

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

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 Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

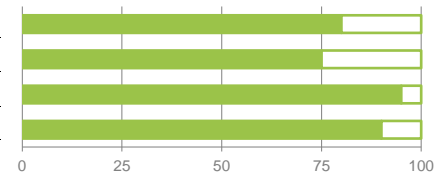
Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

»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:

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



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 Vorversicherungen 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 2014 in der Berufsunfähigkeitsversicherung liegt über dem Mittel der Vergleichsgruppe der untersuchten Unternehmen.
- Das Versicherungsalter der abgeschlossenen Verträge ist überdurchschnittlich hoch.
- 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 Annahmequote aller eingereichten Anträge liegt im Mittel der Vergleichsgruppe.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

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.....»»»



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 unter der Vergleichsgruppe der untersuchten Unternehmen und konnten zuletzt weiter verkürzt werden. Gleiches gilt für die durchschnittliche Regulierungsdauer der Leistungsfälle, die sich in der Gesamtbetrachtung von Anerkennungen und Ablehnungen ebenfalls im Mittelfeld der gerateten Unternehmen bewegt.*
- *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 und durch eine mögliche Beratung durch einen Außenregulierer unterstützt.

Deutlich positiv stellt sich die Quote der Verweisungen und Umorganisationen dar. 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.

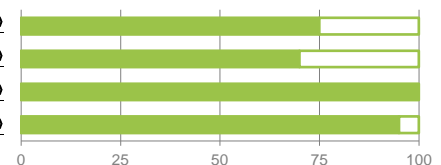
Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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 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 2,05 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,25 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung im Jahr 2014 von 5,10 %, 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 Außenregulierern unterstützt, darüber hinaus werden Reaktivierungspotentiale gezielt beobachtet und genutzt.

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.

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