

AachenMünchener Lebensversicherung AG

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 (BU) 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 am Markt, 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	sehr gut	25 %
Kundenorientierung in der Leistungsregulierung	hervorragend	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

Spannende Zeiten für die Lebensversicherung. Die Branche sieht sich vielfältigen Herausforderungen gegenüber: Die anhaltende Niedrigzinsphase drückt auf die Kapitalerträge, das neue Aufsichtsregime Solvency II erhöht die Anforderungen an das Risikomanagement, die zunehmende Digitalisierung erfordert hohe Investitionen für schnelle und innovative Entwicklungen.

Biometrieprodukte wie Berufs- und Erwerbsunfähigkeitsversicherungen sowie Alternativprodukte zur Arbeitskraftsicherung bieten sich in diesem schwierigen Umfeld als berechenbare Kernkompetenzfelder an. Eine Chance demnach für die Produktentwicklung und für neue, attraktive Lösungen, um ein größeres Kundenpotential in diesem wichtigen Versorgungsbereich zu erschließen. Dass hier noch größere Anstrengungen seitens der Branche notwendig sind, steht außer Frage, denn Politik und Verbraucherschützer schießen sich zunehmend auch auf dieses Produktspektrum ein und kritisieren die niedrige Durchdringungsquote bei Erwerbstätigen mit BU-Schutz, insbesondere bei körperlich Tätigen.

Der Druck auf die Unternehmen wächst auch noch im Hinblick auf einen weiteren Aspekt des BU-Geschäftes: die Regulierungspraxis. Immer wieder werden in der Öffentlichkeit Qualität und Transparenz der Leistungsprüfung bemängelt sowie die langen Regulierungsdauern kritisiert. Der Versuch des Gesamtverbandes der Versicherungswirtschaft, mit eigenen, positiven Statistiken die Kritiker zu überzeugen, erscheint als gut gemeint, aber wenig differenziert und damit zu kurz gesprungen.

Dabei sind einige Unternehmen schon weiter. Sie setzen einerseits auf ein umfassendes Produktangebot und bieten möglichst vielen Zielgruppen den Schutz der Arbeitskraft in verschiedenen Varianten zu bezahlbaren Prämien an. Verbunden mit einem hohen Maß an Kundenorientierung sowohl bei der Vertragsanbahnung als auch im Leistungsfall. Darüber hinaus agieren sie transparent und mit einem hohen Bewusstsein für Stabilität und Nachhaltigkeit.

Genau diese Aspekte beleuchtet das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg, das als einziges BU-Bewertungsverfahren eine Prüfung der Arbeitsprozesse beim Versicherer inklusive Stichproben vor Ort umfasst. Eine besondere Herausforderung, der sich naturgemäß nur die Versicherer stellen, die sich ihrer Qualität in allen Bereichen sicher sind.

Aktuelle Entwicklungen und Veränderungen im BU-Markt im Überblick:

Produktvielfalt wächst

Gut für den Kunden: Die Produktvielfalt wächst weiter und damit die Chance auf bedarfsgerechte Möglichkeiten der Arbeitskraftsicherung. Dieses gilt sowohl im Top-Segment der BU mit erweiterten Leistungen bei Krankheit und Pflege als auch im Bereich der günstigen Alternativprodukte.

Digitalisierungswelle rollt

Auch das Versicherungsgeschäft spielt sich mehr und mehr online ab, Versicherer und Berater strengen sich an, mit den Ansprüchen der Kunden Schritt zu halten. Von gut durchdachten Lösungen können dabei alle profitieren, Beispiel vers.diagnose: Risikoprüfung online, schnell und einfach.

Unternehmensqualität als BU-Versicherer

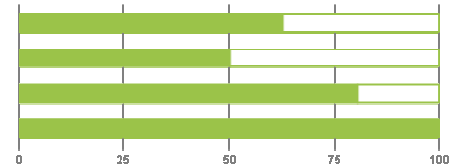
AachenMünchener Lebensversicherung AG

Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

Die Angebots- und Antragsphase umfasst das Produktangebot, die Gestaltung des Antragsformulars, die Antragsbearbeitung und die Präventionsmaßnahmen, 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:

- Antrag.....»»»»
- Prävention – Vermeidung Anzeigepflichtverletzung.....»»»»
- Bedarfsorientierte Absicherung.....»»»»
- Qualität der Antragsbearbeitung.....»»»»



Bewertung

»SEHR GUT«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase der AachenMünchener mit dem Qualitätsurteil »sehr gut«.

Das Antragsformular ist kundenorientiert und übersichtlich gestaltet, wobei einige Zugeständnisse an den Umfang der zur Risikoeinschätzung sinnvollen Angaben gemacht werden.

Der Kunde wird bei der Antragstellung ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung aufgeklärt. Maßnahmen des Versicherers zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung könnten allerdings noch ausgebaut werden.

Das Unternehmen orientiert sich bzgl. Angebot und Vertragsgestaltung sehr zielgerichtet am Bedarf des Kunden:

- Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente der Verträge im Neugeschäft des Geschäftsjahres 2014 erscheint bedarfsgerecht, zumal dieser Wert seit Jahren ansteigt und von einem relativ hohen Anteil an Personen aus risikogefährdeten Berufsgruppen mit im Mittel niedrigeren Rentenhöhen beeinflusst wird. Gleiches gilt für das durchschnittliche Endalter.
- Schülern und Auszubildenden stehen bedarfsgerechte Absicherungsmöglichkeiten mit Nachversicherungsoptionen zur Verfügung. Das Angebot wird durch eine STARTER BU für Studenten, Azubis und Berufseinsteiger ergänzt. Speziell auf die Zielgruppe junger Leute bis 27 angepasst ist das Produkt YOUNG & LIFE. Eine garantierte Rentensteigerung oder die Möglichkeit einer Differenzierung zwischen Versicherungs- und Leistungsdauer werden derzeit nicht angeboten. Als preisgünstige Alternative zur BU ist eine Erwerbsunfähigkeits(zusatz)versicherung verfügbar.

Die hohe Qualität der Antragsbearbeitung spiegelt sich in einer sehr schnellen Antragsprüfung ohne größere Überhänge wider. Hervorzuheben ist darüber hinaus die überdurchschnittlich hohe Annahmequote der eingereichten Anträge.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

AachenMünchener Lebensversicherung AG

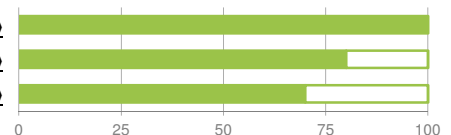
Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

»HERVORRAGEND«

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. Kundenorientierung zeigt sich darüber hinaus durch eine zeitnahe Herbeiführung der Leistungsentscheidung, die unter anderem durch schnelle Reaktionszeiten auf eingehende Schreiben beschleunigt werden kann. Darüber hinaus sollte die Leistungsentscheidung transparent, nachvollziehbar und im Kundeninteresse getroffen werden.

Die Bewertung der Bewertungsbereiche im Einzelnen:

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



Bewertung

»HERVORRAGEND«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Leistungsregulierung der AachenMünchener mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens spiegelt sich in den sehr schnellen Bearbeitungszeiten und der im Marktvergleich sehr kurzen Regulierungsdauer wider. Grundlage dieser Einschätzung ist die Untersuchung einer repräsentativen, anonymisierten Stichprobe von Leistungsfällen vor Ort.

- Die durchschnittliche Reaktionszeit auf die Meldung der Berufsunfähigkeit liegt weit unterhalb des Durchschnitts der Vergleichsgruppe. Gleiches gilt für die durchschnittliche Reaktionszeit auf den Eingang des Kundenfragebogens.
- Die durchschnittliche Regulierungsdauer ist sowohl bei Anerkennungen als auch Ablehnungen im Vergleich ebenfalls sehr kurz.
- Bei allen Leistungsentscheidungen werden dem Kunden die Grundlagen der Entscheidung verständlich erläutert. Sollte der Kunde oder andere Institutionen versäumen, wichtige Unterlagen einzureichen, werden regelmäßig Erinnerungen verschickt. Stetige Sachstandmitteilungen informieren den Kunden über den Bearbeitungsstand.

Der Kunde wird bei der Geltendmachung seiner Ansprüche unterstützt und kann im Leistungsfall auf Hilfestellungen, Informations- und Beratungsleistungen des Versicherers sowie auf Umschulungs- oder Weiterbildungsmaßnahmen zurück greifen.

Die Quote der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen ist bei der AachenMünchener zwar gegenüber dem Vorjahr gesunken, jedoch weiterhin im Vergleich überdurchschnittlich hoch. Im Kundeninteresse sind jedoch eher unbefristete Entscheidungen des Versicherers.

Die Quote der abstrakten Verweisungen und der Umorganisationen liegt demgegenüber leicht unter dem Durchschnitt. Die Rücktritts- und Anfechtungsquote bewegt sich im Mittel der untersuchten Unternehmen.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

AachenMünchener Lebensversicherung AG

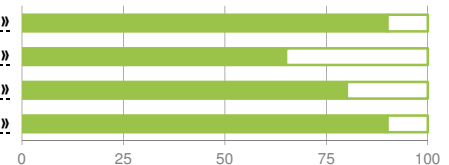
Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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 AachenMünchener mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Das Unternehmen hat sehr gute Voraussetzungen, seine Bestände und Tarife langfristig stabil zu führen:

- Die Höhe und die Entwicklung der Schadenquote der letzten 5 Jahre, die hier als wichtigster Anhaltspunkt dient, lässt keine besonderen Auffälligkeiten erkennen.
- In einem Beobachtungszeitraum von 10 Jahren wurden ausschließlich die Schlussüberschüsse in einzelnen Abrechnungsverbänden reduziert, laufende Überschüsse wurden nicht angepasst.
- Inflationsschutz und Nachhaltigkeit: Der Steigerungssatz von laufenden BU-Renten aus dem Zinsüberschuss betrug im Beobachtungsjahr 1,50 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,25 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2014 von 4,50 %, was positiv zu werten ist.

Das Unternehmen verfügt über Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden. Negative Einflüsse auf den Bestand durch subjektive Risiken lassen sich mit den festgelegten Versicherungshöchstgrenzen für bestimmte Kundengruppen jedoch nicht gänzlich ausschließen.

Die Leistungsprüfung wird in Einzelfällen durch den Einsatz von Außenregulierern unterstützt. Darüber hinaus werden Reaktivierungspotentiale gezielt beobachtet und genutzt.

Die umfangreichen Controlling-Instrumente ermöglichen es, frühzeitig Erkenntnisse über wichtige aktuelle Entwicklungen zu gewinnen. Durch systematische Analysen von Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungsinformationen ist das Unternehmen in der Lage, Risiken frühzeitig zu erkennen und Maßnahmen zu entwickeln, um das Geschäft mit der Berufsunfähigkeitsversicherung langfristig stabil zu halten. Die Auswirkungen der immer spezifischer werdenden Berufsgruppendifferenzierungen auf die Stabilität des BU-Geschäfts werden beobachtet.

Der Umfang, die eingesetzten Techniken und die Ausgestaltung des Controllings entsprechen in vollem Umfang der Komplexität der Berufsunfähigkeitsversicherung im Allgemeinen und dem Tarifangebot im Speziellen.



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