

TRANSPARENZ IN DER KV-VOLL BERATUNG – GRUNDLAGE DER KUNDENZUFRIEDENHEIT

Wie gute Beratung den Umsatz je Kunde steigern
kann!

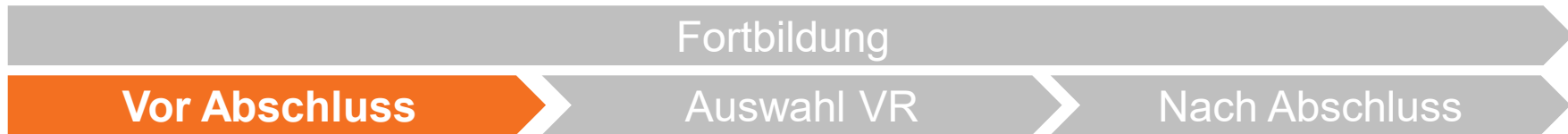
Referent
Lutz Deske, Süddeutsche Krankenversicherung.

Agenda

- Beratungsanforderung nach IDD – wie ist die Realität?
- Hürden in der Kundenberatung
- Transparente Beratung mit dem Leitfaden PKV
- Die SDK im Markt

IDD – Fluch oder Segen in der Beratung?

Der Beratungsprozess



- Betätigungspflicht, Risikoanalyse
- Auswahl des Versicherers



- Konkrete Angebote diverser Versicherer einholen, Prüfen und vergleichen
- Bestmöglicher und günstigster VS

§ 61 VVG

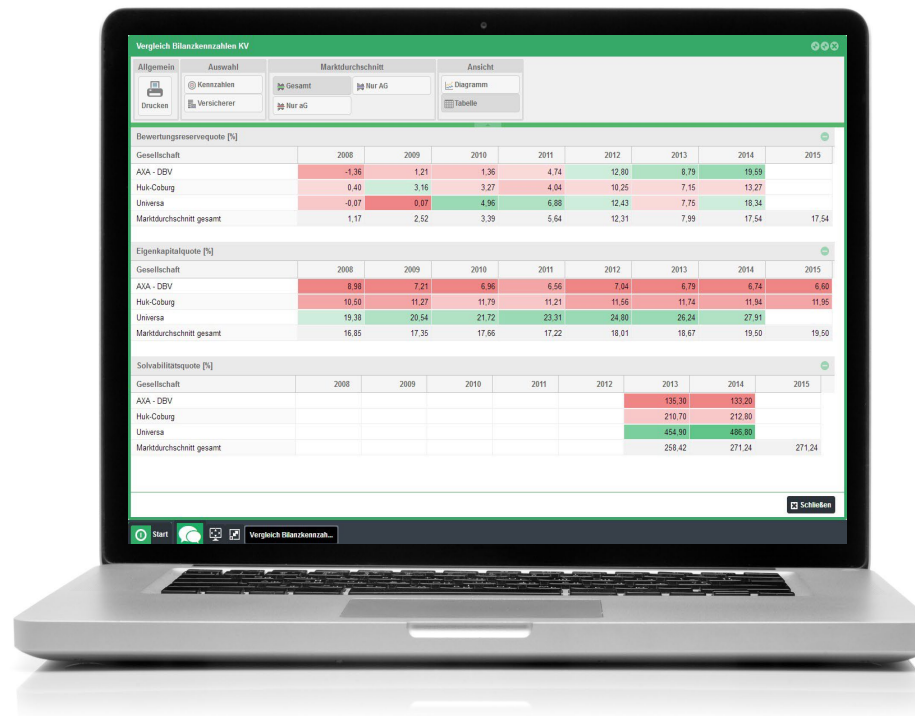
- Wünsche und Bedürfnisse, Umfang der Beratung
- Gründe für den erteilten Rat angeben



Wie soll das funktionieren, wenn der Kunde nicht weiß, was wirklich wichtig ist ?



Da kann doch ein Vergleichsprogramm helfen!



Aber Vorsicht – das Programm macht nur, was „Sie“ ihm sagen....

Ein Beispiel



07

Heilmittel

Möchten Sie neben Leistungen wie Physiotherapie zusätzlich Leistungen von weiteren staatlich anerkannten Angehörigen von Gesundheitsberufen/medizinischen Assistenzberufen (z.B. Diätassistent, Ergotherapeut/Logopäde) mitversichert wissen?

☐ wichtig ☐ unwichtig



Ein anderer Ansatz – der Beratungsleitfaden



Qualifizierte Bedarfsanalyse

Schnellübersicht mit den 21 Top-Kriterien

Die Grundlagen Ihrer Entscheidung

Was eine private Krankenversicherung können sollte und was Ihnen ganz persönlich wichtig ist.



- 01 Freie Arztwahl ohne Einschränkungen durch Hausarzt-/Primärarzttarife**
Zum Facharzt im Regelfall nur mit Überweisung – oft auch im Ausland.
Ist Ihnen eine freie Arztwahl wichtig? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 02 Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) in Deutschland**
Sollen auch die Kosten für Spezialisten oder Behandler, die Höchstgebühren durch-
führen, die häufig außerhalb der Gebührenordnung abrechnen, übernommen werden? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 03 Gebührenordnung (GOÄ/GOZ) im Ausland**
Wünschen Sie, dass auch die Kosten für notwendige Behandlungen im Ausland
übernommen werden, selbst wenn diese über der GOÄ/GOZ liegen? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 04 Heilpraktiker/Naturheilverfahren**
Ist es Ihnen wichtig, dass auch Kosten für diese Behandler und Verfahren
erstattet werden? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 05 Vorsorgeuntersuchungen**
Sollen auch sinnvolle Vorsorgeuntersuchungen gezahlt werden, die in der
gesetzlichen Krankenversicherung nicht oder nur teilweise erstattet werden? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 06 Hilfsmittel**
Sollen alle notwendigen Hilfsmittel möglichst ohne Einschränkungen
bereitgestellt werden? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 07 Heilmittel**
Möchten Sie neben Leistungen wie Physiotherapie zusätzlich Leistungen von weite-
ren staatlich anerkannten Angehörigen von Gesundheitsberufen/medizinischen
Berufen (z.B. Diätassistent, Ergotherapeut/Logopäde) mitversichert wissen? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 08 Krankentransporte (ambulant und stationär)**
Sollen notwendige Transportkosten (z.B. eine Verlegung in eine Spezialklinik)
bezahlt werden? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 09 Ambulante Psychotherapie**
Ist Ihnen eine umfangreiche und möglichst nicht begrenzte
Kostenentlastung wichtig? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 10 Wahlärztliche Behandlung (Spezialist) im Krankenhaus**
Ist Ihnen insbesondere im Krankenhaus die Auswahl und Erstattung der Kosten
für Behandlungen durch Spezialisten als Alternative zum Stationsarzt wichtig? ☐ wichtig ☐ unwichtig

- 11 Unterbringung**
Wünschen Sie eine Kostenübernahme auch dann, wenn die Unterkunft frei abge-
rechnet werden kann (das kann z.B. bei Privatkliniken/Privatstationen der Fall sein)? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 12 Reha**
Sollen Kosten für Rehabilitationsmaßnahmen (z.B. eine Anschlussheil-
behandlung nach einer Akutversorgung) erstattet werden? Soll das auch
für entstehende Kosten im Rahmen einer Entwöhnungsmaßnahme gelten? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 13 Gemischte Anstalten**
Möchten Sie, dass auch anteilige Kosten für Behandlungen
in Krankenhäusern, in denen z.B. auch Kuren oder Reha-Maßnahmen
durchgeführt werden, erstattet werden? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 14 Unterbringung bei Entwöhnungsmaßnahmen und Kosten für Hospize**
Ist es Ihnen wichtig, dass Kosten dieser Einrichtungen
erstattet werden? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 15 Zahnersatz**
Wünschen Sie eine umfangreiche Kostenentlastung bei hochwertigem Zahnersatz
(z.B. für Implantate, Kronen, Funktionsanalyse, Knochenaufbau im Kiefer)? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 16 Gebührenordnung für Zahnärzte (GOZ)**
Sollen auch Kosten für aufwendige Maßnahmen oder Spezialisten, die über den
Höchststätzen abrechnen (z.B. Implantatversorgung, Chirurgie), erstattet werden? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 17 Krankenversicherungsschutz auch im Ausland – auch dauerhaft**
Ist Ihnen ein umfassender Krankenversicherungsschutz auch bei längeren
Auslandsaufenthalten (beruflich, privat oder bei Wohnsitzverlegung) wichtig? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 18 Umwandlungsrechte**
Wünschen Sie eine Umwandlungsmöglichkeit in eine Zusatzversicherung,
wenn Sie den PKV-Schutz aufgeben müssen? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 19 Optionsrechte**
Sind Ihnen Anpassungsmöglichkeiten (z.B. bei Änderungen des Einkommens
durch veränderte Lebensumstände) wichtig? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 20 Stabile Kalkulation und Beiträge**
Ist es Ihnen wichtig, die Grundlagen für einen stabilen Beitrag zu kennen
(z.B. angemessener Rechnungszins, Bildung von Altersrückstellungen)? ☐ wichtig ☐ unwichtig
- 21 Zusatzleistungen**
Legen Sie Wert auf versicherte Zusatzleistungen (z.B. zusätzliche Vorsorge-
untersuchungen, zusätzliche Prävention, Kinderbetreuung im Krankheitsfall)? ☐ wichtig ☐ unwichtig

HEILMITTEL



- Bäder
- Fango-Packungen
- Massagen
- Krankengymnastik
- Lymphdrainagen
- physikalische Therapie: Wärme- und Kältetherapien, Elektrotherapien u. a.
- Bewegungstherapien
- Therapien mit dem Ziel, die Möglichkeiten selbstständiger und aktiver Ausübung körperlicher, geistiger und seelischer Funktion zu verbessern
- Stimmtherapien, Sprach- und Sprechtherapien zur Behandlung von Stimm-, Sprech- oder Sprachstörungen
- Podologische Komplexbehandlungen, Hornhautabtragungen, Nagelbearbeitungen
- Motorisch funktionelle Behandlungen durch Ergotherapeuten

Heilmittelverzeichnis

- **Keine** Preisvorgabe
- aber abgeschlossener Katalog

2.6.1 Heilmittelverzeichnis des Tarifs AMP90PU

Wichtige Informationen:

Bei einer nicht nur als vorübergehend anzusehenden Veränderung der Verhältnisse im Gesundheitswesen können wir dieses Verzeichnis nach Ziffer 1.7.2 der Allgemeinen Regelungen zum Baustein anpassen.

Leistungen, die nicht im Heilmittelverzeichnis enthalten sind, sind nicht erstattungsfähig. Die Aufwendungen für die im Heilmittelverzeichnis genannten Leistungen sind nur bis zum versicherten Höchstbetrag nach Ziffer 2.2.1.16 Absatz 1 b) erstattungsfähig.

Preis-/Leistungsverzeichnis

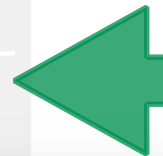
Preisliste

Preisliste vom 20.01.2013

Therapie



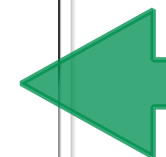
Krankengymnastik	Physiotherapie	19,50 €
Manuelle Therapie		22,50 €
Lymphdrainage	30 min	30,00 €
	60 min	60,00 €



PLVZ sehr häufig verkaufter Tarif:

**Differenz PKV Tarif zu
reeller Rechnung:
- 33 %**

Triggerpoint Myofaszientechnik	III. Massagen	
Krankengymnastik am Gerät (KGG)		
Cranio-sacrale Techniken (inkl. Spitzner-Therm Packung)	18. Massagen einzelner oder mehrerer Körperteile, auch Spezialmassagen (Bindegewebs-, Reflex- zonen-, Segment-, Periost-, Bürsten- und Colonmassagen)	14,40 EUR
Spitzner-Therm	19. Manuelle Lymphdrainage nach Dr. Vodder	
	19a Teilbehandlung mind. 30 Min.	20,00 EUR
	19b Großbehandlung mind. 45 Min.	29,20 EUR



HEILMITTEL

1. Fraktur Becken, Schienbein + Fuß



1209 00564-01 A 14.06.2012-29.06.2012 350,00
 Krankengymn/Anz am Gerät 10
 Vorl.med.Ber.am 05.09.12 / alle Belege
 S82.28N Fraktur des Tibiasch

HEILMITTEL	2008	2009	2010	2011	2012	Summe
Gesamt-Rechnungsbetrag:	28.275 €	32.325 €	15.923 €	10.910 €	18.998 €	106.431 €

S82.83N Fraktur: Becken, Teil
 -06 A 22.05.2012-12.06.2012 390,00
 Krankengymn/Anz 10x Doppel
 S92.0 N Fraktur des Kalkaneu
 -07 A 30.04.2012-21.05.2012 390,00
 Krankengymn/Anz 10x Doppel

Auswahl + VP 10 Dat Nr Bnr B3 Diag

HEILMITTEL

Schlaganfall im Alter 29



A 11.06.2013-16.08.2013
Krankengymn/Anz 30x ZNS Doppel. + HB

HEILMITTEL	2011	2012	2013	2014	2015	Summe
Gesamt-Rechnungsbetrag:	9.799 €	19.567 €	24.725 €	26.981 €	18.692 €	99.764 €

1303 03378-23 A 26.11.2012-30.01.2013 1305,00
Krankengymn/Anz 30 + Hausbesuch
Text-Nr. 076 die Krankengymnastik mit Hausbesuch. 234,00
H51.9 Störung der Blickbew
I66.9 Verschluss und Steno *

Auswahl + VP 20 Dat Nr Bnr B3 Diag

Wir sind an Ihrer Seite.

Wir haben gezielt hingehört und dabei Herausforderungen unserer Makler in der Beratung zur privaten Krankenversicherung erkannt. Daraus haben wir einen Leitfaden für die „Qualifizierte Beratung in der privaten Krankenvollversicherung“ entwickelt. Ungelabelt.

Die Beratungsunterlage kann Sie und Ihre Kunden bei der Auswahl des richtigen Angebotes unterstützen.



Die Grundlagen Ihrer Entscheidung

Was eine private Krankenversicherung können sollte und was Ihnen ganz persönlich wichtig ist.

01	Freie Arztwahl ohne Einschränkungen durch Hausarzt-/Primärarzttarife	☐ JA, mir ist wichtig, im Bedarfsfall das Hilfsmittel zu bekommen, das ich benötige.
02	Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) in Deutschland	☐ NEIN, das ist mir nicht so wichtig.
03	Gebührenordnung (GOÄ/GOZ) im Ausland	☐ JA, mir ist wichtig, im Bedarfsfall das Hilfsmittel zu bekommen, das ich benötige.
04	Heilpraktiker/Naturheilverfahren	☐ NEIN, das ist mir nicht so wichtig.
05	Vorsorgeuntersuchungen	☐ JA, mir ist wichtig, im Bedarfsfall das Hilfsmittel zu bekommen, das ich benötige.
06	Hilfsmittel	☐ NEIN, das ist mir nicht so wichtig.
07	Heilmittel	☐ JA, mir ist wichtig, im Bedarfsfall das Hilfsmittel zu bekommen, das ich benötige.
08	Krankentransporte (ambulant und stationär)	☐ NEIN, das ist mir nicht so wichtig.
09	Ambulante Psychotherapie	☐ JA, mir ist wichtig, im Bedarfsfall das Hilfsmittel zu bekommen, das ich benötige.
10	Wahlärztliche Behandlung (Spezialist) im Krankenhaus	☐ NEIN, das ist mir nicht so wichtig.

06 Hilfsmittel

Hilfsmittel dienen vor allem dazu, körperliche Beeinträchtigungen zu mildern oder auszugleichen. Jede Begrenzung oder Einschränkung, die es selbst bei lebenserhaltenden Hilfsmitteln gibt, kann ein hohes, existenzbedrohendes Risiko sein.

Beispiele möglicher Kosten für

- Hör-/Sprechgeräte (z.B. künstlicher Kehlkopf/Hörgerät): Hörgeräte können bis zu 5.000 Euro pro Ohr kosten
- Prothesen/Körpersersatzstücke (z.B. nach einem Unfall): Kosten für eine Beinprothese bis zu 40.000 Euro
- Cochlea-Implantat-Versorgung einschließlich Rehabilitations-Maßnahmen: Kosten rund 40.000 Euro
- Heimdialysegeräte: Kosten der Geräte bis zu 150.000 Euro p. a.
- Lebenserhaltende Hilfsmittel (z.B. Beatmungsgerät): Kosten bis zu 10.000 Euro je Hilfsmittel

Hier ist die beste Wahl ein offener Hilfsmittelkatalog ohne Beschränkung auf die Ausführung, so dass nicht zwingend das „günstigste“ Hilfsmittel gewählt werden muss.

Neu!
Jetzt auch mit Video!

<https://airrange.app/sdk-tarifrechner-makler>

DIE SDK-VOLLKOSTENTARIFWELT

Eckpunkte für die Beratung



Individuell durch das Bausteinprinzip



2.400 € Selbstbeteiligung (SB)	1.440 € Selbstbeteiligung (SB)	30 % SB max. 960 €	30 % SB max. 480 €	30 % SB max. 960 €	20 % SB max. 480 €	10 % SB max. 240 €	keine SB
AM33	AM32	AM31	AM30	AM13	AM12	AM11	AM10

Gutes Leistungsniveau, Erstattung bis Höchstsätze der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ), keine Einschränkungen bei wesentlichen Leistungen, keine versteckte Selbstbeteiligung

Sehr hohes Leistungsniveau, inklusive Leistungen für Heilpraktiker, Erstattung über Höchstsätze der GOÄ, keine versteckte Selbstbeteiligung



Mehrbettzimmer diensthabender Arzt oder Belegarzt Erstattung bis Höchstsätze der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ)	Einbettzimmer zusätzlich bei bestimmten schweren Erkrankungen: Chefarzt, Privatklinik und Erstattung über Höchstsätze der GOÄ	Einbettzimmer Chefarzt, Privatklinik und Erstattung über Höchstsätze der GOÄ
S3	S1DD (Dread Disease) ¹	S1



100 % Zahnbehandlung 60 % Zahnersatz/KFO Erstattung bis Höchstsätze der Gebührenordnung für Zahnärzte (GOZ), 480 € SB	100 % Zahnbehandlung 60 % Zahnersatz/KFO Erstattung bis Höchstsätze der GOZ	100 % Zahnbehandlung 80 % Zahnersatz/KFO Erstattung bis Höchstsätze der GOZ	100 % Zahnbehandlung 90 % Zahnersatz/KFO Erstattung über Höchst- sätze der GOZ
Z6SB	Z6	Z8	Z9

Anpassbar durch umfangreiche Wechseloptionen:



Ereignisunabhängig	Erreichen des 30., 35., 40., 45., 50. Lebensjahres
Ereignisabhängig beruflich, privat	› bei Entsendung ins Ausland, wenn der Aufenthalt im Ausland an die berufliche Tätigkeit gebunden ist › bei Aufenthalten im Ausland, die zusammenhängend länger als 182 Tage andauern › einmalig bei einem Wechsel zwischen einem Angestelltenverhältnis und einer selbstständigen Tätigkeit › je einmalig bei Beginn oder Abschluss der Berufsausbildung oder eines Studiums eines mitversicherten Kindes der versicherten Person › bei Abschluss einer akademischen Weiterbildung durch die versicherte Person › bei Heirat oder Eintragung einer Lebenspartnerschaft › bei Scheidung oder Aufhebung einer eingetragenen Lebenspartnerschaft › bei Aufnahme einer Berufstätigkeit durch einen der Ehepartner/Lebenspartner › bei einer Erhöhung des Einkommens von mindestens 20 % innerhalb eines Kalenderjahres aus nichtselbstständiger oder selbstständiger Tätigkeit der versicherten Person
Vorübergehender Wechsel in einen niedrigeren Versicherungsschutz mit Rückwechsoption	› Elternzeit › Altersteilzeit › Pflegezeit › Arbeitslosigkeit › Sabbatical
Wechsel in niedrigeren Versicherungsschutz ohne gesonderte Rück- wechsoption	Eine Reduzierung des Versicherungsschutzes ist jederzeit zum 1. des nächsten Monats möglich.
Wechseloptionen für ein mitversichertes Kind	› gemeinsam mit einem versicherten Elternteil, wenn dieser seinen Versicherungsschutz durch die Wechseloptionen erhöht › einmalig bei Abschluss der Schulausbildung sowie › je einmalig bei Beginn oder Abschluss einer Berufsausbildung oder eines Studiums
Wechsel der tariflichen Selbstbeteiligung bei den ambulanten Tarifen	Sie können Ihre Selbstbeteiligung immer zum 1. des nächsten Monats reduzieren oder erhöhen.

SDK Voll-KV: Wo wir stehen (1/3)

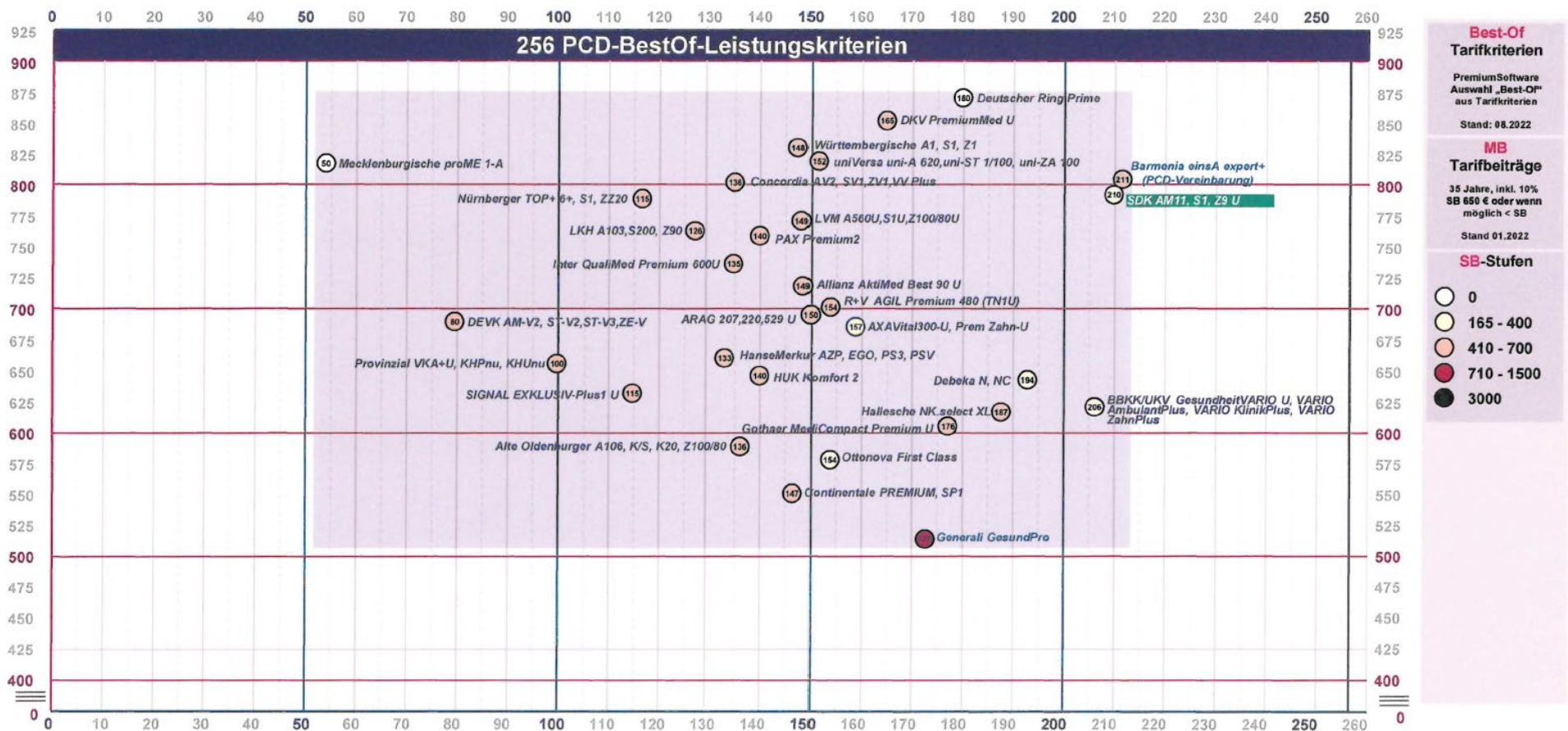
	Barmenia einsA expert+ 1 PVN	Süddeutsche SDK AM12 S1 Z9 PPN	Süddeutsche SDK AM30 S1 Z9 PPN	Deutscher Ring Prime PIT PVN	UKV (Union) GVARIO 400 VARIOKlinik+ VARIOZahn+ PVN
Monatsbeitrag:	801,49 €	715,25 €	612,34 €	865,78 €	596,84 €
Selbstbehalt p.a.:	300,00 €	480,00 €	480,00 €		400,00 €
SB Art *:	ASZ	A %	A %		A
Arbeitnehmeranteil:	409,90 €	357,63 €	306,17 €	474,09 €	298,42 €
Effektivbeitrag **:	434,90 €	397,63 €	346,17 €	474,09 €	331,75 €
Erfüllungsgrad Kundenwünsche:	96 %	95 %	86 %	95 %	97 %

Und was spricht für die SDK?

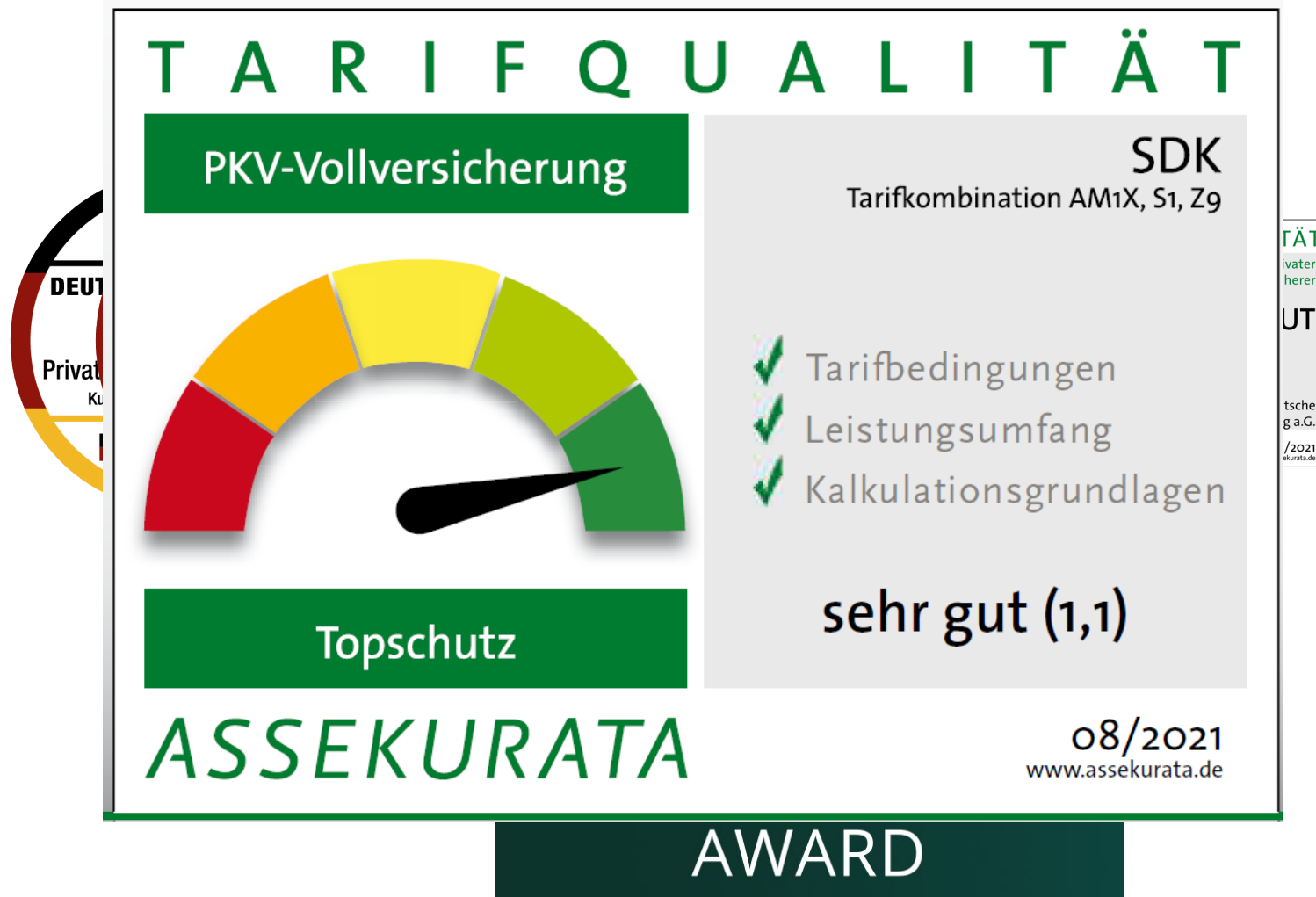
- Der Beitrag (auch in Verbindung mit der SB, die nur ambulant greift)
- Hohe Flexibilität (durch Bausteine und Optionsrechte)
- Nur 2% Rechnungszins als Kalkulationsgrundlage
- Viele ergänzende Leistungen, die aktuell in den Vergleichsprogrammen noch gar nicht erfasst werden (Haushaltshilfen, Kinderbetreuungspauschale, Prävention, ..)

SDK Voll-KV: Wo wir im Vergleich stehen

Analyseergebnis PremiumCircle Deutschland GmbH



Weil nicht nur die Bedingungen wichtig sind: Fair und transparent zahlt sich aus!



Bewertungsdetails

Tarifkombination AM1x, S1, Z9

(ein Produkt der Süddeutschen Krankenversicherung a.G.)

Assekurata beurteilt alle in den Versicherungsbedingungen der **TARIFKOMBINATION AM1x, S1, Z9** vereinbarten Versicherungsleistungen im Hinblick auf Umfang, Klarheit und Fairness. Anhand eines festen Kriterienkatalogs untersuchte Assekurata insgesamt 30 Leistungsbereiche. Einheitliche Anforderungen an Grundleistungen und K.O.-Kriterien stellen dabei ein anspruchsvolles Bewertungsniveau sicher und schützen Verbraucher vor Mogelpackungen.

Die **TARIFKOMBINATION AM1x, S1, Z9** fällt unter die Rubrik Topschutz, weil die Zusatzleistungen Chefarztbehandlung und Einbettzimmer enthalten sind. Für Zusatzleistungen vergibt Assekurata gesondert Punkte, deren Summe für die Höchstbewertung maximiert ist. Darüber hinaus hinterfragt die Tarifanalyse die Sicherheiten in den Kalkulationsgrundlagen. Assekurata prüft insbesondere die Höhe des Sicherheitszuschlages und des Rechnungszinses, die Kopfschäden, die Sterbe- und Stornowahrscheinlichkeiten sowie die eingerechneten Kosten.

WEITERE INFORMATIONEN ZUM VERFAHREN ERHALTEN SIE UNTER: WWW.ASSEKURATA.DE/PRODUKTBEWERTUNGEN/TARIFANALYSEN/ALLGEMEINE-HINWEISE

Gute PKV – kein Zufall!

