

Allgemeines

Was ist der PANDA?

Der PANDA ist ein Vertriebstool, welches dich unterstützt, im Vorfeld das gesundheitliche Risiko für deine Kunden bei verschiedenen Versicherern zu prüfen um verbindliche Angebote abgeben zu können.

Entwickelt wurde das Tool ursprünglich für gewerbliche Versicherungen, mittlerweile ist es auch für die Krankenversicherung verfügbar.

Wer hat den PANDA entwickelt?

Der PANDA ist eine Eigenentwicklung von bi:sure. Der fachliche Input für die Krankenversicherung kommt vom KV Werk.

Warum gibt es überhaupt ein Tool?

Die Zahl der Risikovorfragen hat sich beim KV Werk in den letzten Jahren vervielfacht. Unsere „Alte“ Bearbeitungsweise war daher sehr zeitintensiv und aufwändig, was dazu führte, dass die Schnelligkeit auf der Strecke blieb und die Vorgänge auch fehleranfälliger wurde.

Zudem war ein großer Teil der Kollegen damit beschäftigt, Listen zu befüllen und E-Mails hin und herzuschieben.

Durch den PANDA haben wir nun wieder Kapazitäten für unseren Kernbereich: dich vertrieblich und fachlich zu unterstützen!

An wen wende ich mich bei Fragen, Anregungen oder Verbesserungsvorschlägen?

Bei technischen Angelegenheiten an bi:sure: support@bisure.de

Bei fachlichen Fragen an KV Werk: panda@kvwerk.de oder 0221 955 855 20

Wie starte ich den Panda?

Wichtig, ist, dass du den Voranfrage-Prozess selbst anstößt. Das KV Werk kann dies aus technischen Gründen nicht.

Um den Prozess zu starten, gibt es zwei Wege:

1. Kunden in Ameise auswählen/Anlegen und über „Integrationen“ in den PANDA abspringen
2. Über das Menü oben rechts in der Ameise direkt in den PANDA abspringen und anschließend im PANDA den gewünschten Kunden suchen oder anlegen

Häufige Fragen

Warum sind die Abfragezeiträume teilweise länger als in den Anträgen?

Hierbei handelt es sich um eine Zwischenlösung.

Mittelfristig wird der PANDA die Abfragezeiträume der einzelnen Gesellschaften „kennen“ und anhand der angegebenen Zeiträume die Versicherer hervorheben, bei denen die Diagnose nicht (mehr) in den Abfragezeitraum fällt.

Bis dahin schauen die Fallmanager des KV Werks manuell auf die Daten und fragen nur bei den Gesellschaften an, bei denen der Abfragezeitraum „passt“.

In der aktuellen Fragestellung haben wir jeweils den längsten Zeitraum angegeben, der von den Versicherern momentan abgefragt wird. Dein Kunde muss also nicht „ab Geburt“ alle Diagnosen und Arztbesuche angeben.

Gibt es eine Möglichkeit, dem Kunden die Gesundheitsfragen zur Beantwortung zukommen zu lassen und wie wird dies dokumentiert?

Ja, du kannst deinem Kunden über den Button rechts oben einen Link per E-Mail zusenden. Hierüber hat der Kunde Zugriff auf die Gesundheitsfragen und kann diese in aller Ruhe beantworten und an dich zurückspielen.

Du kannst die Angaben dann vervollständigen, auf Plausibilität prüfen und anschließend zur weiteren Bearbeitung ans KV Werk senden.

Wird es für den Kunden Hinweiskfelder zu einzelnen Fragen oder Fachbegriffen geben?

Ja! Wir werden in der Eingabemaske und insbesondere bei den Gesundheitsfragen kleine Hinweistexte einbauen. Diese sollen dann nicht nur für den Kunden, sondern auch für euch sichtbar sein.

Kann der Kunde neben den Gesundheitsfragen auch Fragen zum Leistungsumfang beantworten?

Ja! Neben den Gesundheitsfragen stellen wir auch Fragen zur aktuellen Lebenssituation des Kunden sowie zu seinen Wünschen. Das betrifft sowohl bestimmte Leistungen als auch die Grundeinstellung des Kunden (z.B. hinsichtlich der Beitragssensibilität).

Alle Felder sind für den Kunden optional und können im Nachgang vom Vermittler ergänzt und vervollständigt werden.

Sollten die Fragen zum Leistungsumfang nicht beantwortet werden, schreibt uns bitte die gewünschten Tarife in das Freitextfeld oder senden eine Screenshot mit den Tarifen, die wir anfragen sollen.

Warum müssen die Termine Tag genau angegeben werden? Was mache ich, wenn der Kunde nur noch ungefähre Daten hat?

Technisch muss bei einem Datum immer auch ein Tag angegeben werden. In der Risikoprüfung beim Versicherer kommt es aber nicht so genau auf die einzelnen Tage an.

Hier wird z.B. nach einem Beinbruch geprüft, ob der Kunde mehr oder weniger als 1 Jahr beschwerdefrei ist.

Ungefähre Angaben sind hier also grundsätzlich in Ordnung und stellen auch keine Pflichtverletzung dar (solange die Daten nicht bewusst verändert werden um gezielt ein besseres Votum zu erhalten).

Im Zweifel muss der Kunde nochmal in die Recherche gehen und ggf. beim Arzt die genauen Daten beschaffen.

Wir arbeiten daran, die Datumsfelder für die Zukunft flexibler zu gestalten.

Wie viele Gesellschaften werden angefragt?

Wir beschränken uns zunächst auf 4-6 Gesellschaften und erweitern die Anfrage bei Bedarf auf weitere Anbieter.

Welche Versicherer werden angefragt?

Du kannst uns bei deiner Anfrage gerne deine Wunschgesellschaften und Tarife mitteilen. Diese berücksichtigen wir dann in jedem Fall.

Ansonsten fragen wir die Gesellschaften an, bei denen wir aufgrund unserer Erfahrungswerte die größten Erfolgsaussichten sehen.

Auch die Reaktionsgeschwindigkeit der Gesellschaften wird künftig vermehrt Einfluss auf die Auswahl haben.

Und natürlich muss auch der angefragte Tarif zu den Vorgaben des Kunden passen.

Wie stelle ich eine Voranfrage für Kinder oder mehrere Personen?

Jede Person, für die angefragt werden soll, muss separat in der AMEISE (und somit im PANDA) vorhanden sein bzw. angelegt werden.

Gibt es im PANDA eine Beratungsdokumentation?

Nein, hierfür könnt ihr die DoKuh nutzen und ggf. die Anfragedokumente und Voten der Beratungsdokumentation beifügen, um eure Empfehlung besser zu begründen.

Eine separate PKV-Musterdoku ist aktuell nicht geplant.

Wird die Risikovorfrage anonym an die Versicherer geschickt?

Ja! Wir versenden ausschließlich anonymisierte Anfragen an die Gesellschaften.

Welche Daten muss ich in den Anhängen schwärzen?

Alle personenbezogenen Daten müssen unkenntlich gemacht werden. Hierzu gehören insbesondere Name und Anschrift des Kunden.

Lesbar sein müssen Geburtsdatum, Geschlecht sowie die Gesundheitsdaten.

Achtung: oftmals taucht der Name auch im Verlauf des Textes nochmal auf.

Die Versicherer schauen hier sehr genau hin und löschen nicht anonymisierte Anfrage teilweise kommentarlos.

Muss ich die Anhänge nochmal dem Antrag beifügen?

Ja, bei Antragsstellung müssen i.d.R. alle Unterlagen der Risikovorfrage – in diesem Fall ungeschwärzt – dem Antrag beigefügt werden.

Wie bekomme ich die RiVo-Unterlagen aufbereitet, damit der Kunde sie bei Antragsstellung unterschreiben kann?

Im Antragsprozess können alle Unterlagen inkl. Votum und Messenger-Verlauf als PDF generiert und ausgedruckt bzw. digital unterschrieben werden (eDocBox).

Kann der PANDA nur für KV-Voll oder auch KV-Zusatz-Anfragen genutzt werden?

Prinzipiell kannst du den PANDA auch für KV-Zusatz-Anfragen nutzen.

Konzipiert ist der PANDA allerdings für das Thema KV-Voll.

Somit werden im Zweifel mehr Fragen gestellt als es für die Beantragung einer Zusatzversicherung notwendig gewesen wären.

Hintergrund ist, dass einige Versicherer gar keine Zusatz-Anfragen mehr bearbeiten.

Zudem gibt es zunehmend Tarife deren Beantragung mit vereinfachter oder gar ohne Gesundheitsfragen möglich sind.

Speziell für den Bereich Zahnzusatz sowie Pflegezusatz haben wir zwei Tools gebaut, mit deren Hilfe du den Gesundheitszustand des Kunden sofort beurteilen kannst.

Mehr dazu findest du unter www.zahnlupe.de oder www.pflegeplan.de

Ist eine Integration mit Levelnine geplant?

Eine Integration ist angedacht. Wenn diese kommt, allerdings erst im Laufe 2023.

Warum kann ich nicht selbst bei den Gesellschaften über den PANDA anfragen?

Dies hat zum einen datenschutzrechtliche Gründe. Viele Versicherer möchten ausschließen, dass über den direkten Weg nicht anonymisierte Daten oder Anhänge übermittelt werden.

Diese können nicht einfach – wie eine E-Mail – gelöscht werden, sondern verbleiben erst einmal dauerhaft im PANDA-Vorgang, sodass dieser für die Anfrage „tot“ ist und neu erstellt werden muss.

Wir vom KV Werk achten zusätzlich vor Weiterleitung darauf, dass alles geschwärzt und anonymisiert ist, sodass die Fehlerquote massiv minimiert wird.

Zudem profitierst du von unserer Expertise und Erfahrungswerten, damit du schnell ein gutes Ergebnis für deinen Kunden erhältst.

Erfolgen Angebotsanfragen (ohne Prüfung des Risikos) zukünftig auch über den PANDA?

Nein, diese können wie gewohnt an angebot@kvwerk.de gestellt werden

Welche Versicherer nehmen am PANDA teil?

Alle, die über uns auch vermittelt werden können.

Ich habe alle Voten vorliegen, möchte dem Kunden aber auch einen Leistungsvergleich zur Verfügung stellen. Wie mache ich das?

Hier gibt es zwei Wege:

1. Du nutzt deine Levelnine-Lizenz und erstellst dir einen Leistungsvergleich, den du mit deinem Kunden durchsprechen kannst
2. Du nutzt den Service des KV Werks.

Wir erstellen dir gerne einen Leistungsvergleich unter Berücksichtigung der erhaltenen Voten und geben dir Tipps und Argumente, welcher Schutz für deinen Kunden empfehlenswert ist.

Kontaktiere uns einfach über den Fall Communicator im PANDA.

Werden Risikovorabfragen auch noch nach „herkömmlicher Art“ bearbeitet?

Nein. Die Bearbeitung von PDF- und E-Mailanfragen ist nicht mehr möglich.

Da du neben KV in Zukunft auch weitere Sparten über den PANDA anfragen kannst (Gewerbe ist bereits möglich, BU folgt in Kürze (Stand 09.22)), hast du also alles unter einem Dach und musst nicht mehr in deinen Mails nach Anhängen oder Daten suchen.

Außerdem erhältst du über den PANDA wesentlich schneller ein Votum und auch die Kommunikation mit uns und dem Versicherer erfolgt in Echtzeit.

Was kostet der PANDA?

Der PANDA ist für dich kostenlos, wenn du eine Anbindung an blau direkt, insuro oder Wifo hast.

Anderweitig ist der PANDA nicht nutzbar.

Das KV Werk und dein Pool partizipieren ausschließlich dann, wenn es zur Antragsstellung über das KV Werk kommt, Direktanbindungen können daher über den PANDA aktuell nicht bedient werden.

Mit Absenden der Anfrage bestätigst du die „[Fair Use Policy](#)“ oder einfach gesagt: nimmst du unseren Service in Anspruch, reichst du den Antrag auch über uns ein.