

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-
tungsanerkenntnisse beim Versicherer

grundsätzlich nicht einfacher geworden sind, vielmehr ist
sogar eine defensivere Positionierung zu erkennen. Verstärkt
wird heute auch versucht, durch außergerichtliche Vergleiche
die Leistungsanerkenntnisse 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 Spezialis-
ten, 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 Vermitt-
ler sehr gut verstehen und möchte diese auch nicht klein-
reden. Ein BU-Leistungsfall ist keine Lappalie, wir sprechen
hier nun mal von Barwerten, die sich ganz schnell im hohen
sechststelligen Bereich bewegen, ganz abgesehen von den per-
sönlichen Schicksalen, die in der Regel hinter einem solchen
Fall stecken. Im Leistungsfall drohen zudem erhebliche Haf-
tungsfallen für den Vermittler. Unsere Dienstleistung setzt ge-
nau 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 gestiege-
nen Anzahl an BU-Versicherungen und der einhergehend
gestiegenen Anzahl an BU-Leistungsfällen haben die Versi-
cherer die Bearbeitung standardisiert. Das bedeutet im kon-
kreten Fall auch, dass in erster Linie Formalitäten im Vorder-
grund 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 Ver-
sicherer. Vor allem der detaillierten Tä-
tigkeitsbeschreibung kommt im BU-
Leistungsfall eine entscheidende Rolle
zu, hier ist aus unserer Erfahrung Ex-
pertenwissen unerlässlich.

**Ihre Dienstleistung wird heute ja auch
von zahlreichen Rechtsanwälten ange-
boten: Warum sollte ein Kunde den-
noch mit der Betreuung durch Ihr
Haus besser beraten sein?**

Unser großer Vorteil liegt darin, dass wir
selbst aus der Welt der Makler und Bera-
ter 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 al-
len 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 kom-
plexen Leistungsfällen nur schwer posi-
tive Ergebnisse erzielen. Dieser Erfah-
rungsschatz ist es auch, der uns zu einer
Anerkennungsquote von über 95% der
übernommenen BU-Leistungsfälle ge-
bracht hat. Heute vertrauen bereits mehr
als 6.400 Makler unserer Kompetenz im
Sinne eines besseren Kundenservice und
einer umfassenden Enthftung. Versiche-
rer binden uns zudem in Produktneuge-
staltungen als externe Experten mit ein.

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