

Tarifwechselleitlinien

Vorgehensweise in der Beratung

§ 204 Abs. 1 VVG

Versicherungsschutz jederzeit an individuelle Bedürfnisse anpassen
Wechselrecht in gleichartige Tarife des Versicherers

Wahlfreiheit

Qualifizierte Beratung nach
individuellem Bedarf und Wünsche des Versicherten

Transparenz über die Tarifalternativen

Streng vertraulich

Juni 2014

„Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“

Selbstverpflichtung der Branche zum fairen, transparenten Umgang im Wechselgeschäft

Umsetzung seit 01. Januar 2016
„Angemessenheitsprüfung“ durch unabhängige Wirtschaftsprüfer

Dokumentation und laufende Kontrolle

GDV-Kodex

Ausgangslage



Ausgangslage

Aufklärungspflicht

- Mehr- und Minderleistung
- Beitragsunterschiede
- Risikoprüfung
- Möglichkeit und Folgen eines LA
- Beitragsanpassung
- Besonderheit beim Wechsel in Unisex-Tarife
- Risikoprüfung bei Rückwechsel in Ursprungstarif
- Bei Beratung über Standard- und Basistarif zusätzlich Voraussetzung und Prämie

Beratungsdokumentation

Transparenz über die Tarifwelt

Geeignete Tarife für den Kunden auf Basis eines Auswahlsystems
(Information über den Umstand der Auswahl)

Zugrunde liegende Kriterien gemäß den Grundsätzen des Leitfadens unter
Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen
(§ 12 KalkV, § 6 Abs. 2 VVG-InfoV)

Zielsetzung

Vertriebe beraten den Tarifwechsel...

- verpflichtend nach dem standardisierten Prozess.
 - zeitnah, im Regelfall innerhalb 15 Werkzeuge, ansonsten Zwischennachricht.
 - transparent, übersichtlich und nachvollziehbar.
 - auf Basis eines Auswahlsystems über Tarifalternativen und zeigen in der Regel 3 Alternativen auf.
 - mit dem Tarifcheck und der Bedarfsermittlung als verbindlichen Werkzeugen.
 - mit einheitlicher Dokumentation (Bedarfsermittlung, Tarifgegenüberstellungen, Beratungsdokumentation).
-
- Die qualifizierten Vertriebspartner können und dürfen den Tarifwechselprozess selbständig begleiten, sind dazu jedoch nicht verpflichtet!
 - Nicht qualifizierte Vermittler: Kontakt KV-Spezi oder unbearbeitete Abgabe an das Postfach **service@dkv.com**

Sollprozess

Tarifwechsel

Der Prozess wird durch Kundenwunsch auf Tarifwechsel ausgelöst – unabhängig vom Impulsgeber Kunde oder Vermittler (Brief, E-Mail, Telefonanruf, Fax, persönliche Ansprache, Kontaktformular Internet).

Eine standardisierte Auslösung etwa durch den BAP-55-Prozess ist nicht vorgesehen.

Telefonische
Kontaktaufnahme

Persönliche
Kontaktaufnahme

Tarifwechselwunsch

Motiv:

- Beitragssenkung
- Erhöhung
Versicherungsschutz
- Ausübung Optionsrecht
- Wechsel Berufsstatus
- Überprüfung
Versicherungsschutz

Sollprozess

Tarifwechsel

Die Prozessschritte sind verpflichtend einzuhalten.
Dies gilt ebenfalls für die Nutzung der beschriebenen Systeme.



Ausnahmen

Vom Sollprozess zum Tarifwechsel sind folgende Ausnahmen zulässig:

- SB Wechsel (Reduzierung) im Rahmen des tariflichen Optionsrechts zum 1.1. eines jeden Jahres
- Reine Quotenänderung Beihilfe
- Summenänderung Beitragsentlastungstarif
- Kindernachversicherung
- Optionsrecht nach Tarifen OT, F, BF, KOPT und BOPT
- Wechsel Voll in Zusatz
- Wechsel Voll in Beihilfe
- Wechsel Beihilfe in Voll
- Wechsel Beihilfe in Zusatz
- Wechsel Zusatz in Voll
- Wechsel Zusatz in Beihilfe
- Wechsel UNIK (G), BMUNI, UNI (G) in Beihilfe BKA%, BKEA% oder BA%
- BAP-Schreiben mit Umstellungsvorschlägen für ältere Versicherte (ab 55 Jahre). Findet aber eine individuelle Beratung statt, sind die PKV-TWL anzuwenden.
- KIUM-Umstellungsvorschlag für Versicherte, die erstmals den Erwachsenenbeitrag (Alterssprung Jugendliche → Erwachsene) zahlen müssen. Im Anschreiben der DKV wird zusätzlich eine individuelle Beratung angeboten. Findet diese statt, sind die PKV-TWL jedoch anzuwenden.

Tarifcheck

Die Antworten auf die Fragen werden im Tarifcheck eingetragen. Dieser sorgt nun dafür, dass die möglichen Zieltarife der „Grundtabelle“ eingegrenzt werden.

- Dateneingabe der Bedarfsermittlung in den Tarifcheck
- Maschinelle Berechnung möglicher Zieltarife

Tarif-Check Meine Dokumentationen Informationen 5 Unterstützung zentrale Spezialisten

VP Auswahl 850276043 A 850276043 B

VN: Ruben Heinemann-Kleinfurth EV
 VP B: Ziva Heinemann-Kleinfurth (23.03.1947)

1 2 AUSWAHLKRITERIEN 3 4 5 6

Berufstatus Versicherte Person: Arbeiter (nicht öff. Dienst) ← Arbeiter (nicht öff. Dienst)

Auswahlkriterien ⓘ

Selbstbeteiligung	330,00 €	1 bis 499 Euro	✓
Zahnersatz ⓘ	80%	mindestens 75%	✓
Krankenhaus	EBZ mit Chefarzt	nur Einbettzimmer	✓
Hausarztmodell ⓘ	nein	Bitte auswählen...	✗
Heilpraktiker	100% Gebühr	Bitte auswählen...	✗
Gesundheitsprüfung ⓘ		Bitte auswählen...	✗
Portable Alterungsrückstellung ⓘ	ohne Portabilität	Bitte auswählen...	✗
Unisex-Tarife ⓘ		Bitte auswählen...	✗
Spezialtarife prüfen ⓘ		ja	

Tarifalternativen ermitteln
Auswahl zurücksetzen
Gesamtanzahl Tarifalternativen: noch nicht ermittelt...

Tarifcheck – Der Einstieg

1

Konzernplattform ausschließlich:

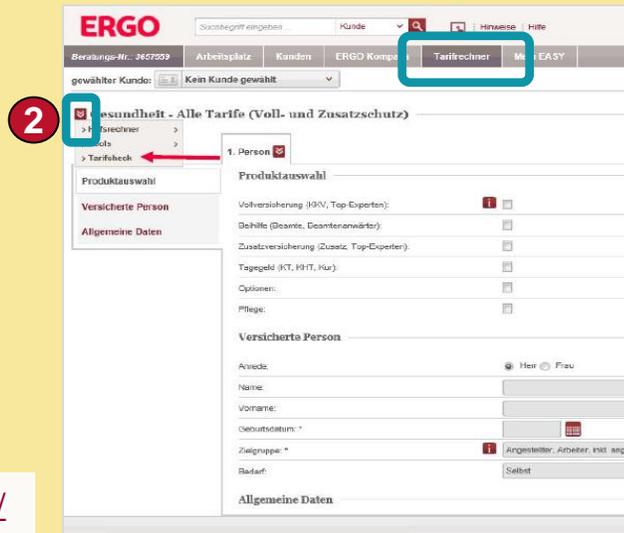


2

<https://easy.ergo.com/tarifcheck2web/>

1

Marktplattform und Konzernform:



Konzernplattform:

- 1 Um einen Kunden mit dem Tarifcheck beraten zu können, haben Sie als Nutzer der Konzernplattform zwei Möglichkeiten:
 - ✓ Starten Sie den ERGO Edge Browser.
 - 2 Geben Sie ein: <https://easy.ergo.com/tarifcheck2web/>
- Alternativ gehen Sie wie folgt vor:

Marktplattform und Konzernplattform:

- 1 Um einen Kunden mit dem Tarifcheck beraten zu können, gehen Sie als Nutzer der Marktplattform und/oder der Konzernplattform wie folgt vor:
- ✓ Starten Sie EASY wie gewohnt und gehen Sie auf Tarifrechner.
- ✓ Wählen Sie in Gesundheit den Einstieg „Alle Tarife (Voll- und Zusatzschutz)“ aus.
- 2 Klicken Sie auf den roten Doppelpfeil und starten Sie den Tarifcheck.

Hinweis:

Nutzer der **Marktplattform** können den Tarifcheck **nur über den EASY-Tarifrechner** aufrufen.

Tarifcheck – Die Suchkriterien

Das Bild zeigt den Suchbereich der ERGO-Tarifwechselleitlinien-Webseite. Die Navigationsleiste oben enthält die Links 'Tarif-Check', 'Meine Dokumentationen', 'Informationen' (mit einem roten '5') und 'Unterstützung zentrale Spezialisten'. Darunter befindet sich ein Feld für die 'VP Auswahl'. Der Suchbereich selbst ist mit der Überschrift 'Suchkriterien' beschriftet und enthält zwei Eingabefelder: 'Versicherungsnummer' mit dem Wert '850276043' und 'Umstellungstermin' mit dem Wert '01.09.2019'. Ein grüner 'Suchen'-Knopf befindet sich rechts neben den Feldern. Drei rote Kreise mit weißen Nummern markieren die Suchkriterien: '1' unter dem Versicherungsnummer-Feld, '!' unter dem Umstellungstermin-Feld und '2' unter dem Suchen-Knopf.

- 1 Geben Sie die Versicherungsnummer ein.
- ✓ Als Umstellungstermin ist der nächste Monatserste vorgelegt.
- 2 Starten Sie die Suche.

Tarifcheck – Auswahl versicherte Person

Tarif-Check Meine Dokumentationen Informationen 5 Unterstützung zentrale Spezialisten

VP Auswahl

Suchkriterien
 Versicherungsnummer Umstellungstermin **Suchen**

Dokumentationen
 Aktuell Archiv

VP	Cluster	Status	zuletzt gespeichert	von Anwender	PNR	Image erzeugt/ gedruckt
Keine Daten zur Anzeige vorhanden.						

Dokumentation bearbeiten **Dokumentation erzeugen**

Versicherte Personen

VP	Tarif / Tarifinfo	Beitrag KKV	Nicht betrachtet	Gesamt-Beitrag VP	SB	ZB
<input type="radio"/> A Ruben Heinemann-Kleinfurth (05.02.1944)	AD1, ZM3, SM6, GBZ	731,40 €	PVN	798,08 €	306,78 €	100%
<input checked="" type="radio"/> B Ziva Heinemann-Kleinfurth (23.03.1947)	M4BR3, GBZ	670,59 €	PVN	728,76 €	330,00 €	100%
<input type="radio"/> C Guido-Udo Eckstein (02.03.2010)	ETG 1, SBG 2, GBZ	121,90 €	PVN	121,90 €	230,00 €	100%
<input type="radio"/> D Jeremy Eckstein (12.07.2011)	ETG 1, SBG 2, GBZ	121,90 €	PVN	121,90 €	230,00 €	100%
<input type="radio"/> E Gernot Eckstein (17.06.2014)	BME1, BMZ2, GBZ	139,57 €	PVN	139,57 €	300,00 €	100%
Gesamtbeitrag Vertrag:				1.910,21 €		

Bedarfsermittlung durchführen

- 1 Wählen Sie die versicherte Person aus, die Sie beraten möchten.
- 2 Starten Sie die Bedarfsermittlung mit dem Button „Bedarfsermittlung durchführen“.

Tarifcheck – Die Partnerdaten

Tarif-Check Meine Dokumentationen Informationen 5 Unterstützung zentrale Spezialisten

VP Auswahl 850276043 A 850276043 B

VN: Ruben Heinemann-Kleinfurth EV
VP B: Ziva Heinemann-Kleinfurth (23.03.1947)

1 PARTNERDATEN 2 3 4 5 6

Partnerdaten ⓘ

Gesprächspartner	<input type="text" value=""/> 1 ← Ruben Heinemann-Kleinfurth
Gespräch vom	<input type="text" value="20.08.2019"/>
Dokumentation aufgenommen durch	DAS-AGT-VP
Beruf Versicherungsnehmer	<input type="text" value=""/> 2 ← Kaufmann (Angestellter) (ohne nähere Angabe)
Berufsstatus Versicherungsnehmer	Bitte auswählen... 3 4 ← unbekannt !
Anlass des Gesprächs	Bitte auswählen... 4
Umstellungstermin	01.09.2019
Telefon Privat	
Telefon geschäftlich	
Telefon mobil	0177/82186760
Straße	Güterbahnhof Barmen 10
PLZ, Wohnort	42287 Wuppertal

- 1 Prüfen Sie, ob Sie den vorbelegten Gesprächspartner übernehmen können.
 - ✓ Klicken Sie auf den Pfeil, um die Vorbelegung zu übernehmen oder tragen Sie den Namen Ihres Gesprächspartners ein.
 - 2 Prüfen Sie eine eventuelle Vorbelegung des Berufs.
 - ✓ Klicken Sie auf den Pfeil, um die Vorbelegung zu übernehmen oder tragen Sie den Beruf ein.
- Tipp:**
Geben Sie die ersten 3 Buchstaben des Berufs ein und wählen Sie aus der Listbox den passenden Beruf aus.
- 3 Prüfen Sie eine eventuelle Vorbelegung des Berufsstatus.
 - ✓ Klicken Sie auf den Pfeil, um die Vorbelegung zu übernehmen oder wählen Sie den Berufsstatus aus der Listbox aus.
 - ! **Hinweis:**
Der Beruf und der Berufsstatus sind wichtig für die Prüfung, ob Spezialtarife möglich.
 - 4 Wählen Sie den Anlass des Gesprächs aus der Listbox aus.
 - ✓ Die Partnerdaten werden automatisch in die Bedarfsermittlung übernommen.

Tarifcheck – Die Auswahlkriterien

Tarif-Check Meine Dokumentationen Informationen 5 Unterstützung zentrale Spezialisten

VP Auswahl 850276043 A 850276043 B

VN: Ruben Heinemann-Kleinfurth EV
VP B: Ziva Heinemann-Kleinfurth (23.03.1947)

1 2 AUSWAHLKRITERIEN 3 4 5 6

Berufstatus Versicherte Person: Arbeiter (nicht öff. Dienst)

Auswahlkriterien

Selbstbeteiligung	330,00 €	1 bis 499 Euro	✓
Zahnersatz	80%	mindestens 75%	✓
Krankenhaus	EBZ mit Chefarzt	nur Einbettzimmer	✓
Hausarztmodell	nein	Bitte auswählen...	✗ 1
Heilpraktiker	100% Gebühr	Bitte auswählen...	✗ 2
Gesundheitsprüfung		Bitte auswählen...	✗ 3
Portable Alterungsrückstellung	ohne Portabilität	Bitte auswählen...	✗ 4
Unisex-Tarife		Bitte auswählen...	✗ 5
Spezialtarife prüfen		ja	✗ !

6 Tarifalternativen ermitteln Auswahl zurücksetzen Gesamt Tarifalternativen: noch nicht ermittelt...

In diesem Beispiel sind auf der Basis des aktuellen Versicherungsschutzes folgende Auswahlkriterien vorbelegt:

- ✓ Selbstbeteiligung
- ✓ Zahnersatz
- ✓ Krankenhaus

Wählen Sie die rot angekreuzten Auswahlkriterien aus:

- 1 Hausarztmodell
- 2 Heilpraktiker
- 3 Gesundheitsprüfung
- 4 Portable Alterungsrückstellungen
- 5 Unisex-Tarife

! Hinweis:
Beim Auswahlkriterium „Spezialtarife prüfen“ Vorbelegung auf „ja“ lassen. Anhand der Postleitzahl und des Berufs wird automatisch geprüft, ob Spezialtarife in Frage kommen.

- 6 Starten Sie die Ermittlung der Tarifalternativen:

Tipp:

Mit einem Klick auf die Info-Button erhalten Sie weitere Informationen.

Tarifcheck – Die Tarifalternativen



Tarif-Check Meine Dokumentationen Informationen Unterstützung zentrale Spezialisten

VP Auswahl 850276043 A X 850276043 B X

Vic Ruben Heinemann-Kleinruth EV

VP B: Zvia Heinemann-Kleinruth (23.03.1947)

Erschwerung für KKV vorhanden: nein

Aktueller Versicherungsschutz von Zvia Heinemann-Kleinruth - M4BR3, GBZ - nicht betrachtete Tarife: PVN - Gesamtbetrag: 728,76 € - Fallgruppe: DKV

Tarif / Tarifinfo	S	Hinweise	BAP	Gesundheitsprüfung	Differenz KKV	Beitrag KKV	Beitrag KKV inkl. mon. SB	SB	SB-Bereich	Optionsrecht SB	ZB	ZE	KFO	Implantate % Einschr.	Zahnbudget	KH	Chef-arzt	GOÄ / GOZ (A / Z / S)	Ha
M4BR3, GBZ					0 €	670,59 €	698,09 €	330,00 €	A+Z	ja	100%	80%	80%	80% ohne	nein	1	ja	(3,5 / 3,5 / 3,5)	n

Tarifalternativen per 01.09.2019

Angebot	TV	Tarif / Tarifinfo	S	Hinweise	BAP	Gesundheitsprüfung	Differenz KKV	Beitrag KKV	Beitrag KKV inkl. mon. SB	SB	SB-Bereich	Optionsrecht SB	ZB	ZE	KFO	Implantate % Einschr.	Zahnbudget	KH	Chef-arzt	GOÄ / GOZ (A / Z / S)	Ha
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BM51, GBZ				nur Amb/Sta	-89,95 €	580,64 €	616,47 €	430,00 €	A+Z+S	ja	100%	80%	100%	80% mit	nein	1	ja	(3,5 / 3,5 / 3,5)	n
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AD1, ZM3, SM6, GBZ				nein	122,24 €	792,83 €	818,39 €	306,78 €	A	nein	100%	75%	75%	75% ohne	nein	1	ja	(3,5 / 3,5 / 3,5)	n
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A1D, Z1G, SR, SW1, GBZ				nein	163,94 €	834,53 €	866,20 €	380,00 €	A	nein	100%	75%	75%	75% ohne	nein	1	ja	(3,5 / 3,5 / 3,5)	n
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A1D, ZG2, SR, SW1, GBZ				nein	204,48 €	875,07 €	906,74 €	380,00 €	A	nein	100%	100%	100%	100% mit	nein	1	ja	(3,5 / 3,5 / 3,5)	n
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A8 01, Z8 100, SB 1, SB 3, GBZ				nein	90,07 €	780,66 €	770,66 €	120,00 €	A	nein	100%	80%	80%	80% ohne	nein	1	ja	(+3,5 / +3,5 / 3,5)	n
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A8 02, Z8 100, SB 1, SB 3, GBZ				nein	165,33 €	835,92 €	854,25 €	220,00 €	A	nein	100%	80%	80%	80% ohne	nein	1	ja	(+3,5 / +3,5 / 3,5)	n
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A8 03, Z8 100, SB 1, SB 3, GBZ				nein	70,51 €	741,10 €	777,77 €	440,00 €	A	nein	100%	80%	80%	80% ohne	nein	1	ja	(+3,5 / +3,5 / 3,5)	n
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A8 90, Z8 100, SB 1, SB 3, GBZ				nein	100,24 €	770,83 €	791,66 €	250,00 €	A	nein	100%	80%	80%	80% ohne	nein	1	ja	(+3,5 / +3,5 / 3,5)	n
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AD1, ZD3, SM6, GBZ				nein	143,36 €	813,95 €	839,51 €	306,78 €	A	nein	100%	85%	85%	85% ohne	nein	1	ja	(3,5 / 3,5 / 3,5)	n
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AN 01, Z8 100, SB 1, SB 3, GBZ				ja	190,38 €	860,97 €	870,97 €	120,00 €	A	nein	100%	80%	80%	80% ohne	nein	1	ja	(+3,5 / +3,5 / 3,5)	n

Angebot mit ja: 0 Angebot mit nein: 0 Verbleibende Tarifalternativen: 1 - 10 von 17

1

- 1 Klicken Sie alle ggf. vorhandenen Seiten bis zum Ende durch.
- ✓ Danach erhalten Sie in den Spaltenköpfen eine Sortierfunktion.

Gesundheitsprüfung	Differenz KKV	Beitrag KKV	Beitrag KKV inkl. mon. SB	SB
ja	274,94 €	945,53 €	963,86 €	220,00 €
ja	169,20 €	839,79 €	876,46 €	440,00 €
ja	200,05 €	870,64 €	891,47 €	250,00 €
nein	-40,48 €	630,11 €	650,94 €	250,00 €
nein	112,97 €	783,56 €	809,12 €	306,78 €

Tipp:
 Fahren Sie über die unterstrichenen Texte, dann öffnet sich ein Fenster mit weiteren Informationen (Mouseover).

Gesamt-Beitrag VP	Sonstiges
1.003,70 €	G ↓ A
897,96 €	G ↓ A
928,81 €	G ↓ A

Tarifcheck – weitere Eingrenzung

<input type="checkbox"/>			B 02, ZV 90, H81, I72, GBZ	B	nein	53,13 €	723,72 €	734,37 €
<input type="checkbox"/>			BD 02, ZV 90, H81, I72, GBZ	B	nein	106,16 €	776,75 €	787,40 €

« < 1 2 > » Angebot mit ja: 0 Angebot mit nein: 0

Tarife mit Mehrbeitrag ausschließen **1**

Beitragsersparnis mindestens nn € **2**

3 Fragenkatalog B

Tarif mit Optionsrecht SB **x**

Tarif mit Zahnersatz mindestens 80% **x**

Tarif ohne Zahnbudget

Tarif mit mindestens GKV Niveau

Tarif mit Beitragsrückerstattung **x**

Verbleiben mehr als 3 Tarifalternativen, ist die Auswahl weiter einzugrenzen. In diesem Beispiel hatte der Kunde den Wunsch nach einer Beitragsminderung. Somit sind die nachfolgenden Fragen aktiv:

- 1** Tarife mit Mehrbeitrag ausschließen.
- 2** Beitragsersparnis Mindesthöhe in Euro eingegeben. Bitte prüfen Sie dabei aber, ob dadurch ggf. Alterungsrückstellungen oder Teile eines AG-Zuschusses verloren gehen.
- 3** Die Fragen aus dem Fragenkatalog B sind nur dann zu stellen, wenn dadurch eine Tarifeingrenzung zu erreichen ist. Die Auswahlkriterien, die zu einer weiteren Eingrenzung der Tarifalternativen geführt haben, werden maschinell dokumentiert. Ggf. ist aufgrund des Kundenbedarfs eine weitere Eingrenzung erforderlich, wenn z.B. die Erstattung für Sehhilfen alle 2 Jahre bei mindestens 500 Euro liegen sollte. Danach werden die Alternativen beim Beitragsminderungswunsch nach dem Beitrag / der Differenz sortiert. Dann können die drei preisgünstigsten Alternativen besprochen werden.

Tarifcheck – Auswahl des richtigen Tarifs

Tarif-Check Meine Dokumentationen Informationen 5 Unterstützung zentrale Spezialisten

VP Auswahl 850276043 A 850276043 B

VN: Ruben Heinemann-Kleinfurth EV
VP B: Ziva Heinemann-Kleinfurth (23.03.1947)

1 2 3 4 KUNDENWÜNSCHE 5 6

Tarifalternativen per 01.09.2019

	Angebot	TV	Tarif / Tarifinfo	S	Hinweise	BAP	Gesundheitsprüfung	Differenz KKV	Beitrag KKV	Beitrag KKV inkl. mon. SB
<input checked="" type="checkbox"/>			BMS1, GBZ				nur Amb/Stat	-89,95 €	580,64 €	616,47 €
<input type="checkbox"/>			B 90, ZV 90, H81, I72, GBZ		B		nein	-40,48 €	630,11 €	650,94 €

1 Angebot mit ja: 0 Angebot mit nein: 0

2 Selektierte Tarifalternativen ausblenden | erte Tarifalternativen wieder einblenden | Standard-Sortierung wiederherstellen

- 1 Nicht gewünschte Tarifalternativen, z.B. aufgrund eines individuellen Kundenwunsches, wählen Sie mit einem Häkchen ab.
- 2 Hier können Sie selektierte Tarifalternativen ausblenden.

Tarifcheck – Die Kundenwünsche

The screenshot shows the 'Kundenwünsche' section of the ERGO Tarif-Check interface. It includes a header with navigation tabs, a breadcrumb trail, and several form sections. Red circles with numbers 1 through 5 highlight specific elements: 1. A large text input field for 'Weitere Wünsche / Anforderungen an die künftige Krankheitskostenvollversicherung'. 2. A checkbox labeled 'Es bestehen keine weiteren Wünsche / Anforderungen an die Krankheitskostenvollversicherung'. 3. A button labeled 'Abweichende Tarifsuche'. 4. A checkbox labeled 'Ihren Bedarf haben wir gemeinsam mit Ihnen ermittelt. Dieser hat nur die aufgeführten Tarifalternativen ergeben.' 5. A 'Prüfen & Speichern' button at the bottom of the page.

- 1 Tragen Sie hier ggf. weitere Wünsche des Kunden ein.
- 2 Setzen Sie ein Häkchen, wenn keine Wünsche abgelehnt wurden.
- 3 Bei Bedarf können Sie den Button „Abweichende Tarifsuche“ nutzen.
- 4 Setzen Sie ein Häkchen bei der Zusammenfassung. In diesem Beispiel bei „Ihren Bedarf haben wir gemeinsam mit Ihnen ermittelt. Dieser hat nur die aufgeführten Tarifalternativen ergeben.“
- ✓ Dokumentieren Sie die Wünsche des Kunden, damit diese automatisch in die Bedarfsermittlung übernommen werden.
- 5 Betätigen Sie zum Abschluss den Button „Prüfen und Speichern“.

Tarifcheck – Bedarfsermittlung erzeugen

Tarif-Check Meine Dokumentationen Informationen **5** Unterstützung zentrale Spezialisten

VP Auswahl

Suchkriterien

Versicherungsnummer Umstellungstermin

Dokumentationen

VP	Cluste	PN
<input checked="" type="checkbox"/> B Ziva Heinemann-Kleinfurth (23.03.1947)	KKV	D6

Versicherte Personen

VP	Tarif / Tarifinfo	Beitrag KKV	Nicht betrachtet	Gesamt-Beitrag VP
<input type="radio"/> A Ruben Heinemann-Kleinfurth (05.02.1944)	AD1, ZM3, SM6, GBZ	731,40 €	PVN	798,08 €
<input checked="" type="radio"/> B Ziva Heinemann-Kleinfurth (23.03.1947)	M4BR3, GBZ	670,59 €	PVN	728,76 €
<input type="radio"/> C Guido-Udo Eckstein (02.03.2010)	ETG 1, SBG 2, GBZ	121,90 €	PVN	121,90 €
<input type="radio"/> D Jeremy Eckstein (12.07.2011)	ETG 1, GBZ	131,84 €	PVN	131,84 €
<input type="radio"/> E Gernot Eckstein (17.06.2014)	BME1, BMZ2, GBZ	139,57 €	PVN	139,57 €
Gesamtbeitrag Vertrag:				1.920,15 €

- 1 Wählen Sie die Person aus, zu der Sie eine Dokumentation erzeugen möchten.
- 2 Hierüber können Sie die gewünschte Dokumentation erzeugen. Nach Klick auf den Button öffnet sich ein Fenster.
- 3 Bestätigen Sie mit ok.

DKV Deutsche Krankenversicherung AG

Bedarfsermittlung für eine Tarifänderung in der Krankheitskostenvollversicherung

Versicherung-Nr. KV95276043 10 DMS 01014

Versicherungsnehmer VN Ruben Heinemann-Kleinfurth
 Gesprächspartner Ruben Heinemann-Kleinfurth
 Gespräch vom 22.08.2019
 Dokumentation aufgenommen durch DAS-AG-TVP

Beruf des Versicherungsnehmers Kaufmann (Angestellter) (ohne nähere Angabe)
 Berufstatus des Versicherungsnehmers unbekannt

Anlass des Gespräches: Tarifwechsel
 Von der Änderung betroffene versicherte Person: Ziva Heinemann-Kleinfurth (23.03.1947)
 Termin der Vertragsänderung: 01.09.2019

Beruf der versicherten Person: Unbekannt
 Berufstatus der versicherten Person: Arbeiter (nicht im öffentlichen Dienst)

Bedarfsermittlung für die Krankheitskostenvollversicherung

Selbstbeteiligung pro Jahr: 1 bis 499 Euro

Hausarztmodell: nein
 Tarife mit Neuzuzahlung sind in die Auswahl nicht einzubeziehen. Diese sehen vor, dass Sie für Heilbehandlungen zusätzliche Kosten schulden. Wenden Sie sich direkt an einen Facharzt, verfügt sich der tarifliche Entlastungsanspruch für ambulante Leistungen.

Heilpraktiker: Leistungen müssen erbracht sein

Zahnersatz: 75% und mehr

Unterbringung im Krankenhaus: im Einzelzimmer

weltärztliche Leistungen: ja

Mehrleistungen gewünscht: ja
 Tarife mit höheren Leistungen als im bestehenden Krankheitskostenschutz sind einzubeziehen. Da sich handelt der Versicherungsschutz verbessert, dürfen wir eine Gesundheitsprüfung durchführen.

Tarife mit portabler Altersrückbildung: nein
 Es sind keine Tarife in die Auswahl einzubeziehen, die eine übertragene Altersrückbildung bieten.

- Sie können die Bedarfsermittlung für Ihren Kunden ausdrucken. Sie ist ein zwingendes Dokument im TWL-Prozess!

Tarifcheck – Weitere Funktionen

The screenshot shows the ERGOweb interface for 'Tarif-Check'. It features a navigation bar with tabs: 'Tarif-Check', 'Meine Dokumentationen', 'Informationen' (with a red '5' notification), and 'Unterstützung zentrale Spezialisten'. Below the navigation bar, there are radio buttons for document status: 'Unvollständige Dokumentationen', 'Vollständige Dokumentationen ohne Image', and 'Vollständige Dokumente'. A table lists document entries with columns for VNR, VP, Cluster, Status, and 'zuletzt gespeichert'. Below this, a 'Fehlermeldungen' (Error Messages) section is visible, with tabs for 'Aktuell' and 'Archiv'. The 'Aktuell' tab shows two error messages: 'neuer Fehler im FA' and 'Fehler im Ranking'.

	VNR	VP	Cluster	Status	zuletzt gespeichert
<input type="checkbox"/>	850276043	B Ziva Heinemann-Kleinfurth (23.03.1947)	KKV	V	22.08.2019 14:50
<input type="checkbox"/>	850276043	A Ruben Heinemann			
<input type="checkbox"/>	850276043	A Carl Hansen (05.02)			

- 1 Im Reiter „Meine Dokumentationen“ sind alle angelegten Beratungsdokumentationen zu Ihrer Personalnummer enthalten.
- 2 Über die Lasche „Informationen“ sehen Sie aktuelle Fehlermeldungen und Sie gelangen unter Informationen ins ERGOweb mit weiteren Dokumentationen. Ggf. ist eine Anmeldung mit Ihrer Personalnummer und Ihrem PC-Kennwort erforderlich.
- 3 Über die Lasche „Unterstützung zentrale Spezialisten“ erreichen Sie deren Seite im Vertriebsportal, wenn Sie weitere Unterstützung benötigen.

Tarifcheck

Der Tarifcheck kann insbesondere nicht genutzt werden, wenn die Versicherung:

- als Anwartschaft oder ruhend geführt wird.
- nach dem Notlagentarif besteht.
- im brancheneinheitlichen Basistarif besteht.

Verpflichtend: Zentrale Bearbeitung durch Vertrag Tarifcheck@dkv.com

Hinweis:

Dieses interne Postfach darf **nicht an Kunden** herausgegeben werden!

Streng vertraulich

Tarifgegenüberstellung

Tarifgegenüberstellung

Die Ergebnisse der Besprechung aus dem Tarifcheck werden automatisch in der Bedarfsermittlung festgehalten.

- Ausgewählte Zieltarife werden mit Kunden anhand der Tarifgegenüberstellungen besprochen
- Insbesondere Leistungsver schlechterungen sind dem Kunden mitzuteilen
- Mehr- und Minderleistungen sind zu erklären

Streng vertraulich

Tarifgegenüberstellung



Tarifgegenüberstellung

Ausgewählter Tarif	VollMed M4 - BR3	BeclMed Premium BM6 / 1	
Selbstbeteiligung	330 Euro (Kinder und Jugendliche 185 Euro) nur Ambulant und Zahn	400 Euro (Kinder und Jugendliche 200 Euro) über alle Leistungsbereiche	
Keine Anrechnung auf die Selbstbeteiligung	vollstationäre Leistungen, Ausländerdokument, Schwangerschaft und Entbindung, Vorsorge, Schutzimpfungen, prof. Zahnreinigung und Individual-Prophylaxe	Vorsorge, Schutzimpfungen, prof. Zahnreinigung und Individual-Prophylaxe und Entbindungsgeschichte und amb. Operation	↔
Beitragrückstellung (BR)	generelle Beitragsrückstellung (Festbetrag)	nicht generelle Beitragsrückstellung (Betrag abhängig von den Leistungsjahren)	
Keine Auswirkung auf Beitragrückstellung	vollstationäre Leistungen, Ausländerdokument, Schwangerschaft und Entbindung, Vorsorge, Schutzimpfungen, prof. Zahnreinigung und Individual-Prophylaxe	vollstationäre Leistungen, Vorsorgeuntersuchungen, Schutzimpfungen und Zahnprophylaxe, einschließlich professioneller Zahnreinigungen (PZR)	↔
Ambulant			
Gebührenordnung	bis zu den Höchstbeträgen GOÄ (3,52/5/1,3), auch darüber wenn begründet und angemessen	bis zu den Höchstbeträgen GOÄ (3,52/5/1,3), auch darüber wenn begründet und angemessen	→
Facharzt	100%	100%	→
Kooperierende Ärzte	100%	100%	→
Arzneimittel	100%	100%	→
Sehmitteln	100% max. 310 Euro innerhalb von 2 Jahren	100% max. 600 Euro innerhalb von 2 Jahren	↔
Psychotherapie	80% max. 50 Sitzungen p.a.	100% bis 30 Sitzungen, 80% ab 31. Sitzung, 70% ab 61. Sitzung	↔
Heilmittel	100% inkl. Logopädie und Ergotherapie	100% gemäß Heilmittelverzeichnis, inkl. Logopädie und Ergotherapie	↔
Heilpraktiker	100% gemäß GebfH	100% gemäß GebfH	→
Naturheilverfahren nach Heilfahndirektives	Nein, jedoch für Methoden die schulmedizinisch überwiegend anerkannt oder erkligngsprechend sind	100% max. 5.000 Euro p.a. (inkl. Arzneimittel)	↔
Hilfsmittel	100%	100% über Hilfsmittelmanagement der DKV, ansonsten 80% "Dienste" Hilfsmittel, die in den AVB genannt sind, werden auch bei Direktbezug zu 100% erstattet	→
Hilfsmittel	Nicht abschließende Hilfsmittelkate, nicht genannte Hilfsmittel nur nach Zusage der DKV	nicht abschließende Hilfsmittelkate	→
Vorsorge	100% gesetzliche Programme mit Altersbeschränkung	100% gesetzliche Programme ohne Altersbeschränkung. Zusätzliche Vorsorge gemäß Tarifverzeichnisse möglich	↔
Schutzimpfungen	100% gemäß Ständige Impfkommision, auch für reisbedingte Impfungen, ggf. jedoch für berufsbedingte Impfungen	100% gemäß Ständige Impfkommision, auch für reis- oder berufsbedingte Impfungen	↔
Transport zum Arzt oder Krankenhaus	100% bei Unfall oder Notfall	100% bei Unfall, Notfall, zur Dialyse, Chemo-, Schmerzbehandlung oder Pflegebedürftigkeit ab Stufe 2	↔
Ambulante Operationen	100%	100%, zusätzliche Pauschale über 200 Euro	↔
Künstliche Befruchtung	medizinische Notwendigkeit muss nachgewiesen werden	100%, 4-6 Versuche je nach Methode, Frauen bis Alter 40 (Männer 50)	↔
Zahn			
Gebührenordnung	bis zu den Höchstbeträgen GOZ (3,52/5/1,3), auch darüber wenn begründet und angemessen	bis zu den Höchstbeträgen GOZ (3,52/5/1,3), auch darüber wenn begründet und angemessen	→
Zahnbehandlung	100%	100%	→
Zahnprophylaxe (inkl. PZR)	100%	100%	→
Inlays	100%	100%	→
Zahnersatz	80%	80% bzw. 90% Partialzahnersatz	↔
Implantate	80%	80% bzw. 90% Partialzahnersatz, max. 8 je Kiefer (inkl. bereits vorhandener Implantate)	↔
Material + Laborkosten	ortübliche Preise	gemäß Preisverzeichnis	↔
Verpflichtung Vorlage eines Heil-Kostenplans	Nicht erforderlich, Zuwendung Heil- / Kostenplan wird jedoch vor der Behandlung empfohlen.	Nicht erforderlich, Zuwendung Heil- / Kostenplan wird jedoch vor der Behandlung empfohlen.	→
Kieferorthopädie (KFO)	100% bei erfolgreichem Abschluss, ansonsten 80%, wenn Behandlung vor dem 19. LG begonnen hat oder als unbedingte med. notwendige Leistung	100%, wenn Behandlung vor dem 19. LG begonnen hat	↔
Zahnstift (I., J., Z., L., usw.)	nein	4 Jahre (1.000 Euro, 2.000 Euro, 3.000 Euro, 4.000 Euro) - Die Altersbeschränkung aus einer der DKV-Versicherungen HVV wird angewendet.	↔
Zahnbudget (max. Erstzahlung)	nein	nein	→
Erst- Zahnstift oder Zahnbudget bei Unfall	ja	ja	→
Stationär			
Gebührenordnung	bis zu den Höchstbeträgen GOÄ (3,52/5/1,3), auch darüber wenn begründet und angemessen	bis zu den Höchstbeträgen GOÄ (3,52/5/1,3), auch darüber wenn begründet und angemessen	→
Belegarzt	ja	ja	→
Wahlarzt (Chefarzt)	100%	100%	→
Unterkunft	100% Einzelzimmer	100% Einzelzimmer	→

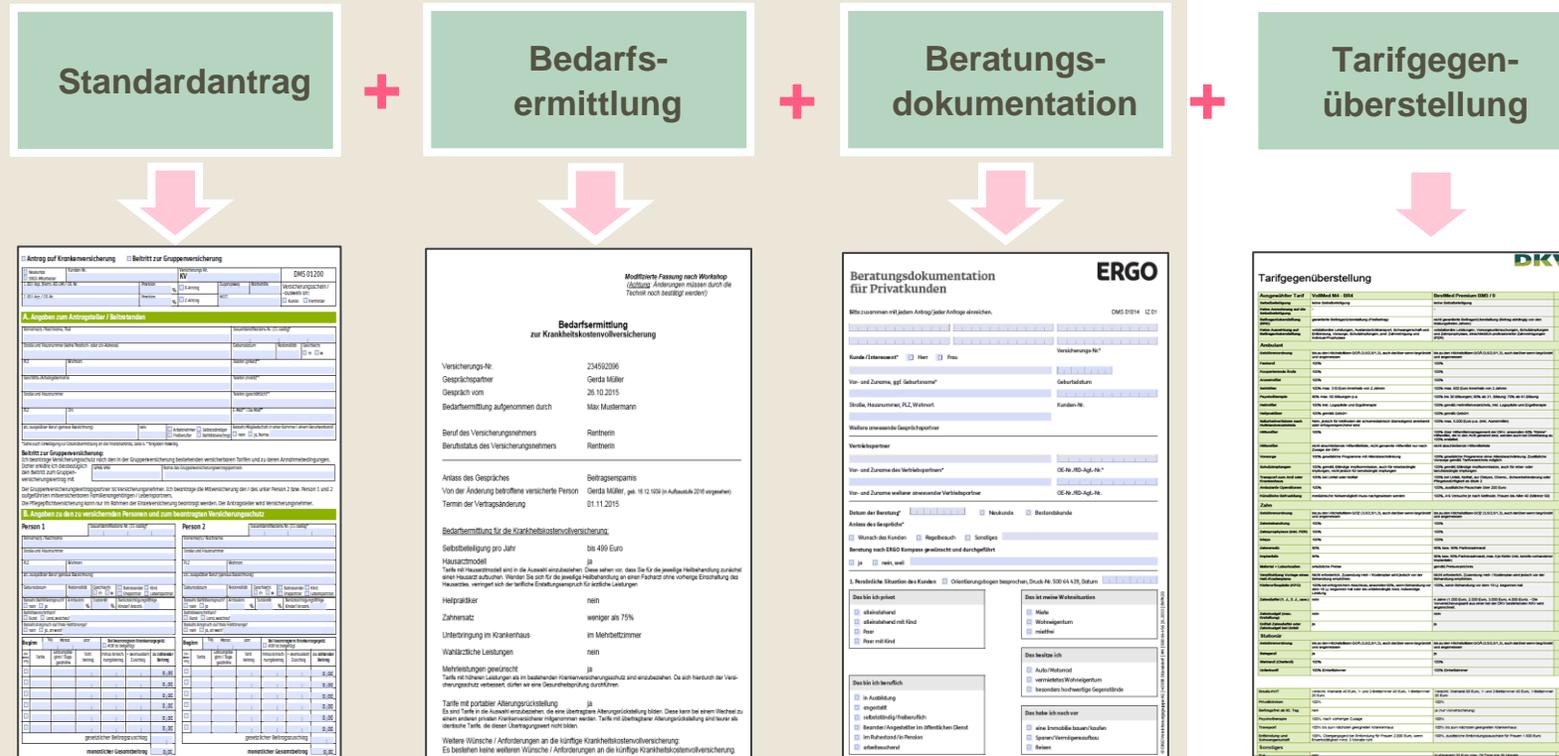
Instrumente und Tools

Antrag und Dokumentation inkl. Anlagen

Im Falle einer positiven Wechselentscheidung hat der Kunde vor Ort einen entsprechenden Antrag gemäß Antragsmodell unterschrieben. Somit erhält er alle relevanten Unterlagen.

Im Falle einer negativen Wechselentscheidung wird diese via Beratungsprotokoll/Tarifübersicht dokumentiert und dem Kunden auf Wunsch ausgehändigt.

Dem Antrag beizufügen



Streng vertraulich

Beratungsdokumentation



4. Durch den Abschluss soll eine bestehende Versicherung ersetzt werden

Durch den Abschluss soll eine bestehende Krankheitskostenvollversicherung ersetzt werden:*

- a) Wechsel von einer anderen PKV-Gesellschaft:
 Informationsblatt zur Umdeckung einer Krankheitsvollversicherung 500 67 373, Stand wurde ausgehändigt. Ja Nein
- b) Wechsel innerhalb der DKV Tarife:
 Die Beratung wurde nach den Qualitätsstandards der Tarifwechselleitlinien durchgeführt, die sich der Verband der Privaten Krankenversicherer freiwillig auferlegt hat. Bedarfsermittlung und Tarifvergleich aus Tarifcheck wurden ausgehändigt. Ja Nein

Durch den Abschluss soll eine bestehende Lebens-, Renten-, Berufsunfähigkeitsversicherung ersetzt werden:*

Informationsblatt zur Umdeckung einer Lebens-, Renten-, Berufsunfähigkeitsversicherung 500 67 374, Stand wurde ausgehändigt. Ja Nein

Einwilligungserklärung nach Datenschutzgrundverordnung

Ich willige ein, dass mein Vertriebspartner meine personenbezogenen Daten verarbeitet und auch an einen anderen Vermittler weitergeben kann, soweit dies der Beratung und ordnungsgemäßen Durchführung meiner Versicherungsangelegenheiten dient. So kann er mich umfassend zu meinen Versicherungsfragen beraten. Darüber hinaus bin ich damit einverstanden, dass meine personenbezogenen Daten zum Zwecke der Prüfung der Beratungsqualität und zu Werbezwecken an die auf der Rückseite aufgeführten Unternehmen der ERGO übermittelt werden.

Mir ist bekannt, dass ich meine Einwilligung jederzeit widerrufen kann. Oder der Nutzung meiner Daten zu Werbezwecken widersprechen kann z. B. unter www.ergo.de/info. Oder innerhalb Deutschlands unter der gebührenfreien Rufnummer 0800 3746-000.

Empfangsbestätigung und Unterschrift Kunde / Interessent

Folgende Unterlagen habe ich erhalten:

- Durchsicht dieser Beratungsdokumentation* Visitenkarte / Erstkontaktinformation / Information zur Versicherungsvermittlung*
- Analysebogen / Ausdruck Bedarfsanalyse (siehe Punkt 1) Informationsblatt Umdeckung bzw. Bedarfsermittlung und Tarifvergleich – siehe Punkt 4*
- Sonstige Unterlagen

Der Kunde wurde darauf hingewiesen, dass er Beratungsdokumentation, Vertragsunterlagen einschließlich vorvertraglicher Informationsunterlagen wahlweise auf Papier oder als PDF-Datei für Aufbewahrungen auf einem Datenträger erhalten kann.

Ich wünsche die Übermittlung der oben genannten Unterlagen auf einem dauerhaften Datenträger.

Ort, Datum*

Nordtal, 05.08.2020

Unterschrift mit Vor- und Zunamen*

Max Quattelbaum

Erklärung des Vertriebspartners bei Abschluss einer betrieblichen Altersversorgung (bAV):

Ich bestätigte hiermit, dass ich kein Entscheidungsverantwortlicher (z. B. Prokurist, Geschäftsführer, Personalleiter) des Unternehmens bin. Ich bin auch kein Angehöriger einer solchen Person. Weiterhin bestätige ich, dass auch kein anderer am Abschluss beteiligter Vertriebspartner Entscheidungsverantwortlicher bzw. Angehöriger einer solchen Person im Unternehmen ist.

Unterschrift Vertriebspartner*

Ort, Datum

Nordtal, 05.08.2020

Unterschrift mit Vor- und Zunamen des Vertriebspartners / der Vertriebspartner

Joachim Mette



Hinweis bei Wechsel in Unisex Tarife

Seit 21.12.12
nur noch
Unisex-Tarife

Keine Rückkehr in Bisex-Tarife

Standardtarif nur für Kunden aus der „Alten Welt“
(ohne portable AR, Abschluss vor 01.01.09),
weil Standardtarif ein Bisex-Tarif ohne portable AR ist

Größere Tarifauswahl bei den Bisex-Tarifen

In den Bisex-Tarifen sind höhere Zinsen einkalkuliert

Unterschiedliche Kalkulationsgrundlagen
BAP kann in vergleichbaren Unisex-Tarifen anders ausfallen

In Bisex-Tarifen Skonto möglich

Aufklärungspflicht!

Streng vertraulich