

# Informationen zum Rating **bKV - Kompetenz**

Institut für Vorsorge und Finanzplanung GmbH

März 2018

# Inhalt

Einführung.....	1
Bewertungsgrundsätze Rating bKV-Kompetenz .....	2
Ratingsystematik .....	3
Gewichtung .....	4
Ratingklassen .....	4
Aktuelles Rating:.....	5
bKV-Kompetenz .....	5
Teilbereich Beratung.....	5
Teilbereich Vertragsgestaltung .....	8
Teilbereich Service & Verwaltung .....	10
Teilbereich Produktportfolio .....	12
Veröffentlichung .....	16
Presse- & Öffentlichkeitsarbeit des Instituts .....	16
Gütesiegel .....	16
Marketing des Versicherers .....	16
Folgerating .....	16
Ratingergebnisse .....	16
Schlussworte .....	17

## Einführung

Die betriebliche Krankenversicherung (bKV) gehört wie auch die betriebliche Altersversorgung (bAV) zu den betrieblichen Versorgungssystemen. Während die bAV auf eine zusätzliche Vorsorgeleistung im Alter abzielt, liegt der Fokus bei der bKV auf einer Besserstellung im Gesundheitsbereich. Dabei handelt es sich bei der bKV um eine freiwillige Leistung des Arbeitgebers.

Die bKV ist eine Sonderform der Krankenzusatzversicherung, die für Arbeitnehmer interessante private Zusatzleistungen in Tarifbündeln zusammenfasst. So kann der Belegschaft ein über die gesetzliche Absicherung hinausgehender Schutz im Gesundheitsbereich geboten werden. In Zeiten, in denen Leistungskürzungen von Krankenkassen an der Tagesordnung stehen, bieten private Versicherer einen Ausweg – verbunden mit Vorteilen für Arbeitgeber und deren Mitarbeiter.

Arbeitgeber können durch das Instrument der bKV den Mitarbeitern nicht nur über den gesetzlichen Schutz hinausgehende Gesundheitsleistungen anbieten (z.B. Zahnersatz, Krankenhausaufenthalt, Sehhilfen, Heilpraktiker oder Reisekrankenversicherung) – sie schaffen vielmehr Zufriedenheit und ein besseres Gesundheitsbewusstsein im Arbeitsalltag, fördern die Attraktivität des eigenen Unternehmens und schaffen damit eine Möglichkeit zur Bindung qualifizierter Mitarbeiter. Da es sich bei der bKV um eine Gruppenversicherung handelt, kommen Arbeitgeber in den Genuss von Gruppenkonditionen und Mengenrabatten. Für die Belegschaft ergeben sich unter anderem Vorteile in Form von sofortigem Versicherungsschutz ohne Wartezeiten, geringen oder wegfallenden Gesundheitsprüfungen sowie günstigen Beiträgen. Auch die Mitversicherung von Familienangehörigen ist möglich. Das Besondere an der bKV ist, dass sie sofort „spürbar“ ist, während die bAV als weiteres betriebliches Versorgungssystem erst im Alter zur Geltung kommt. Somit ist die bKV eine innovative Möglichkeit, seinen Mitarbeitern eine umfassende gesundheitliche Versorgung zu gewähren.

Wichtig für den Arbeitgeber ist jedoch nicht nur die Quantität an unterschiedlichen Zusatzversicherungsbausteinen – vielmehr geht es auch um die Qualität der Bausteine und die dahinterliegende Kompetenz der Anbieter.

Genau an dieser Stelle setzt das Institut für Vorsorge und Finanzplanung (IVFP) mit seinem Rating zur bKV-Kompetenz an. Im Folgenden stellen wir Ihnen das bKV-Kompetenz-Rating des IVFP vor und versorgen Sie mit allen relevanten Erläuterungen zum Ratingverfahren.

# Bewertungsgrundsätze Rating bKV-Kompetenz

## **Zielgruppen**

Im Gegensatz zu den gängigen Produktratings des IVFP erfolgt die Untersuchung der bKV-Kompetenz aus Arbeitgeber- und Arbeitnehmersicht sowie aus Sicht von Vermittlern (Makler, Vertriebsgesellschaften, Mehrfachagenten und Ausschließlichkeitsorganisationen), die als „verlängerter Arm“ des Versicherers betrachtet werden können. Demzufolge sind die für diese Personengruppen wichtigsten Parameter im Rahmen der bKV-Kompetenz die Beratungsqualität sowie Service & Verwaltungsqualität des Anbieters wie auch die Bewertung der Vertragsgestaltung und des Produktportfolios.

Das Rating des IVFP beurteilt diese vier Teilbereiche und stellt die Stärken des bKV-Anbieters transparent und übersichtlich dar.

## **Neutralität**

Das IVFP ist als inhabergeführter Spezialist für Vorsorge von Produktgebern oder politischen Einflüssen vollkommen unabhängig. Die Bewertung der bKV-Kompetenz erfolgt auf Grundlage der von den Anbietern zur Verfügung gestellten Daten. Dies sind beispielsweise Unternehmenspräsentationen, Musterangebote, Broschüren, Werbematerialien, Organigramme sowie eine Vielzahl weiterer Informationen.

## **Vollständigkeit**

Das IVFP erstellt ein aussagekräftiges Rating der bKV-Kompetenz. Daher ist es erforderlich, alle dafür notwendigen Daten von den Unternehmen zu erhalten. Die niedrigste Punktezahl wird vergeben, wenn keine Angabe bezüglich des abgefragten Parameters aus bereits vorliegenden Unterlagen bzw. angefragten Informationen ersichtlich ist, beziehungsweise das Kriterium nicht erfüllt wird.

## Ratingsystematik

Die Basis des Ratings bildet der Kriterienkatalog. Dieser enthält 70 Einzelkriterien. In der Bewertung kann ein Kriterium verschiedene Ausprägungen erreichen. Nachfolgend werden einige Bewertungsmöglichkeiten aufgezeigt:

Ratingkriterium	Bewertung
<b>Bekommen Arbeitgeber bei der Verwaltung der bKV ein Key-Account-Management (One-face-to-the-customer-Konzept) zugewiesen?</b>	5 Punkte: Ja, durch einzelne Ansprechpartner. 3 Punkte: Ja, durch die Fachabteilung. 0 Punkte: Nein, nur durch das Call Center.
Ratingkriterium	Bewertung
<b>Ab wie vielen Mitarbeitern kann eine obligatorische bKV (im Standardgeschäft) abgeschlossen werden?</b>	5 Punkte: Bei weniger als 10 Mitarbeitern. 3 Punkte: Zwischen 10 und 25 Mitarbeitern. 0 Punkte: Bei über 25 Mitarbeiter.
Ratingkriterium	Bewertung
<b>Bieten Sie eine Möglichkeit zur digitalen Einreichung von Rechnungen (z.B. über eine App)?</b>	5 Punkte: Ja, eine digitale Einreichung von Rechnungen ist möglich. 0 Punkte: Nein, eine digitale Einreichung von Rechnungen ist nicht möglich.
Ratingkriterium	Bewertung
<b>Bieten Sie eine Leistungskomponente zur Absicherung der Kosten für Hörgeräte an?</b>	3 Punkte: Ja, eine Leistungskomponente zur Absicherung der Kosten für Hörgeräte ist vorhanden. 0 Punkte: Nein, eine Leistungskomponente zur Absicherung der Kosten für Hörgeräte ist nicht vorhanden.

Bei der Erstellung des Punktevergabeschemas für Quoten werden alle im Rating untersuchten Anbieter betrachtet. Die Einteilung der unterschiedlichen Ausprägungsstufen wird so angepasst, dass ein Anbieter, der bei einem Kriterium den arithmetischen Mittelwert erreicht, die mittlere Punktzahl erhält.

## **Gewichtung**

Die Bewertung erfolgt anhand eines standardisierten Bewertungsbogens, in den alle relevanten Parameter einfließen. Die einzelnen Ratingkategorien werden unter Berücksichtigung der Zielgruppeninteressen unterschiedlich stark gewichtet. Als Grundlage für die Ausarbeitung der Gewichtung dienen dem Institut zahlreiche Gespräche mit Anbietern. Für die bKV-Kompetenz erhalten alle vier Teilbereiche eine Gewichtung von 25 Prozent.

## **Ratingklassen**

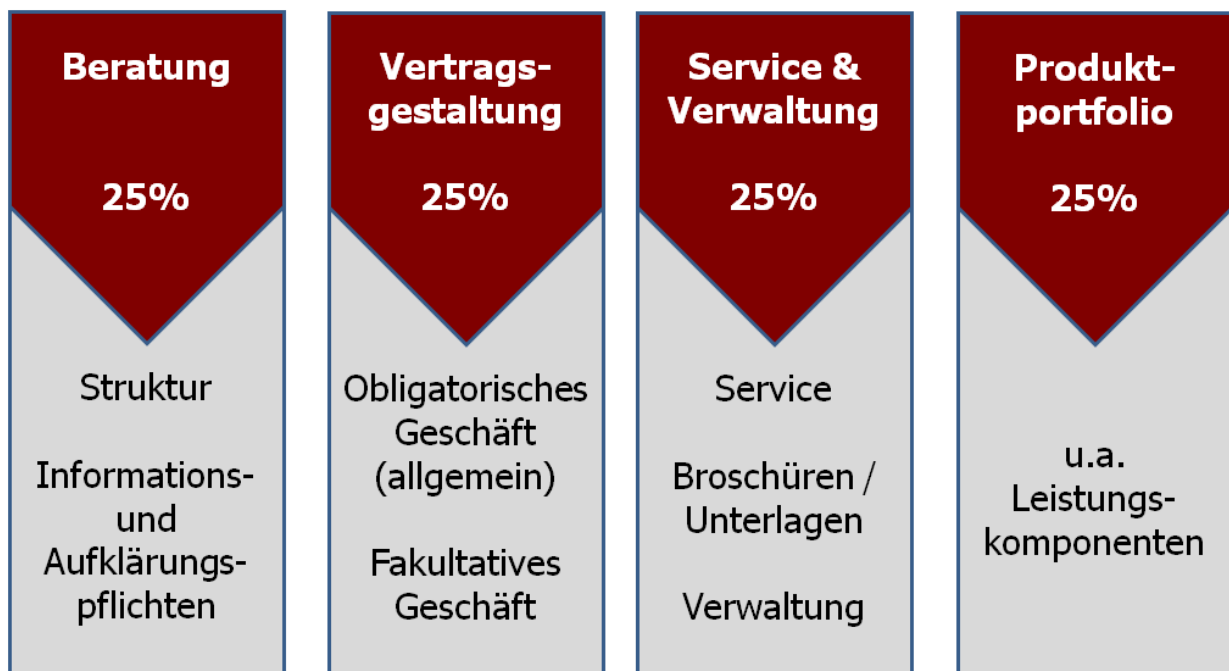
Das IVFP hat einen individuellen Notenschlüssel entwickelt, mit dem es einzelne Noten in den geprüften Teilbereichen Beratung, Vertragsgestaltung, Service & Verwaltung und Produktportfolio ermittelt. Die Gesamtnote ergibt sich demnach aufgrund der einzelnen Teilbereichsnoten sowie des jeweiligen Gewichts dieses Teilbereichs an der Gesamtnote.

## Aktuelles Rating:

### bKV-Kompetenz

Die bKV-Kompetenz ist in vier Ratingteilbereiche eingeteilt. Neben der Beratungsqualität, den Vertragsgestaltungsmöglichkeiten und der Service- & Verwaltungsqualität wird auch der Teilbereich Produktportfolio hinsichtlich der Kompetenz eines Anbieters bewertet.

## Ratingbereiche



### Teilbereich Beratung

Der Beratungsprozess erstreckt sich von der Ansprache des Arbeitgebers bis hin zum Abschluss und zur Implementierung der betrieblichen Krankenversicherung in einem Unternehmen. Darüber hinaus betrachtet das IVFP auch die anschließende dauerhafte Betreuung durch den Anbieter.

Das Institut für Vorsorge und Finanzplanung prüft im Teilbereich Beratung die zur Verfügung gestellten Strukturen, Möglichkeiten und Kapazitäten des Anbieters. Nachfolgend ein Überblick über die untersuchten Kriterien:

**1. Wie ist die bKV in Ihr Unternehmen eingegliedert? Beschreiben Sie detailliert die auf den Geschäftsbereich "bKV" abgestimmten Strukturen.**

An dieser Stelle analysiert das IVFP den Aufbau und die Eingliederung der bKV-Abteilung(en) in das Versicherungsunternehmen.

**2. Gibt es spezielle Arbeitgeber-Musterpräsentationen zur bKV, die Sie den Vermittlern zur Verfügung stellen?**

Sind spezielle Präsentation, die den Vermittler bei der Beratung des Arbeitgebers unterstützen, vorhanden, wird dies positiv bewertet.

**3. Geben Sie Checklisten an die Vermittler aus, damit im Beratungsverlauf relevante Punkte angesprochen und dokumentiert werden können?**

Eine qualitativ hochwertige Beratung wird auch dadurch unterstützt, dass der Anbieter fundierte Checklisten und Prozessablaufbeschreibungen zur Verfügung stellt – gleichzeitig bieten solche Checklisten einen höchstmöglichen Schutz für die Berater.

**4. Haben Sie speziell geschulte, zentrale Vertriebsspezialisten, z.B. zu arbeits- und steuerrechtlichen Fragestellungen oder bKV-Produktspezifika?**

Spezialisten zu bestimmten Themen (z. B. zu arbeitsrechtlichen Fragestellungen) bieten einen Mehrwert in der Beratung – deren Vorhandensein wird deshalb positiv bewertet.

**5. Bitte stellen Sie die Qualifizierungsmaßnahmen Ihrer bKV-Berater detailliert dar.**

Bei dieser Frage werden die Qualifizierungsmaßnahmen für bKV-Berater sowie die dahinterliegende Struktur derselben bewertet. Gleichzeitig wird überprüft, ob es im jeweiligen Versicherungsunternehmen überhaupt einer speziellen Ausbildung zur Beratung bedarf.

**6. Bekommen Arbeitgeber in der Anbahnungsphase der bKV ein Key-Account-Management (One-face-to-the-customer-Konzept) zugewiesen?**

Hier analysiert das IVFP, ob Anbieter ein „One-face-to-the-customer-Konzept“ haben (d.h. ein vom Anbieter gestellter bKV-Experte bleibt für den jeweiligen Arbeitgeber zuständig, sofern nicht schon der Vermittler/Makler selbst bKV-Experte ist) oder den „Kunden“ immer wieder mit einem neuen Berater bzw. bKV-Spezialisten konfrontieren.

**7. Bekommen Arbeitgeber bei der Verwaltung der bKV ein Key-Account-Management (One-face-to-the-customer-Konzept) zugewiesen?**

Wie bei der Anbahnung eines Geschäfts wird ein „One-face-to-the-customer-Konzept“ auch bei der Verwaltung der betrieblichen Krankenversicherung als positiv gewertet.

**8. Stellen Sie Vermittlern Software/Tools zur Beratung der bKV zur Verfügung?**

Eine Beratung sollte nie einzig und allein unter dem Gesichtspunkt „Produktverkauf“ erfolgen. Mehr denn je ist es wichtig, dem Kunden verschiedene Sachverhalte individuell – mit Hilfe von Tools bzw. Software – aufzeigen zu können. Das IVFP analysiert bei diesem Kriterium die von den Anbietern zur Verfügung gestellte(n) Software/Tools.

**9. Bieten Sie Ihren Vermittlern Verkaufshilfen / Vertriebsansätze, welche die Personalausfallkosten eines Unternehmens exemplarisch näher beleuchten?**

Der z.B. krankheitsbedingte Ausfall von Mitarbeitern ist mit Kosten für den Arbeitgeber verbunden. Gibt es Verkaufshilfen / Vertriebsansätze die dem Arbeitgeber aufzeigen, wie sich die bKV auf die Personalausfallkosten auswirken kann, wird dies positiv bewertet.



**10. Weisen Sie auf die unterschiedlichen arbeitsrechtlichen Grundlagen einer obligatorischen bKV hin?**

Es gibt unterschiedliche arbeitsrechtliche Grundlagen für eine arbeitgeberfinanzierte betriebliche Krankenversicherung. Die Zusage erfolgt als individualrechtliche Vereinbarung (z.B. Gesamtzusage), aus allgemeinem Rechtsgrundsatz (z.B. betriebliche Übung) oder gem. Kollektivvertrag (z.B. Betriebsvereinbarung). Wird auf diese unterschiedlichen arbeitsrechtlichen Grundlagen hingewiesen, wird dies positiv bewertet.

**11. Weisen Sie auf die gesetzliche Notwendigkeit hin, Tarifierungsgruppen objektiv abgrenzbar zusammenzustellen (Gleichbehandlungsgrundsatz)?**

Verstöße gegen den Gleichbehandlungsgrundsatz bzw. gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) können zu Leistungsverpflichtungen bzw. Schadensersatzansprüchen führen. Erfolgt ein Hinweis auf die Notwendigkeit Tarifierungsgruppen objektiv abgrenzbar zusammenzustellen, wertet das IVFP dies positiv.

**12. Weisen Sie darauf hin, welche Mitbestimmungsrechte (§ 87 BetrVG) ein vorhandener Betriebsrat bei der Ausgestaltung einer bKV hat?**

Ein vorhandener Betriebsrat hat gewisse Mitbestimmungsrechte, die sich u.a. aus dem § 87 BetrVG ergeben. Um einer eventuell später auftretenden Haftungsfrage vorzubeugen, bewertet das IVFP es positiv, wenn der Arbeitgeber im Lauf der Beratung auf die Mitbestimmungsrechte des Betriebsrats hingewiesen wird.

**13. Klären Sie den Arbeitgeber über die verschiedenen Möglichkeiten (mit entsprechenden Konsequenzen) auf, wie eine private Weiterführung gestaltet werden kann?**

Mitarbeiter können aus unterschiedlichen Gründen (z.B. Kündigung, Renteneintritt) aus dem Unternehmen ausscheiden. Wird der Arbeitgeber im Lauf der Beratung darüber aufgeklärt, welche verschiedenen Möglichkeiten mit welchen Konsequenzen für eine private Weiterführung der Versicherung zur Verfügung stehen, wertet das IVFP dies positiv.

**14. Klären Sie den Arbeitgeber darüber auf, wie er seine obligatorische bKV ändern oder kündigen kann?**

Wird der Arbeitgeber im Beratungsverlauf auch darüber aufgeklärt, wie er die obligatorische bKV ändern oder kündigen kann, wird dies positiv bewertet.

**15. Geben Sie Hinweise darauf, wie die bKV-Beiträge steuer- und sozialversicherungsrechtlich behandelt werden (ArbG- und ArbN-Seite)?**

Da die betriebliche Krankenversicherung auch Auswirkungen auf Steuer und Sozialversicherung hat, wertet es das IVFP positiv, wenn Arbeitgeber und Arbeitnehmer über die entsprechenden steuer- und sozialversicherungsrechtlichen Auswirkungen informiert werden.

**16. Weisen Sie auf die Möglichkeit einer Doppelversicherung und die im Zusammenhang stehende abrechenbare Höchstgrenze von 100 % des Rechnungsbetrages hin?**

Oftmals bestehen für Arbeitnehmer bereits private Absicherungen in Form von Krankenzusatzversicherungen. Kommt es infolge der neu hinzugekommenen betrieblichen Krankenversicherung zu Überschneidungen beim Versicherungsschutz, so gehört es zu einer guten Beratung über die entsprechenden Höchstgrenzen (Begrenzung der Erstattung auf 100% des Rechnungsbetrages) aufzuklären.

## **Teilbereich Vertragsgestaltung**

Die betriebliche Krankenversicherung wird für jeden Arbeitgeber vertraglich geregelt. Infolgedessen ist es für Arbeitgeber wichtig zu wissen, welche Vertragsgestaltungsmöglichkeiten mit welchen Spezifika vorhanden sind.

Das Institut für Vorsorge und Finanzplanung prüft daher im Teilbereich Vertragsgestaltung den gestalterischen Spielraum der bKV für den Arbeitgeber. Nachfolgend ein Überblick über die Kriterien:

**17. Ab wie vielen Mitarbeitern kann eine obligatorische bKV (im Standardgeschäft) abgeschlossen werden?**

Eine obligatorische betriebliche Krankenversicherung bedarf immer des Vorhandenseins einer gewissen Anzahl an Mitarbeitern. Je niedriger diese erforderliche Anzahl ist, desto freundlicher für den Arbeitgeber.

**18. Ab wie vielen Mitarbeitern kann bei einer obligatorischen bKV (im Standardgeschäft ohne Gesundheitsprüfung) der "Stationärtarif" abgeschlossen werden?**

Siehe Frage 17.

**19. Gibt es bei Ihnen eine separate Tariflinie für die bKV?**

Wird vom Anbieter für die bKV eine separate Tariflinie zusätzlich zu regulären privaten Krankenzusatzversicherungen angeboten, wertet das IVFP das positiv.

**20. Wie kalkulieren Sie Ihre Beiträge zu den bKV-Tarifen standardmäßig (z.B. Einheitsbeitrag)?**

**Bitte begründen Sie detailliert Ihre Entscheidung zu Ihrer Beitragskalkulation.**

Bei dieser Frage erfolgt keine Pauschalbewertung welche Beitragskalkulation besser ist. Dem IVFP geht es vielmehr darum zu prüfen, ob die gewählte Beitragskalkulation stimmig ist und zum Konzept des Anbieters passt.

**21. Welche Maßnahmen ergreifen Sie zur Gewährleistung einer bestmöglichen Beitragsstabilität – gemessen an Ihrem stationären Zusatztarif?**

**Bitte führen Sie die einzelnen Beitragsanpassungen der letzten 10 Jahre auf.**

Hier wird verifiziert, wie beitragsstabil die vergangenheitsbetrachtete Beitragskalkulation des Anbieters in den vergangenen 10 Jahren war.

**22. Wie gehen Sie beim Neuabschluss mit bestehenden Vorerkrankungen, laufenden Behandlungen und bereits angeratenen Behandlungen um?**

**Bitte beschreiben Sie detailliert (z.B. Leistungsausschlüsse und/oder Risikozuschläge oder keine Einschränkung).**

Arbeitgeber wollen ihren Mitarbeitern durch die bKV einen besseren Krankenversicherungsschutz bieten. Gibt es hier Ausnahmen / Sonderregelungen und / oder Ausschlüsse bei bestimmten bestehenden Vorerkrankungen, laufenden Behandlungen und/oder bei Abschluss des Vertrages bereits angeratenen Behandlungen, so ist das für den Arbeitgeber wichtig zu wissen.

**23. Schließen Sie in Ihren bKV-Tarifen grundsätzlich bestimmte Branchen bzw. Arbeitgeber aus? (abstraktes Beispiel: Ausschluss des Deutschen Sprengverbands e.V.)**

An dieser Stelle prüft das IVFP, ob ein Versicherungsunternehmen bestimmte Branchen oder Arbeitgeber grundsätzlich nicht versichert und warum.

**24. Können in Ihrem obligatorischen bKV-Konzept auch die folgenden Personengruppen bedacht werden:**

- Privat Krankenversicherte
- Azubis
- Minijobber

**Bitte beschreiben Sie die Vorgehensweise detailliert für alle Personengruppen.**

Eine bKV, die auch die oben genannten Personengruppen einschließen kann, ist im Hinblick auf die Vertragsgestaltung für einen Arbeitgeber interessant. Gibt es hier gestalterischen Spielraum, wertet das IVFP das positiv.

**25. Was passiert mit der bKV, sofern ein Mitarbeiter in die PKV wechselt?**

Gibt es Lösungen für den Fall, dass Mitarbeiter eines Arbeitgebers in die PKV wechseln? Falls ja, wertet das IVFP das positiv.

**26. Welche Mindestvertragslaufzeit haben Sie für die obligatorische bKV im Kollektivvertrag?**

Eine geringe Mindestlaufzeit erhöht die Flexibilität des Vertrags.

**27. Verzichten Sie bei der obligatorischen bKV in allen Tarifen auf die besonderen Wartezeiten?**

Wird auf die besonderen Wartezeiten verzichtet, wertet das IVFP das positiv.

**28. Bieten Sie im Rahmen Ihrer bKV auch für Entsendungen ins Ausland eine Lösung an?**

Werden auch bKV-Lösungen für vom Arbeitgeber ins Ausland entsendete Mitarbeiter angeboten, erfolgt eine positive Bewertung.

**29. Bieten Sie die Mitversicherung von Familienmitgliedern / Lebensgefährten an? Gibt es hier Besonderheiten?**

## **Institut für Vorsorge und Finanzplanung. Einfach mehr Vorsorge.**

Auch die Mitversicherung von Familienangehörigen und Lebensgefährten gehört aus Sicht eines Arbeitgebers in die Vertragsgestaltung. Gibt es hier entsprechende Möglichkeiten, wird das positiv bewertet.

### **30. Gibt es für eine zusätzliche Familienabsicherung separate Gesundheitsprüfungen und/oder Wartezeiten?**

Wird auf separate Gesundheitsprüfungen und Wartezeiten bei der Absicherung von Familienangehörigen verzichtet, wertet das IVFP das positiv.

### **31. Was passiert mit dem Vertrag für mitversicherte Personen bei Vertragsbeendigung des Hauptversicherten?**

#### **Welche Möglichkeiten / Besonderheiten gibt es in diesem Fall?**

Wenn ein Vertrag der mitversicherten Person nicht zwangsläufig bei Vertragsbeendigung des Hauptversicherten endet, ist dies – je nachdem welche Möglichkeiten / Besonderheiten für diesen Fall angeboten werden – positiv zu sehen.

### **32. Bieten Sie für den "Stationärbereich" die Möglichkeit eines großen Anwartschaftstarifs (um für den ehemaligen Mitarbeiter bei privater Weiterführung einen Beitragssprung zu vermeiden)?**

Eine Zusatzabsicherung für den stationären Bereich ist, je nachdem in welcher Altersgruppe man sich befindet, mit sehr unterschiedlich hohen Kosten behaftet. Solange der Arbeitgeber zahlt, ist der Mitarbeiter nicht mit Kosten belastet – diese Situation kann sich schlagartig ändern, wenn der Mitarbeiter z.B. nach Ausscheiden aus dem Unternehmen oder Renteneintritt die Kosten selbst zu tragen hat. Kann der Mitarbeiter die ggf. stattfindende Kostenexplosion durch einen Anwartschaftstarif „entschärfen“, wertet das IVFP das positiv.

## **Teilbereich Service & Verwaltung**

Bei der betrieblichen Krankenversicherung gehen die Beteiligten in der Regel eine langfristige Versorgungsverpflichtung ein. Deshalb ist ein von Anfang an serviceorientierter, kundenfreundlicher und auf die individuellen Bedürfnisse des Einzelnen ausgerichteter Anbieter ein wichtiger Aspekt. Zu diesem Zweck muss über den Beratungsprozess hinaus auch der Service- und Verwaltungsaspekt des Anbieters beleuchtet werden. Das Institut begutachtet daher in diesem Teilbereich folgende Punkte:

### **33. Ist Ihr Internetauftritt auch auf den Unternehmensteilbereich bKV ausgerichtet?**

Hier analysiert das IVFP, ob Anbieter alleine schon durch ihren Internetauftritt die bKV den „Kunden“ offenlegen. Kann man sich über den Internetauftritt des Anbieters aussagekräftig über die bKV informieren, wertet das IVFP das positiv.

### **34. Steht bei Ihnen ein besonderer Informationsservice für die Arbeitnehmer zur Verfügung (z.B. eigens gestaltete Seite im Intranet-Portal des Arbeitgebers zur bKV, etc.)?**

## **Institut für Vorsorge und Finanzplanung. Einfach mehr Vorsorge.**

Werden solche Services geboten, ist das ein spezieller Mehrwert, welcher positiv bewertet wird.

### **35. Bieten Sie die Möglichkeit zur digitalen Einreichung von Rechnungen (z.B. über eine App)?**

In der heutigen Zeit werden immer mehr Prozesse digitalisiert. Deshalb ist es aus Sicht des IVFP wünschenswert, wenn sich Anbieter diesem Thema annehmen.

### **36. Haben Sie Spezialisten (ggf. Abteilungen), die ausschließlich für die Bearbeitung von bKV-Vorfällen zuständig sind?**

**Bitte beschreiben Sie die entsprechenden Vorfälle (z.B. Angebotserstellungen, Rechnungserstattungen).**

Speziell auf die Bedürfnisse der bKV ausgerichtete Abteilungen bzw. bKV-Spezialisten sind ebenfalls ein deutlicher Mehrwert, wie sich Anbieter von Konkurrenten abheben können.

### **37. Informieren Sie Vermittler regelmäßig über bKV-Markttrends in Form eines Newsletters?**

Einen serviceorientierten Anbieter zeichnet es aus, Vermittlern stets aktuelle bKV-Markttrends zur Verfügung zu stellen. Ist ein solcher Service vorhanden, wertet das IVFP das positiv.

### **38. Bieten Sie Hinweise zum Steuerrecht für Vermittler an?**

Einen serviceorientierten Anbieter zeichnet es ebenfalls aus, wenn Vermittler Hinweise / Informationen zum Steuerrecht zur Verfügung gestellt bekommen.

### **39. Stellen Sie dem Arbeitgeber Informationsmaterialien zur Verfügung, die die angebotenen bKV-Bausteine näher beschreiben und Leistungsbeispiele aufzeigen?**

Nicht nur Vermittler sollen mit Informationen versorgt werden, gerade für Arbeitgeber ist es wichtig, sich über die verschiedenen bKV-Bausteine informieren zu können. Sind hier aussagekräftige Materialien vorhanden, wertet das IVFP das positiv.

### **40. Besteht die Möglichkeit zum Co-Branding der angebotenen Informationsmaterialien?**

Ein besonderer Service des Anbieters ist es, wenn er Unterlagen nach den individuellen Designwünschen des Arbeitgebers erstellt. Dies wertet das IVFP entsprechend positiv.

### **41. Haben Sie eigene Versichertenkarten für die bKV?**

**Falls ja, ist damit für den "Stationärtarif" eine Direktabrechnung möglich?**

Wenn Arbeitnehmer vom Anbieter eine eigene Versichertenkarte ausgestellt bekommen, mit der eine Direktabrechnung für den „Stationärtarif“ möglich ist, wird das vom IVFP positiv bewertet.

### **42. Stellt Ihr Haus Arbeitgebern vorgefertigte Muster-Betriebsvereinbarungen und Muster-Versorgungsordnungen zur Verfügung, an denen sich die Arbeitgeber bezüglich einer Erstellung orientieren können?**

## **Institut für Vorsorge und Finanzplanung. Einfach mehr Vorsorge.**

Werden Musterdokumente vorgehalten, an denen sich Arbeitgeber orientieren können, wird das positiv bewertet.

### **43. Wie können neue Mitarbeiter zu einer bestehenden bKV gemeldet werden?**

Untersucht wird, ob vom Anbieter beispielsweise Listenanmeldungen akzeptiert werden oder ob es einen elektronischen Datenaustausch gibt.

### **44. Gibt es bei Ihnen ein Portal für Arbeitgeber zur Verwaltung der Mitarbeiter-Verträge?**

Werden den Arbeitgebern zur Verwaltungserleichterung Portallösungen angeboten, wird dies positiv bewertet.

### **45. Ist bei Ihnen eine individuelle Aufteilung von Abschlussprovision und laufender Provision möglich?**

Kann der Anbieter die Provision individuell aufteilen, wird dies positiv bewertet.

### **46. Seit wann bieten Sie bKV-Produkte an?**

Hier wird bewertet, wie lange ein Anbieter schon bKV-Produkte anbietet bzw. im Bereich der betrieblichen Krankenversicherung aktiv ist. Je länger, desto besser.

### **47. Bieten Sie einen After-Sales-Service?**

Gibt sich ein Anbieter mit dem Geschäft nach Abschluss der bKV zufrieden oder wird fortlaufend ein „After-Sales-Service“ zur Bestandbetreuung angeboten – bspw. Bestandsaktionen oder automatische Leistungsanpassungen. Werden solche Services geboten, wird dies positiv bewertet.

### **48. Gibt es eine eigene bKV-Hotline für Arbeitgeber? (für Fragen zur Verwaltung, Vertragsgrundlagen, etc.)**

Verfügt der Anbieter über eine eigene bKV-Hotline für Arbeitgeber, wird dies positiv bewertet.

### **49. Haben Sie eine medizinische Service-/ Informationshotline für Versicherte? (z.B. bei Fragen zu Erkrankungen, Behandlungsmethoden etc.)**

Verfügt der Anbieter über eine eigene medizinische Service-/ Informationshotline für Versicherte, wird dies positiv bewertet.

### **50. Bieten Sie Ihren Versicherten eine Arztsuche an (online oder telefonisch)?**

Punkte werden vergeben, wenn dem Versicherten eine Arztsuche angeboten wird.

## **Teilbereich Produktportfolio**

Ein wesentlicher Faktor der betrieblichen Krankenversicherung ist das vorhandene Produktportfolio. Ein gutes Produktportfolio sichert Neukunden, den Bestand und erhöht die Akzeptanz in Unternehmen. Nachfolgend werden die vom Institut für Vorsorge und Finanzplanung im Rahmen des Teilbereichs Produktportfolio untersuchten Einzelkriterien beschrieben:

**51. Haben Sie eine freie Tarifkombinationsmöglichkeit oder sind Leistungskomponenten (Kompakttarife) in Tarife zusammengefasst?**

Besonders vorteilhaft für den Arbeitgeber ist es aus Sicht des IVFP, wenn dieser die gewünschten Leistungskomponenten individuell zusammenstellen kann.

**52. Bieten Sie eine Leistungskomponente zur Absicherung von Heilpraktikerleistungen an?**

Das IVFP wertet es positiv, wenn diese Leistungskomponente im Rahmen der bKV angeboten wird.

**53. Bieten Sie eine Leistungskomponente zur Absicherung von Vorsorgeuntersuchungen an?**

Das IVFP wertet es positiv, wenn diese Leistungskomponente im Rahmen der bKV angeboten wird.

**54. Bieten Sie eine Leistungskomponente zur Absicherung der Kosten für Maßnahmen zur Vorbeugung psychischer Erkrankungen an?**

Das IVFP wertet es positiv, wenn diese Leistungskomponente im Rahmen der bKV angeboten wird.

**55. Bieten Sie eine Leistungskomponente zur Absicherung der Kosten für die Behandlung psychischer Erkrankungen an?**

Das IVFP wertet es positiv, wenn diese Leistungskomponente im Rahmen der bKV angeboten wird.

**56. Bieten Sie eine Leistungskomponente zur Absicherung der Kosten für Sehhilfen an?**

Das IVFP wertet es positiv, wenn diese Leistungskomponente im Rahmen der bKV angeboten wird.

**57. Bieten Sie eine Leistungskomponente zur Absicherung der Kosten für Hörgeräte an?**

Das IVFP wertet es positiv, wenn diese Leistungskomponente im Rahmen der bKV angeboten wird.

**58. Bieten Sie eine Leistungskomponente zur Absicherung der Kosten für die Unterbringung im Ein-/Zweibettzimmer und Chefarztbehandlung im Krankenhaus an? Gibt es hier Einschränkungen bei der Krankenhauswahl?**

IVFP wertet es positiv, wenn diese Leistungskomponente im Rahmen der bKV angeboten wird. Gleichzeitig wird hier auch eine ggf. vorhandene Einschränkung bei der Krankenhauswahl geprüft.

## **Institut für Vorsorge und Finanzplanung. Einfach mehr Vorsorge.**

### **59. Bieten Sie eine Leistungskomponente zur Absicherung der Kosten für Arznei-, Verbands-, Heil- und Hilfsmittel an?**

Das IVFP wertet es positiv, wenn diese Leistungskomponente im Rahmen der bKV angeboten wird.

### **60. Bieten Sie eine Leistungskomponente zur Absicherung der Kosten für Zahnbehandlungen an (nicht Zahnersatz!)? Kann die Prophylaxe mit abgesichert werden?**

Das IVFP wertet es positiv, wenn diese Leistungskomponente im Rahmen der bKV angeboten wird. Gleichzeitig wird hier auch ein ggf. vorhandener Prophylaxebaustein geprüft.

### **61. Bieten Sie eine Leistungskomponente zur Absicherung der Kosten für Zahnersatz an?**

Das IVFP wertet es positiv, wenn diese Leistungskomponente im Rahmen der bKV angeboten wird.

### **62. Bieten Sie eine Leistungskomponente zur Absicherung eines Krankentagegeldes an?**

Das IVFP wertet es positiv, wenn diese Leistungskomponente im Rahmen der bKV angeboten werden

### **63. Bieten Sie eine Leistungskomponente zur Absicherung von Pflegebedürftigkeit an?**

Das IVFP wertet es positiv, wenn diese Leistungskomponente im Rahmen der bKV angeboten werden

### **64. Bieten Sie eine Leistungskomponente zur Reise-Krankenversicherung an?**

Das IVFP wertet es positiv, wenn diese Leistungskomponente im Rahmen der bKV angeboten wird.

### **65. Gibt es zur obligatorischen bKV separate Zusatzbausteine, die der MA selbst hinzubuchen kann (Aufstockung von fakultativen Zusatzleistungen für MA)?**

Das IVFP wertet es positiv, wenn es zur obligatorischen bKV separate Zusatzbausteine, die der Mitarbeiter selbst hinzubuchen kann, gibt.

### **66. Unterstützen Sie die Unternehmen auch im Bereich der Gesundheitsförderung?**

Das IVFP erachtet es als positiv, wenn Unternehmen auch im Bereich der Gesundheitsförderung unterstützt werden.

### **67. Bis zu welchem GOÄ-Satz leisten Sie in Ihren Stationärtarifen?**

Das IVFP wertet es positiv, wenn in den Stationärtarifen auch über den Höchstsatz der GOÄ hinaus geleistet wird.



**68. Welche speziellen Alleinstellungsmerkmale bieten Sie gegenüber Mitbewerbern?**

Das IVFP bewertet hier, ob Anbieter über die bereits abgefragten Punkte hinaus Alleinstellungsmerkmale besitzen.

**69. Wie schneiden Sie im aktuellen IVFP Unternehmensrating ab?**

Das IVFP berücksichtigt an dieser Stelle, wie Anbieter im aktuellen KV-Unternehmensrating abschneiden.

## Veröffentlichung

Eine Bekanntmachung der Ratingergebnisse erfolgt auf unterschiedlichen Wegen:

### Presse- & Öffentlichkeitsarbeit des Instituts

Die Ergebnisse des Ratings werden im Sinne der Aufklärung regelmäßig durch Pressemitteilungen zum Rating veröffentlicht bzw. relevante Informationen Medienvertretern zur Verfügung gestellt.

### Gütesiegel

Gütesiegel dienen Arbeitgebern / Verbrauchern und Finanzdienstleistern als Entscheidungshilfe – immer mehr Versicherungssuchende und -berater verlassen sich auf Ratingurteile, so dass eine qualitativ hochwertige Beurteilung der Anbieterkompetenz unerlässlich ist. Das Rating des IVFP bildet die vier wichtigsten Anforderungen der Zielgruppen (Arbeitgeber, Arbeitnehmer, Finanzdienstleister) im Bereich der betrieblichen Krankenversicherung ab. Unternehmen, deren bKV-Kompetenz im Rating des Instituts positiv bewertet wurde, können ein Gütesiegel erwerben. Aus diesem Gütesiegel geht die „bKV-Stärke“ des Anbieters hervor.

### Marketing des Versicherers

Das Gütesiegel wird in Form eines Lizenzvertrags an die Unternehmen vergeben. Die Versicherer können mit dem aktuellen Rating – also mit Gütesiegel – werben und diese in die eigenen Marketingaktivitäten einbinden. Das Institut stellt den Unternehmen hierfür eine Auswahl an verschiedenen Siegelformaten zur Verfügung, die für unterschiedliche Kommunikationsmaßnahmen, von der Anzeige bis zur Printwerbung, eingesetzt werden können.

## Folgerating

Einmal ist kein Mal! Die „bKV-Kompetenz“ sowie alle bewerteten Produkte werden vom IVFP in regelmäßigen Audits immer wieder unter die Lupe genommen. Die Ergebnisse dieser unabhängigen, neutralen und transparenten Untersuchung werden im Anschluss über die Fach- und Publikumspresse kommuniziert.

Besteht ein Lizenzvertrag für ein Gütesiegel, ist hier vertraglich festgelegt, dass das Unternehmen mit dem aktuellen Ergebnis werben darf und sich freiwillig in regelmäßigen Abständen dem Audit unterzieht. Möchte der Anbieter den Einsatz des Siegels beenden, ist dies jederzeit nach Ablauf des Lizenzzeitraums möglich.

### Ratingergebnisse

Die Kompetenz des Instituts gründet sich in seinem qualifizierten Mitarbeiterstamm aus Krankenversicherungs- und Steuerexperten, Bank- und Versicherungskaufleuten sowie Mathematikern und Betriebswirten, die aufgrund des breiten Marktüberblicks Unterlagen und Prozesse sachverständig beurteilen können. Die jeweiligen Produkte wie auch die Angaben zur bKV-Kompetenz werden eingehend geprüft und anhand der Ratingmatrix in einer Datenbank erfasst und ausgewertet. Um die Qualität der Datenbasis sicherzustellen,

## **Institut für Vorsorge und Finanzplanung. Einfach mehr Vorsorge.**

werden sie von mehreren qualifizierten Mitarbeitern des Instituts unabhängig voneinander überprüft.

### **Schlussworte**

Ziel des IVFPs war und ist es, mit seinem bKV-Kompetenz-Rating Arbeitgebern, Arbeitnehmern und Finanzdienstleistern aussagekräftige Ergebnisse zu den bKV-Kompetenzen einzelner Anbieter zur Verfügung zu stellen und auf diese Weise die Entscheidung bei der Wahl des geeigneten Produktpartners maßgeblich zu erleichtern.

März 2018

Ihr Institut für Vorsorge und Finanzplanung

Frank Nobis

Prof. Michael Hauer

Prof. Dr. Thomas Dommermuth