

Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

DAS BU-UNTERNEHMENS-RATING.

Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg untersucht die Professionalität von Lebensversicherungsgesellschaften im Umgang mit dem Risiko Berufsunfähigkeit. Hierbei wird die Eignung von Versicherern als Berufsunfähigkeitsversicherer auf Basis einer internen Untersuchung der Unternehmen in den Bereichen **Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase**, **Kundenorientierung in der Leistungsregulierung** und **Stabilität des BU-Geschäfts** vor Ort geprüft. Die Voraussetzungen für ein langfristig stabiles und professionelles Betreiben der Berufsunfähigkeitsversicherung und die Kundenorientierung des Unternehmens sind die zentralen Prüfungspunkte. Franke und Bornberg untersucht in diesem Zusammenhang die Arbeitsabläufe und analysiert (nicht personenbezogene) Daten aus Vertragsbestand und Leistungsfällen.

Das BU-Unternehmensrating ist somit das einzige BU-Bewertungsverfahren, in dem die bewerteten Daten vor Ort verifiziert werden.

Die drei Bewertungsbereiche:

- Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase
- Kundenorientierung in der Leistungsregulierung
- Stabilität des BU-Geschäfts

Die Bewertung des Unternehmens:

| Teilbereich | Beurteilung | Gewichtung |
|--|--------------|------------|
| Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase | hervorragend | 25 % |
| Kundenorientierung in der Leistungsregulierung | sehr gut | 25 % |
| Stabilität des BU-Geschäfts | hervorragend | 50 % |
| Gesamtwertung | hervorragend | FFF |



Weitere Hinweise zum BU-Unternehmensrating finden Sie auf www.franke-bornberg.de

Marktentwicklung im Bereich der Arbeitskraftsicherung

Die Rahmenbedingungen für die deutschen Lebensversicherer waren schon freundlicher. Die auf europäischer Ebene künstlich erzeugte Niedrigzinsphase stellt für die Unternehmen eine große Herausforderung dar. Im Vergleich zu anderen Sparformen stehen Lebens- und Rentenversicherungen zwar noch gut da, aber nicht mehr allen Versicherern gelingt es die begehrten Garantien langfristig darzustellen.

Zudem nehmen die Kundenwünsche nach einer einfacheren, digitalen Kommunikation mit dem Versicherer zu. Das erfordert umfangreiche Investitionen in Technik und Infrastruktur bei gleichzeitiger Notwendigkeit, die Kosten zu senken, um attraktive Produkte anbieten zu können.

Die Absicherung der Arbeitskraft bleibt neben der Altersversorgung auch zukünftig eine wichtige Kernkompetenz der Branche, denn die Arbeitskraft ist oft das wichtigste Gut eines Menschen. Geht sie verloren ist ein sozialer Abstieg kaum zu vermeiden, denn die gesetzliche Absicherung stellt in diesem Falle bestenfalls eine Grundversorgung dar. Nur mit einer zusätzlichen privaten Vorsorge kann es gelingen, den gewohnten Lebensstandard zu erhalten.

Auch bei den so wichtigen Berufs- und Erwerbsunfähigkeitsversicherungen bieten Versicherer Garantien. So wird für eine einmal abgeschlossene Vorsorge ein Höchstbeitrag festgelegt, der sicherstellt, dass man seinen Vertrag dauerhaft bezahlen kann.

Neben einer Beitragsgarantie stellen die Versicherer attraktive Überschüsse in Aussicht, die durch eine vorausschauende Kalkulation und solides Wirtschaften entstehen. Diese Überschüsse senken den zu zahlenden Beitrag für die Kunden deutlich unter das Niveau der garantierten Beiträge ab.

Solche Überschüsse können dauerhaft aber nur diejenigen Unternehmen bieten, die in diesem Geschäftsfeld nicht nur offensiv sondern vor allem auch kompetent agieren. Ein gutes Produkt zu einem attraktiven Preis anzubieten ist dabei heute selbstverständlich und längst kein Wettbewerbsvorteil mehr. Gefragt von Kunden- und Vermittlerseite ist zunehmend der Nachweis, dass ein Versicherer sein Geschäftsmodell nachhaltig betreibt und damit langfristig ein stabiler und fairer Vertragspartner ist. Zudem muss die Bereitschaft des Unternehmens erkennbar sein, Arbeits- und Entwicklungsprozesse stetig voranzutreiben, um Kundenorientierung und Effizienz laufend zu verbessern.

Genau an diesem Punkt setzt das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg an und bietet eine entsprechende Orientierungshilfe. Geprüft werden die entscheidenden Unternehmensparameter, die für ein erfolgreiches Handeln im Geschäftsfeld Arbeitskraftsicherung wichtig sind. Und dieses nicht nur auf der Basis abstrakter Daten, sondern durch konkrete Einblicke in die Abläufe vor Ort.

Aktuelle Entwicklungen und Veränderungen im BU-Markt im Überblick:

Der Markt öffnet sich

Langsam aber sicher gewinnen bedarfsgerechte Alternativprodukte zur BU an Bedeutung. Sie bieten Kunden eine Chance zur Absicherung der Arbeitskraft, für die aus finanziellen oder gesundheitlichen Gründen eine BU nicht erschwinglich ist. Mehr und mehr Vermittler und zunehmend auch der Verbraucherschutz erweitern ihr Beratungsspektrum. Aber es bleibt noch viel zu tun: So bietet vor allem die Erwerbsunfähigkeitsversicherung noch erheblich Potentiale, denn sie wird aktuell in ihrer Leistungsfähigkeit noch unterschätzt. Dabei bietet sie insbesondere für körperlich Tätige ein attraktives Preis-/ Leistungsverhältnis.

Qualitätsbewusstsein wächst

Die große Aufmerksamkeit, die der Franke und Bornberg-Studie zur Stabilität der BU-Versicherer zuteil wurde, zeigt: Branchenweit wächst das Bewusstsein für eine langfristig angelegte und nachhaltige Geschäftspolitik – besonders im Bereich der Existenzsicherung. Während die Studie auf den Teilbereich der Stabilität fokussiert, beleuchtet das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg in Verbindung mit den Produktratings alle relevanten Aspekte der Berufsunfähigkeitsversicherung und besitzt damit die größte Aussagekraft.

Digitalisierung auf dem Vormarsch

Die sogenannten InsurTechs machen es vor: Digitale Beratung auch für komplexe Vorsorgebereiche wie die Arbeitskraftsicherung kann funktionieren, wenn sie gut durchdacht und streng am Kundeninteresse ausgerichtet ist. Sie bildet damit eine neue Form der Kundengewinnung. Durch Kooperation und Übernahme von neuen Ideen können auch etablierte Anbieter davon profitieren, vorausgesetzt, sie nehmen die Herausforderung der Digitalisierung der internen Prozesse konsequent an.

Unternehmensqualität als BU-Versicherer

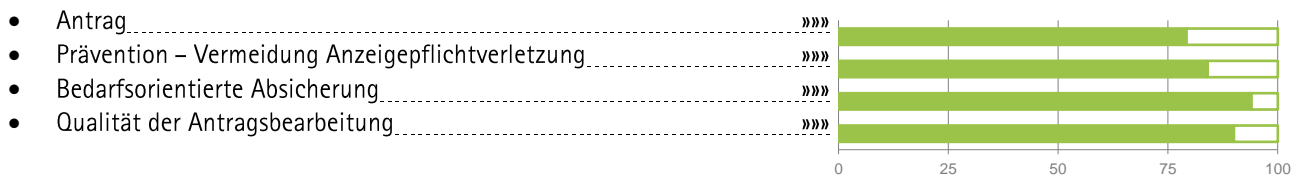
Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

»HERVORRAGEND«

Die Angebots- und Antragsphase umfasst das Produktangebot, die Gestaltung des Antragsformulars, die Antragsbearbeitung und die Prävention, um Anzeigepflichtverletzungen zu vermeiden. Der kundenorientierte Versicherer setzt in dieser Phase sein Know-how und professionelle Technik ein, damit der Vertrag sachgerecht, zeitnah und möglichst ohne Risiko einer Anzeigepflichtverletzung durch den Kunden zu Stande kommt. Sollten Beeinträchtigungen vorliegen, reagiert der kundenorientierte Versicherer flexibel mit Vorschlägen für die bestmögliche Absicherung.

Die Bewertung der Bewertungsbereiche im Einzelnen:



Bewertung

»HERVORRAGEND«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase der Stuttgarter mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Das Antragsformular ist kundenorientiert gestaltet, lediglich bei der Abfrage zu bereits bestehenden Versicherungen werden Zugeständnisse an den Umfang der zur Risikoeinschätzung sinnvollen Angaben gemacht. Der Kunde wird ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung aufgeklärt. Maßnahmen zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung sind in die Arbeitsprozesse der Antragsbearbeitung integriert und werden konsequent umgesetzt.

Das Unternehmen bietet den Versicherungsnehmern eine überaus bedarfsorientierte Absicherung in vielfältiger Ausprägung:

- Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft des Jahres 2015 in der Berufsunfähigkeitsversicherung liegt deutlich über dem Mittel der Vergleichsgruppe der untersuchten Unternehmen. Gleiches gilt für das Versicherungsendalter der abgeschlossenen Verträge.
- Für Schüler und Studeten werden bedarfsgerechte Angebote in Form einer Nachversicherungsgarantie zur Rentenerhöhung und als Umtauschoption in eine BU-Absicherung vorgehalten. Weitere bedarfsgerechte Absicherungen sind eine Dynamik, eine garantierte Rentensteigerung und eine Nachversicherungsgarantie. Zur Preisreduzierung hat der Kunde die Möglichkeit, eine unterschiedliche Versicherungs- und Leistungsdauer oder - als Alternative zur BU – eine Erwerbsunfähigkeitsversicherung abzuschließen.

Die hervorragende Qualität der Antragsbearbeitung spiegelt sich insbesondere in einer sehr schnellen Antragsprüfung ohne größere Überhänge wider. Die Annahemequote aller eingereichten Anträge liegt im Mittel der Vergleichsgruppe.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

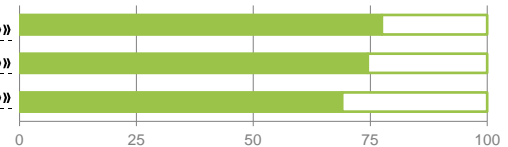
Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

»SEHR GUT«

Die Leistungsregulierung umfasst neben der eigentlichen Leistungsfallbearbeitung die Unterstützung des Kunden und die Herbeiführung einer sachgerechten Leistungsentscheidung. Der kundenorientierte Versicherer geht über eine reine Sachbearbeitung hinaus und setzt sein Know-how in Form einer Unterstützung des Kunden ein. Beispielsweise durch Aufzeigen von Wegen zurück in den Beruf. Kundenorientierung zeigt sich darüber hinaus durch eine zeitnahe Herbeiführung der Leistungsentscheidung, die zudem transparent, nachvollziehbar und im Kundeninteresse getroffen wird.

Die Bewertung der Bewertungsbereiche im Einzelnen:

- Qualität der Leistungsfallbearbeitung.....»»»
- Unterstützung des Kunden.....»»»
- Qualität der Leistungsentscheidung.....»»»



Bewertung

»SEHR GUT«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Leistungsregulierung der Stuttgarter mit dem Qualitätsurteil »sehr gut«. Grundlage der Beurteilung ist eine repräsentative, anonymisierte Stichprobe vor Ort.

- *Die durchschnittlichen Reaktionszeiten auf Eingaben des Kunden liegen unterhalb der Werte der Vergleichsgruppe der untersuchten Unternehmen.*
- *Die durchschnittliche Regulierungsdauer der Leistungsfälle konnte in den letzten Jahren insbesondere bei den anerkannten Fällen deutlich gesenkt werden.*
- *Im Rahmen von Projekten werden alle Arbeitsschritte der Leistungsregulierung stetig überprüft, um Prozesse zu optimieren und Reaktionszeiten und Regulierungsdauern weiter zu verkürzen.*

Sowohl bei einer Anerkennung der Leistung als auch bei einer Ablehnung werden dem Kunden die Grundlagen der Entscheidung verständlich erläutert.

Sollte der Kunde oder andere Institutionen versäumen, wichtige Unterlagen einzureichen, werden regelmäßig Erinnerungen verschickt. Sachstandmitteilungen informieren den Kunden über den Bearbeitungsstand.

Der Kunde wird bei der Geltendmachung seiner Ansprüche durch ein Kundenmerkblatt, telefonische Hilfe sofern gewünscht sowie durch eine mögliche Beratung durch einen Außenregulierer unterstützt.

Deutlich positiv stellt sich die Quote der Verweisungen und Umorganisationen dar, hier waren keine Fälle zu verzeichnen. Die Quote der zeitlicher Befristungen und Individualvereinbarungen liegt leicht oberhalb des Durchschnitts der Vergleichsgruppe. Die Rücktritts- und Anfechtungsquote liegt im Vergleich relativ hoch, wobei dabei der hohe Neugeschäftsanteil am Bestand des Unternehmens berücksichtigt werden muss.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

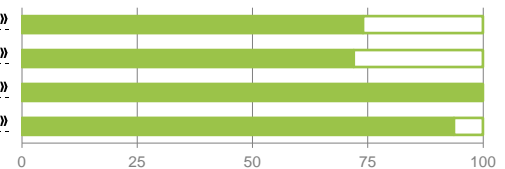
Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»HERVORRAGEND«

Stabilität ist gerade im BU-Geschäft eine der wichtigsten Größen, um dauerhaft Leistungen erbringen zu können. Stabilität kann nur erreicht werden, wenn in allen relevanten Bereichen des Unternehmens konsequent auf die Einhaltung wichtiger Rahmenbedingungen geachtet wird. Neben der Prävention zur Vermeidung von Fehlentwicklungen führt der stabile Versicherer regelmäßig Analysen zur rechtzeitigen Erkennung von Fehlentwicklungen durch.

Die Bewertung der Bewertungsbereiche im Einzelnen:

- Stabilität im Bestand »»»
- Stabilität durch Risikoprüfung »»»
- Stabilität durch Leistungsprüfung »»»
- Stabilität durch Controlling »»»



Bewertung

»HERVORRAGEND«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Stabilität des BU-Geschäfts der Stuttgarter mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«. Das Unternehmen hat sehr gute Voraussetzungen, seine Bestände und Tarife stabil zu führen:

- *Die Höhe und die Entwicklung der Schadenquote der letzten 5 Jahre lässt keine Auffälligkeiten erkennen, wobei die Bestandsgröße an BU-Leistungsfällen im Vergleich noch relativ gering ist.*
- *Ausdruck der Stabilität der BU-Bestände ist die Konstanz der Risikoüberschüsse aller Abrechnungsverbände.*
- *Inflationsschutz und Nachhaltigkeit: Der Steigerungssatz von laufenden BU-Renten aus dem Zinsüberschuss beträgt im Beobachtungsjahr 1,55 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,25 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung im Jahr 2015 von 5,20 % sowie der laufenden Durchschnittsverzinsung von 3,99 %, was für eine nachhaltige Deklaration der Überschussätze spricht.*

Das Unternehmen verfügt zudem über Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden, wobei mit den angewandten maximalen Absicherungshöhen subjektive Risiken nicht gänzlich vermieden werden können.

Die Leistungsprüfung wird durch den gezielten Einsatz von Außenregulierungen unterstützt. Reaktivierungspotentiale werden gezielt beobachtet und genutzt.

Die Controlling-Instrumente wurden in den letzten Jahren konsequent weiterentwickelt und sind in vielfacher Ausprägung vorhanden. Sie sind so ausgerichtet, dass frühzeitig Erkenntnisse über wichtige Entwicklungen gewonnen werden können.

Durch regelmäßige Analysen von Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungsinformationen können Risiken früh erkannt und Maßnahmen abgeleitet und entwickelt werden, um das Geschäft mit der Berufsunfähigkeitsversicherung langfristig stabil zu halten.



Franke und Bornberg GmbH
 Prinzenstraße 16
 30159 Hannover
 Tel. 05 11 – 35 77 17 00
 Fax 05 11 – 35 77 17 13
 info@franke-bornberg.de
 www.franke-bornberg.de