

## HDI 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 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 %
<b>Gesamtwertung</b>	<b>hervorragend</b>	<b>FFF</b>



Weitere Hinweise zum BU-Unternehmensrating finden Sie auf [www.franke-bornberg.de](http://www.franke-bornberg.de)

## Marktentwicklung im Bereich der Berufsunfähigkeitsversicherung

Die anhaltende Niedrigzinsphase, deren Ende nicht in Sicht ist, sorgt insbesondere in der Lebensversicherungssparte für ein angespanntes Marktumfeld.

Während einige Versicherer damit begonnen haben, ihr Produktangebot im Bereich der Altersvorsorge auszudünnen, ist im Segment der Arbeitskraftsicherung (AKS) eine gegenteilige Entwicklung zu beobachten. Biometrie-Produkte wie die Berufsunfähigkeitsversicherung (BU) sind im Umfeld einer zunehmenden Regulierung des Gesetzgebers eine weniger kapitalintensive Umsatzalternative. Anders als kapitalbildende Tarife haben BU & Co. zudem den Vorteil, von Verbraucherschützern und Medien als sinnvoll und notwendig anerkannt zu sein.

Die mit der Absenkung des Höchstrechnungszinses verbundene Neukalkulation der Produkte wurde daher von vielen Anbietern genutzt, ihre AKS-Produkte an aktuelle Trends anzupassen.

So wird das ohnehin hohe Leistungsniveau der BU nochmals erweitert. Dabei werden die kalkulatorischen Vorteile einer Verbindung verschiedener biometrischer Risiken genutzt, um beispielsweise einen preisgünstigen Einstieg in eine private Pflegeabsicherung durch Optionsrechte oder Zusatzleistungen zu ermöglichen.

Zeitgleich gewinnen preisgünstigere Alternativen zur BU an Bedeutung – wie von Franke und Bornberg schon lange gefordert. Die Erwerbsunfähigkeitsversicherung erwacht zu neuem Leben und auch MultiRisk-Produkte – sowohl von Lebens- als auch von Sachversicherern auf der Grundlage von Grundfähigkeits- und Unfallversicherungen entwickelt – stoßen auf ein wachsendes Interesse bei Verbrauchern und Vermittlern.

Bei aller neuen und begrüßenswerten Kreativität – ein zentrales Thema bleibt: Stabilität und Transparenz. Hier setzt das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg Maßstäbe, denn als einziges BU-Bewertungsverfahren beinhaltet es eine Prüfung der Arbeitsprozesse und Stichproben beim Versicherer vor Ort. Eine besondere Herausforderung, der sich naturgemäß nur die Versicherer stellen, die auch intern qualitativ hochwertig und kundenorientiert aufgestellt sind.

Aktuelle Entwicklungen und Veränderungen im BU-Markt im Überblick:

### Produktvielfalt wächst

Die Einführung neuer Produktfeatures in der BU geht einher mit einem wachsenden Angebot an preiswerteren Absicherungsmöglichkeiten der Arbeitskraft – mehr Alternativen also für Verbraucher und Vermittler.

### Unterstützung des Kunden im Leistungsfall rückt in den Fokus

Viele Versicherer erhöhen den Kundenservice im BU-Leistungsfall und unterstützen persönlich oder telefonisch bei der Antragstellung. Das führt zu kürzeren Bearbeitungszeiten und nutzt somit beiden Seiten – dem Kunden und dem Versicherer.

## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### HDI Lebensversicherung AG

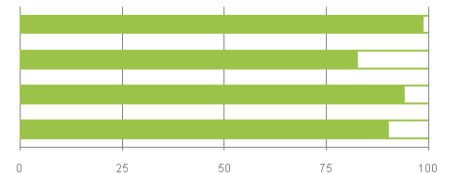
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

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:

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

#### »HERVORRAGEND«



#### Bewertung

#### »HERVORRAGEND«

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

Das Antragsformular ist kundenorientiert gestaltet, enthält die wesentlichen Abfragen zur Risikoeinschätzung und wird regelmäßig überprüft und weiterentwickelt. 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. Dazu gehören stichprobenhafte Überprüfungen der Gesundheitsangaben, die im Vergleich zu den Vorjahren deutlich ausgeweitet wurden, sowie zielgerichtete Schulungsmaßnahmen für den Vertrieb.

Das Unternehmen bietet den Versicherungsnehmern sehr gut am Kundenbedarf ausgerichtete Absicherungsmöglichkeiten:

- Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft des Jahres 2013 der Berufsunfähigkeitsversicherung liegt oberhalb des Mittels der Vergleichsgruppe der gerateten Unternehmen.
- Das Endalter der abgeschlossenen Verträge ist überdurchschnittlich.
- Als bedarfsgerechte Absicherungen werden folgende Optionen angeboten: Dynamik, garantierte Rentensteigerung im Leistungsfall, Nachversicherungsgarantie und Differenzierung zwischen Versicherungs- und Leistungsdauer. Für Studenten und Auszubildende wird ein BU-Tarif mit einer Startoption angeboten. Als Alternative für Berufe relativ teurer Berufsgruppen steht eine Erwerbsunfähigkeitsversicherung zur Verfügung.

Die Antragsprüfung erfolgt aufgrund hoher Qualitätsstandards zeitnah, die Annahmequote der eingereichten Anträge ist überdurchschnittlich.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### HDI Lebensversicherung AG

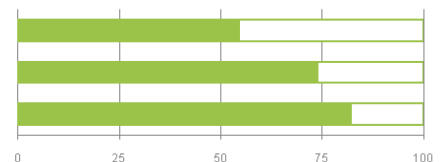
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

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 ..... »»»»

»SEHR GUT«



#### Bewertung

»SEHR GUT«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Leistungsregulierung bei der HDI Lebensversicherung mit dem Qualitätsurteil »sehr gut«.

Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens Im Leistungsfall spiegelt sich insbesondere in der persönlichen und transparenten Art der Kommunikation mit dem Antragssteller wider. Grundlage der Beurteilung ist eine repräsentative, anonymisierte Stichprobe vor Ort.

Insbesondere bei einer Ablehnung werden dem Kunden die Grundlagen der Entscheidung verständlich erläutert. Regelmäßige Sachstandmitteilungen informieren den Kunden über den Bearbeitungsstand.

Der Kunde wird bei der Geltendmachung seiner Ansprüche in umfangreichem Maße unterstützt. Neben telefonischen Beratungsleistungen bei der Beantragung von BU-Leistungen bietet HDI einen Vor-Ort-Kundenservice an, der Hilfestellung bei der Darstellung der individuellen medizinischen und beruflichen Situation im persönlichen Gespräch gibt. Darüber hinaus wird dem Kunden im Rahmen eines Telefoninterviews >Teleclaiming< die Möglichkeit eingeräumt, die für die Leistungsprüfung notwendigen Daten und Informationen mit einem Mitarbeiter gemeinsam zu erfassen.

Positiv stellen sich die Quote der zeitlichen Befristung und Individualvereinbarung, die Quote der Verweisung und Umorganisation ebenso wie die Rücktritts- und Anfechtungsquote dar. Insbesondere Letztere liegt weit unterhalb des Vergleichsmittels.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### HDI Lebensversicherung AG

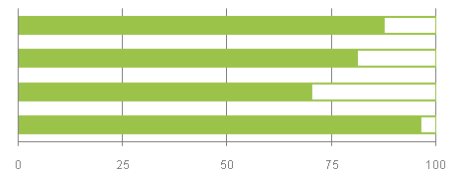
#### Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

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 ..... »»»»

#### »HERVORRAGEND«



#### Bewertung

#### »HERVORRAGEND«

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

- Die Höhe und die Entwicklung der Schadenquote der letzten 5 Jahre lässt keine Auffälligkeiten erkennen.
- Inflationsschutz und Nachhaltigkeit: Der Steigerungssatz von laufenden BU-Renten aus dem Zinsüberschuss beträgt im Beobachtungsjahr 1,75 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,75 %. Die Summe dieser Werte von 3,50 % liegt damit deutlich oberhalb der Inflationsrate. Auf der anderen Seite liegt der Wert unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2013 von 4,64 %, was für eine nachhaltige und verantwortungsbewusste Festlegung der Überschussbeteiligung spricht.

Das Unternehmen verfügt zudem über Annahmerichtlinien, die konsistent umgesetzt und regelmäßig überprüft und angepasst werden. Im Rahmen der Leistungsprüfung fördern kundenorientierte Maßnahmen wie der „Vor-Ort-Kundenservice“ sowie das „Teleclaiming“ die Effektivität und Qualität der Bearbeitung. Darüber hinaus werden Reaktivierungspotentiale sehr gezielt beobachtet und genutzt.

Die umfangreichen Controlling-Instrumente ermöglichen durch die Betrachtung von Zeitreihen das frühzeitige Erkennen von wichtigen aktuellen Entwicklungen. Durch systematische Analysen von Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungsinformationen können Risiken frühzeitig erkannt und Maßnahmen entwickelt und abgeleitet werden, um das Geschäft mit der Berufsunfähigkeitsversicherung langfristig stabil zu halten.

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