

## 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 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

### HDI Lebensversicherung AG

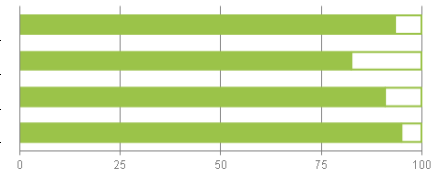
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

»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:

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



#### 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 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 der Berufsunfähigkeitsversicherung des Jahres 2014 liegt oberhalb des Mittels der Vergleichsgruppe der gerateten Unternehmen. Das Versicherungsalter der abgeschlossenen Verträge ist leicht unterdurchschnittlich mit gegenüber dem Vorjahr steigender Tendenz.
- 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

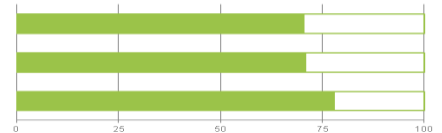
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

»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 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.

Positiv entwickelt haben sich sowohl die Reaktionsdauer auf den BU-Antrag als auch die Reaktionsdauer auf den Kundenfragebogen. Die durchschnittliche Regulierungsdauer hat sich signifikant verkürzt und liegt bei den Anerkennungen deutlich unterhalb, bei den Ablehnungen innerhalb des Vergleichsgruppenmittels.

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 in Form von >Teleclaiming< bietet HDI einen Vor-Ort-Kundenservice an, der Hilfestellung bei der Darstellung der individuellen medizinischen und beruflichen Situation im persönlichen Gespräch gibt.

Bezogen auf die Leistungsentscheidungen stellt sich die Quote der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen unauffällig dar. Positiv hervorzuheben sind die deutlich unterhalb des Vergleichsgruppenmittels liegenden Quoten für Verweisung und Umorganisation ebenso für Rücktritte und Anfechtungen.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### HDI Lebensversicherung AG

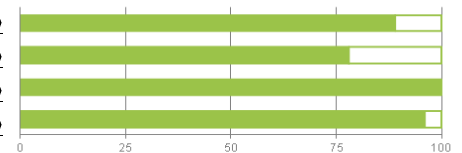
#### Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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 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 2,05 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,25 %. Die Summe dieser Werte von 3,30 % liegt damit deutlich oberhalb der Inflationsrate. Auf der anderen Seite liegt der Wert unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2014 von 4,80 %, 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-Service die Effektivität und Qualität der Bearbeitung. Darüber hinaus werden Reaktivierungspotentiale sehr gezielt beobachtet und genutzt.

Die umfangreichen Controlling-Instrumente wurden in den letzten Jahren konsequent weiterentwickelt und ermöglichen durch die Betrachtung von Zeitreihen das frühzeitige Erkennen von wichtigen aktuellen Entwicklungen. Durch systematische Analysen von Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungsdaten 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 von 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