

Zurich Deutscher Herold 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 %
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.

Unterstützung des Kunden im Leistungsfall rückt in den Fokus

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

Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG

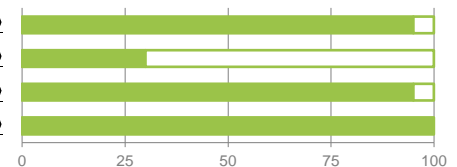
Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

»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 Zurich Deutscher Herold mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Das Antragsformular ist kundenorientiert gestaltet und enthält alle wesentlichen Abfragen, die zur Risikoeinschätzung notwendig sind. Der Kunde wird ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung aufgeklärt. Maßnahmen zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung können noch erweitert werden.

Das Unternehmen bietet den Versicherungsnehmern eine überaus bedarfsorientierte Absicherung:

- Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft des Jahres 2014 in der Berufsunfähigkeitsversicherung liegt im Mittel der Vergleichsgruppe der untersuchten Unternehmen; dies erscheint umso mehr bedarfsgerecht, da der Anteil der Berufsgruppen 3 und 4, die üblicherweise die Durchschnittsrente absenken, relativ hoch ist.
- Das Versicherungsalter der abgeschlossenen Verträge ist überdurchschnittlich bei gleichzeitig erhöhtem Anteil der Berufsgruppen 3 und 4.
- Neben einer Basis-BU und einer Erwerbsunfähigkeits(zusatz)versicherung werden weitere bedarfsgerechte Absicherungsmöglichkeiten angeboten, wie eine Dynamik, eine garantierte Rentensteigerung und eine Nachversicherungsgarantie. Zusätzlich hat der Kunde die Möglichkeit, eine unterschiedliche Versicherungs- und Leistungsdauer zu wählen. Darüber hinaus wird zur Preisreduzierung eine Kombination aus BU/EU angeboten. Weiterhin vervollständigen eine Versicherung bei schweren Krankheiten und seit Anfang 2015 eine Grundfähigkeitsversicherung das Angebot.

Die besondere Qualität der Antragsbearbeitung zeigt sich in einer überdurchschnittlich hohen Annahmquote aller eingereichten Anträge sowie einer schnellen Antragsprüfung ohne größere Überhänge.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG

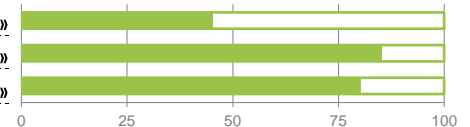
Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

»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 Zurich Deutscher Herold mit dem Qualitätsurteil »sehr gut«.

Der Kunde wird durch das Unternehmen über den Bearbeitungsstand informiert (Versand von Erinnerungen sowie Information des Kunden über den aktuellen Sachstand). Grundlage der Bewertung ist eine repräsentative, anonymisierte Stichprobe vor Ort.

- Die durchschnittlichen Reaktionszeiten auf die Meldung der Berufsunfähigkeit sowie auf den Eingang des Kundenfragebogens liegen im Beobachtungsjahr höher als das Mittel der Vergleichsgruppe. Gleiches gilt für die Regulierungsdauer.
- Die Zurich Deutscher Herold hat ein umfangreiches Projekt zur Steigerung der Servicequalität angestoßen. Ziel ist es, den gesamten Prozess der Leistungsregulierung zu beschleunigen und so eine höhere Kundenzufriedenheit zu erreichen. Erste Erfolge sind bereits zu erkennen, wie eine Verkürzung der Reaktionszeiten auf Kundeneingaben sowie eine Verringerung der Anzahl offener Leistungsfälle, und lassen für die Zukunft eine weitere Verbesserung erwarten.

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

Der Kunde wird bei der Geltendmachung seiner Ansprüche unterstützt, beispielsweise in Form von Beratungsangeboten sowie eines Kundenmerkbatts.

Die Quote der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen liegt etwas über dem Durchschnitt der Vergleichsgruppe. Dagegen heben sich die Anfechtungs- und Rücktrittsquote und die Quote abstrakter Verweisungen und Umorganisationen positiv vom Mittel der untersuchten Unternehmen ab.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

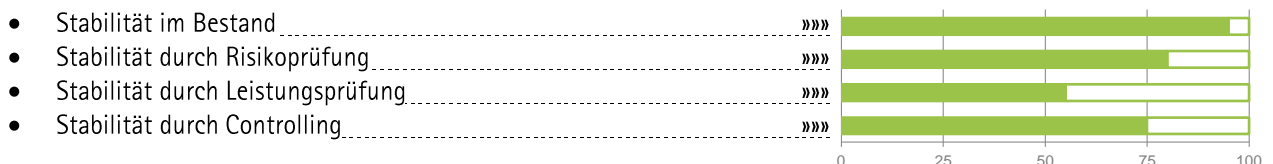
Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG

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:



Bewertung

»HERVORRAGEND«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Stabilität des BU-Geschäfts bei der Zurich Deutscher Herold 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, die hier als wichtigster Anhaltspunkt dient, lässt keine besonderen Auffälligkeiten erkennen.
- Inflationsschutz und Nachhaltigkeit: Der Steigerungssatz von laufenden BU-Renten aus dem Zinsüberschuss beträgt im Beobachtungsjahr 2,30 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,25 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2014 von 4,90 %, was für eine vorausschauende Geschäftspolitik spricht.

Das Unternehmen verfügt zudem über risikogerechte Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden. Negative Einflüsse auf den Bestand sind daher nicht zu erwarten.

Die Leistungsprüfung wird durch den gezielten Einsatz von Außenregulierern unterstützt. Reaktivierungspotentiale wurden in etwa wie im Vorjahr gehoben.

Die Controlling-Instrumente sind so ausgerichtet, dass frühzeitig Erkenntnisse über wichtige Entwicklungen gewonnen werden können.

Durch systematische 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.

Die Auswirkungen der immer spezifischer werdenden Berufsgruppendifferenzierungen sowie BU-Aktionen im Neugeschäft auf die Stabilität des BU-Geschäfts werden laufend beobachtet.

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