

VersicherungsJournal

Vertrieb und Marketing vom 20.4.2005

Analyse und Protokoll trennen

Bei der Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie ruht der sprichwörtliche See weiter still. Nicht so bei den Anbietern von Beratungssoftware, die sich und ihre Kunden auf die neuen Anforderungen vorbereiten müssen. Einen solchen Ansatz zeigt auch einer der Spezialisten für die Analyse von Krankenversicherungen, die [KVpro GmbH](#).

Bei den Anbietern von Produktvergleichs-Software scheint es besonders naheliegend, die bereits vorhandene Softwarelösung um eine Beratungsdokumentation zu ergänzen. Die Problematik solcher Lösungen besteht darin, dass sie den Verkaufs- und Beratungsprozesses gemäß Vermittlergesetz nicht optimal unterstützen, weil die konkrete Produktanalyse nur einen einzelnen Schritt im gesamten Prozess darstellen kann.

Protokollvorschlag seit 2003 in Entwicklung

Diese Problematik hat auch die in Freiburg ansässige KVpro GmbH erkannt, die sich nach eigenen Angaben seit Mitte 2003 mit der Vorbereitung der eigenen Software auf die Vermittlerpflichten gemäß EU-Versicherungsvermittler-Richtlinie beschäftigt. Hierzu wird bereits seit längerer Zeit ein integriertes Protokoll geboten.

Dadurch lägen schon umfangreiche Kunden-Rückmeldungen vor, die in die Weiterentwicklung der Softwarelösung geflossen sein, so Prokuristin Friederike Pöss.

KVpro bietet im Gegensatz zu den Mitbewerbern in diesem Markt derzeit ausschließlich ein Analyseprogramm für Krankenversicherungen. Damit muss der Makler bereits vor Benutzung des Programms die Krankenversicherung als diejenige Produktlösung ausgewählt haben, die sowohl den Wünschen als auch dem Bedarf des Kunden am Besten entspricht.

Empfangsbestätigung für Analyseergebnisse

Hierzu bietet das Softwarehaus integriert in das Programm Fragebögen, die der Makler bei der Beurteilung dieser Frage helfen sollen. Produktanalyse und Leistungsvergleich der Produktalternativen können für den Kunden übersichtlich in einem Dokument zusammengefasst werden, das ausdrücklich keine Beratungsdokumentation gemäß Vermittlerrichtlinie darstellt.

Stattdessen arbeitet KVpro mit einer so genannten Empfangsbestätigung, in der der Kunde bestätigt, dass er – je nach Auswahl durch den Makler – bestimmte Unterlagen zu dem oder den ausgewählten Produkten wie zum Beispiel eine Ergebnisliste, Tarifdruckstücke, Musterbedingungen, Antrag oder auch Bewertungen durch ein Ratinginstitut erhalten hat.

Eingeschränkte Auswahl wird für den Kunden transparent

Eine Besonderheit in der Ergebnisliste ist, dass der Kunde eine Übersicht erhält, welche Versicherer grundsätzlich in den Krankenversicherungs-Vergleich einbezogen wurden und welche davon in die nähere Auswahl gelangt sind. Dadurch könne der Makler auch eine eingeschränkte Versicherer- oder Produktauswahl automatisiert dokumentieren, so Pöss.

Das eigentliche Beratungsprotokoll wird nicht automatisch ausgefüllt, sondern als PDF- oder Word-Dokument zum Download und zur individuellen Benutzung angeboten. Hier soll der Makler dokumentieren, wie es zur Auswahl der Krankenversicherung als grundsätzlich geeignetes Produkt gekommen ist, welche Empfehlungen er ausgesprochen hat und wie diese vom Kunden aufgenommen wurden. Weiterhin kann dargestellt werden, welche Versicherer beziehungsweise Angebote in die Auswahl einbezogen und schließlich vom Kunden ausgewählt wurden.

Produktanalyse und Beratungsdokumentation trennen

Abschließend wird darauf verwiesen, dass die notwendige Markt-Recherche mit Hilfe der Software von KVpro durchgeführt wurde sowie welche Unterlagen zusammen mit der Empfangsbestätigung ausgehändigt wurden.

In der Trennung der Dokumentation des eigentlichen Analyseprozesses und des nach Vermittlerrichtlinie vorgeschriebenen Protokolls sieht Pöss die derzeit einzige Möglichkeit, den Maklern einerseits die nachgefragte Hilfestellung zu bieten, andererseits die Produktanalyse nicht fälschlich mit dem kompletten Beratungsprozess gemäß Vermittlerrichtlinie gleichzusetzen.

Matthias Beenken