l.), Vertriebsvorstand, und **Manfred Wittkamp** (r.), Vertriebsdirektor Maklervertrieb der Central Krankenversicherung

Vor rund zwei Jahren hat die Central Krankenversicherung eine Makler- und Produktoffensive begonnen. Das Ergebnis: ein enormer Anstieg des Neugeschäfts.

AssCompact: „Unser erklärtes Ziel ist es, für den Makler unentbehrlich zu sein.“ Herr Dr. Eichmann, das ist ein Zitat aus einem Interview mit Ihnen und Herrn Wittkamp, das wir vor zwei Jahren geführt haben. Bestätigen die hohen Zuwachsraten im Central-Neugeschäft 2008 diese Aussage?

Dr. Karsten Eichmann: Die Ergebnisse unserer Geschäftszahlen untermauern tatsächlich diese Aussage. Während die Branche im letzten Jahr einen Rückgang von 2,7% hinnehmen musste, stieg der Zugang zur Einzelversicherung in der Central um 34%. Im Maklervertrieb konnten wir das policierte Neugeschäft sogar um 110% gegenüber 2007 steigern. Auch das laufende Jahr lässt uns weiterhin positiv in die Zukunft blicken. Das policierte Neugeschäft per Juli liegt um 39% höher im Vergleich zum Vorjahrswert. Per Juni konnten bereits über 36.379 neue Vollversicherte netto hinzugewonnen werden. Unser Neugeschäftswachstum liegt damit sehr deutlich über dem PKV-Markt. Auch die steigenden Zahlen

der Makler, die der Central in 2008 Geschäft zugetragen haben, bestätigen unsere Marktposition.

AC Neugeschäft ist das eine. Eine Versicherung zeichnet sich immer auch im Leistungsfall aus. Wo sehen Sie sich hier und setzen Sie dabei auf Managed-Care-Maßnahmen?

Manfred Wittkamp: Die Central Krankenversicherung steht mit Rat und Tat ihren Versicherten zur Seite. Damit diese erst gar nicht krank werden, schreiben wir Gesundheitsvorsorge und Vorbeugung ganz groß. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Auswahl geeigneter Vorsorgeuntersuchungen. Wir beraten sie individuell, wie sie Krankheitsrisiken beeinflussen können. Chronisch Kranke können auf eine intensive Betreuung zählen. Zum Beispiel mit dem Gesundheitsprogramm für Diabetiker. Wenn unsere Kunden nach einem Ernstfall, wie z. B. nach einem schweren Unfall, Hilfe nach einem Krankenhausaufenthalt benötigen, planen, organisieren und optimieren wir als der Gesundheitsspezialist den Alltag unserer Kunden. Wir helfen dabei, die beste Weiter- und Nachbehandlung zu finden.

Und wir unterstützen Familien, wenn Maßnahmen wie eine Haushaltshilfe oder häusliche Pflege erforderlich



sind. Im Rahmen einer umfassenden Arzneimittelberatung klären wir unsere Kunden gerne auf, welche Medikamente sie ohne Bedenken zu sich nehmen können, oder ob sich die Mittel mit anderen vertragen. Wir prüfen, ob es für unsere Kunden vielleicht sogar eine Alternative gibt. Bei der Central – dem Gesundheitspezialisten – sind die Versicherten in den besten Händen, denn wir halten, was wir versprechen.

AC *Makler beklagen immer wieder, dass sie Kunden mit bestimmten Risikoprofilen nicht versichert bekommen. Ein zweiter Kritikpunkt ist, dass Kunden nur schwer aus Altverträgen in neue Tarife wechseln können. Wie ist das bei der Central?*

KE Mit der Risikoprüfungssoftware AktuarMed® hat die Central einen standardisierten Risikoprüfungprozess eingeführt, der blitzschnelle und verbindliche Risikoentscheidungen für einen optimierten Antragsprozess liefert. Annahmeentscheidungen können dem Makler daher binnen 24 Stunden mitgeteilt werden. Die Risikoprüfung erfolgt immer mit dem Ziel, für eine Versicherbarkeit eine adäquate Prämie ohne Ausschlüsse im Versicherungsschutz zu ermitteln. Wir bieten den Maklern mit telefonischen Risikovorabfragen die Möglichkeit, eine Versicherbarkeit und deren Konditionen vor einer Antragsaufnahme in Erfahrung zu bringen.

Ein sehr wichtiges Verkaufsargument bei der Central ist für den Makler, dass wir Altтарife nicht schließen, sondern gemeinsame Risikokollektive aus den bisherigen Tarifen und neuen Tarifen, wie z. B. dem central.vario, bilden. Somit ist das vergreisen von Beständen ausgeschlossen. Unsere Kunden haben vielfältige Möglichkeiten, in neue Tarife bei der Central zu wechseln. Insbesondere in unsere neue Vollversicherungsgeneration central.vario ist der Umstieg explizit gewünscht, damit die Kunden in den Genuß der erweiterter Vorsorge- und Präventionsleistungen gelangen, mit denen wir unsere Positionierung als Gesundheitsspezialist stärken.

AC *Sie erreichen eine hohe Vermittlerzufriedenheit auch dadurch, dass Sie Makler in die Entwicklung von Produkten und Services früh einbinden. Natürlich machen dies andere Gesellschaften auch. Was ist Ihr Rezept?*

KE Wir glauben, diese Ergebnisse durch eine konsequente Berücksichtigung der Vermittler- und Kundenwünsche in Produktentwicklungen, Unternehmensstrukturen sowie Abwicklungsprozessen zu erzielen. Unsere Vorgehensweise z. B. bei der Produktentwicklung sah wie folgt aus: Wir haben Kunden, Interessenten und Makler nach ihren Vorstellungen von einer privaten Krankenversicherung befragt. Interessant ist, dass die Zielgruppen fast deckungsgleiche Anforderungen an neue Produkte formulieren. Aufgrund der sich ständig verändernden Lebensphasen steht das Thema Flexibilität und auch der Wunsch nach Einfachheit und Verständlichkeit an vorderster Stelle. Ein mo-

dularer Aufbau des Versicherungsschutzes und die Integration von Prävention und Gesundheitsvorsorge sind aus Sicht der Kunden und Vermittler wesentliche Leistungsinhalte für die private Vollkostenversicherung.

Unabhängig von allen Leistungsfeatures stehen sowohl für Kunden als auch für Makler Beitragsstabilisierung und die Möglichkeit, den Versicherungsschutz den Lebensumständen anzupassen, auf den vordersten Plätzen. Vor diesem Hintergrund der Befragungsergebnisse haben wir zum 01.07.2009 unsere neue Vollversicherungsgeneration central.vario entwickelt.

AC *Die Central hat auf die Gesundheitsreform immer flexibel reagiert und anscheinend den richtigen Weg gefunden. Über die Politik wollen Sie eigentlich nicht schimpfen. Trotzdem die Frage: Wie schätzen Sie den Ausgang der Bundestagswahl im September ein?*

KE Egal welche politische Konstellation nach der Wahl auch kommen wird, die Central macht sich davon nicht abhängig und blickt positiv in die Zukunft. Wir führen die Weiterentwicklung der Prozesse und Produkte zum Wohle unserer Kunden und Makler weiter fort und beobachten laufend den Gesundheitsmarkt, wie z. B. ein Fazit aus einer Umfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach: „Ärzte und Bevölkerung gleichermaßen haben kein Vertrauen in die zukünftige Entwicklung der GKV“. 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.

AC *Welche Akquisitionsansätze sehen Sie für die Makler in 2010?*

MW Aufgrund des Bürgerentlastungsgesetzes ab dem 01.01.2010 lohnt sich die PKV mit den lukrativen Steuervorteilen für alle Vollversicherten noch mehr. Bisher waren die Beiträge zur Kranken- und Pflegeversicherung nur sehr eingeschränkt steuerlich absetzbar. Nun wurde die steuerliche Förderung von Krankenversicherungsbeiträgen neu geregelt. Das bedeutet, dass Krankenvollversicherte, je nach Leistungsumfang ca. 80 bis 90% des tatsächlichen Gesamtbeitrages für die Vollversicherung ohne Obergrenze – für die Pflegepflichtversicherung sogar zu 100% – steuerlich geltend machen können! Insbesondere für Familien wirkt sich die neue Gesetzgebung positiv aus. Der Beitrag für jede einzelne versicherte Person wirkt sich steuermindernd aus. Somit erhalten die Versicherten eine enorme Steuerentlastung und die Makler im Vertrieb immer bessere Argumente für die PKV.

AC *Herr Dr. Eichmann, Herr Wittkamp, vielen Dank für das Gespräch.* ■