

AssCompact

08 | 2014 3,80 €

Das Fachmagazin für Risiko- und Kapitalmanagement

Sonderthemen

- » Berufsunfähigkeit
- » Verkauf und Nachfolge

Fondsmanager im Porträt

Jörg de Vries-Hippen
Harte Arbeit statt Hollywood

AssCompact AWARDS

Die beliebtesten Anbieter
im Bereich PKV



Canada Life mit neuer BU und Risikoleben

Günther Soboll, Hauptbevollmächtigter
der Canada Life Deutschland

Im BU-Leistungsfall haftungssicher beraten

Die Erfahrung zeigt, dass bei BU-Leistungsfällen sehr komplexe Prozesse zu befolgen sind. Das macht dem Makler eine haftungssichere Begleitung des Kunden im Leistungsfall oft schwer.



Einhergehend mit einem wachsenden und alternden Versicherungsbestand im Segment der Berufsunfähigkeitsversicherung wird sich die Wahrscheinlichkeit für Vermittler, mit Leistungsanträgen konfrontiert zu werden, in den nächsten Jahren stetig erhöhen. Dafür sprechen alle Statistiken, die den demografischen Wandel unserer Bevölkerung analysieren.

Darüber hinaus wird das Geschäftsfeld der Arbeitskraftabsicherung weiterhin bei Vermittlern eine wichtige Rolle einnehmen. Es wird sich nach heutiger Einschätzung sogar weiter ausdehnen, da – nicht zuletzt durch die zahlreichen Diskussionen und Probleme rund um die Arbeitskraftabsicherung – die Produktgeber mit neuen und für eine breitere Bevölkerungsschicht geeigneten Produktlösungen auf den Markt kommen.

Auch die nicht enden wollenden Diskussionen in Sachen Provisionsdeckelung, Kostentransparenz und Niedrigzinsumfeld führen sowohl bei den Versicherern wie auch auf Maklerseite zu einer neuen Fokussierung. Wer hier aktiv ist und seine Kunden auch im Leistungsfall serviceorientiert begleiten will, sieht sich nicht unerheblichen Haftungsrisiken ausgesetzt.

Leistungsanerkennnisse werden komplexer

Mit einem wachsenden Markt steigen zwar die Beitragseinnahmen, gleichzeitig aber auch die drohenden finanziellen Verpflichtungen eines Versicherers im Falle eines BU-Anerkennnisses. Die langjährige Erfahrung zeigt, dass der Prozess zur Anerkennung von BU-Leistungsanträgen für den Kunden

heute viel schwieriger geworden ist als noch vor einigen Jahren. Denn im Erstanerkennnisverfahren liegt die gesamte Nachweispflicht im Prinzip beim Kunden. Auch die Anforderungen an diese Nachweispflichten und somit auch an die Beratungskompetenz des Vermittlers wurden in den letzten Jahren immer umfangreicher und komplexer.

Schnellere Bearbeitungszeiten und konkrete Lösungen

Was also tun, wenn der Kunde sich meldet und glaubt, berufsunfähig zu sein? Was muss jetzt passieren? Die Meldung an den Versicherer stellt nun sicherlich die geringste Hürde dar. Die Herausforderung beginnt mit dem Antwortschreiben des Versicherers und dem darin enthaltenen Fragebogen. Was genau sind die Beschwerden? Auf welche Bereiche des täglichen Lebens hat die Erkrankung Auswirkungen? Stimmen die gemachten Angaben mit den Meldungen an die Krankenversicherung überein? Wurden bestimmte Fragen im Antrag nicht ausführlich genug beantwortet?

Viele Fragen stellen sich plötzlich für den Makler und mindestens genauso viele rechtliche Hürden. Was darf ich und was darf ich nicht mehr als Makler oder Vermittler? Wann bin ich bereits im Bereich unerlaubter Rechtsberatung? Im möglichen BU-Leistungsfall sollten gemeinsam mit dem Kunden alle notwendigen Unterlagen für den Versicherer professionell aufbereitet und eingereicht werden. Zur Verkürzung von Bearbeitungszeiten und um kurzfristig konkrete Lösungen zu produzieren, ist die direkte Kommunika-



Von Stephan Kaiser, Geschäftsführender Gesellschafter der BU-Expertenservice GmbH

tion mit dem Versicherer dringend ange-
raten. Gerade wenn es um die Beschrei-
bungen des Berufsbildes und des ge-
wöhnlichen Tagesablaufes geht oder ein-
fach um die Bewertung einer ärztlichen
Beschreibung eines Krankheitsbildes, ist
spezielles Fach-Know-how gefragt.

Kommunikation auf Augenhöhe mit dem Versicherer vonnöten

Erfahrungswerte zeigen, dass Leis-
tungsanerkennnisse beim Versicherer

grundsätzlich nicht einfacher geworden sind, vielmehr ist
sogar eine defensivere Positionierung zu erkennen. Verstärkt
wird heute auch versucht, durch außergerichtliche Vergleiche
die Leistungsanerkennnisse zu reduzieren. Hier ist eine
Kommunikation auf Augenhöhe mit dem Versicherer von-
nöten, um immer die bestmögliche Lösung für den Kunden
zu finden.

Wer für seinen Kunden das bestmögliche Ergebnis erzielen,
dabei unnötige Haftungsrisiken vermeiden und sich weiterhin
auf sein Kerngeschäft konzentrieren will, beauftragt Spezialisten,
die als Mittler zwischen Kunde, Berater und Versicherer
agieren können. ■

„Im Leistungsfall drohen Haftungsfallen“

Nachgefragt bei Stephan Kaiser

Der BU-Markt gilt unter Vermittlern als attraktiv, aber auch
sehr anspruchsvoll. Vor allem die Kundenbetreuung im
Leistungsfall stellt für viele Vermittler eine große Hürde
dar. Wie können Sie hier konkret unterstützen?

Aus meiner inzwischen mehr als 14-jährigen Erfahrung mit
BU-Leistungsfällen kann ich die Wahrnehmung der Vermittler
sehr gut verstehen und möchte diese auch nicht kleinreden.
Ein BU-Leistungsfall ist keine Lappalie, wir sprechen hier nun
mal von Barwerten, die sich ganz schnell im hohen sechsstelligen
Bereich bewegen, ganz abgesehen von den persönlichen Schicksalen,
die in der Regel hinter einem solchen Fall stecken. Im Leistungsfall
drohen zudem erhebliche Haftungsfallen für den Vermittler. Unsere
Dienstleistung setzt genau hier an: Wir helfen dem Vermittler,
sich zu „enthaften“ und dabei gleichzeitig seinen Kundenservice
zu steigern. Als Mittler zwischen Versicherer, Kunde und Berater
sorgen wir für eine schnellere und effektivere Kommunikation und
damit auch für schnellere Entscheidungen.

Die Leistungsfall-Bearbeitungen sind heute bei den
Versicherern sehr standardisiert. Bei welchen Aktivitäten
können Sie konkret unterstützen und inwiefern entsteht
daraus ein Vorteil für den Vermittler?

In Ihrer Frage steckt bereits eines der großen Probleme in der
BU-Leistungsfall-Bearbeitung. Aufgrund der stark gestiegenen
Anzahl an BU-Versicherungen und der einhergehend gestiegenen
Anzahl an BU-Leistungsfällen haben die Versicherer die Bearbeitung
standardisiert. Das bedeutet im konkreten Fall auch, dass in erster
Linie Formalitäten im Vordergrund stehen. Wer hier bereits einen
Fehler macht, kann schnell eine Ablehnung erfahren. Ist in einem
solchen Prozess der Vermittler dann noch aktiv eingebunden,
erkennen Sie sehr schnell die Komplexität der Haftungsproblematik.

Wir unterstützen deshalb am liebsten bereits beginnend mit
der ersten Meldung an den Versicherer und übernehmen die

komplette Korrespondenz mit dem Versicherer. Vor allem der
detaillierten Tätigkeitsbeschreibung kommt im BU-Leistungsfall
eine entscheidende Rolle zu, hier ist aus unserer Erfahrung
Expertenwissen unerlässlich.

Ihre Dienstleistung wird heute ja auch von zahlreichen
Rechtsanwälten angeboten: Warum sollte ein Kunde dennoch
mit der Betreuung durch Ihr Haus besser beraten sein?

Unser großer Vorteil liegt darin, dass wir selbst aus der Welt der
Makler und Berater kommen. Wir kennen die Probleme und
Fragen eines Vermittlers einerseits, aber eben auch die Anforderungen
und Denkweisen der Versicherer andererseits. Von Beginn an haben
wir deshalb bei allen Leistungsfällen starken Wert auf eine
ausgewogene Kommunikation mit allen beteiligten Parteien gelegt.
Wer nur die Interessen des Mandanten vor Augen hat, kann aus
unserer Warte gerade in komplexen Leistungsfällen nur schwer
positive Ergebnisse erzielen. Dieser Erfahrungsschatz ist es auch,
der uns zu einer Anerkennungsquote von über 95% der übernommenen
BU-Leistungsfälle gebracht hat. Heute vertrauen bereits mehr
als 6.400 Makler unserer Kompetenz im Sinne eines besseren
Kundenservice und einer umfassenden Enthftung. Versicherer
binden uns zudem in Produktneugestaltungen als externe
Experten mit ein.

Wer unsere Dienstleistung unverbindlich kennenlernen möchte,
kann dies auf unserem 2. BU-EXPERTEN-Tag in Würzburg
am 16.09.2014 tun.