

Swiss Life AG Niederlassung für Deutschland

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 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

Swiss Life AG

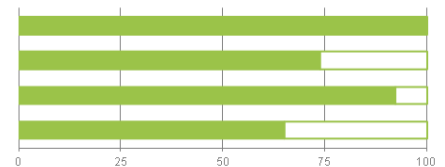
Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

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 von Swiss Life mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Das Antragsformular ist sehr kundenorientiert und übersichtlich gestaltet und enthält alle wesentlichen Abfragen, die zur Risikoeinschätzung notwendig sind sowie deutliche Hinweise zur Anzeigepflicht. Maßnahmen zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung sind vorhanden.

Das Angebot des Unternehmens ist vielfältig, zielgruppengerecht und bedarfsorientiert ausgestaltet:

- Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft des Jahres 2013 für Berufsunfähigkeitsversicherungen liegt im Mittel der Vergleichsgruppe der gerateten Unternehmen. Zu berücksichtigen ist dabei der hohe Anteil der Berufsgruppen 3 und 4, die üblicherweise die Durchschnittsrente absenken. Überdurchschnittlich hoch mit weiterhin steigender Tendenz und damit bedarfsentsprechend ist das Endalter der abgeschlossenen Verträge.
- Speziell für die Absicherung von Schülern, Auszubildenden und Studenten werden die SwissLife 4 U-Tarife geführt. Darüber hinaus werden die Swiss Life Start-Tarife für junge Leute von 15 - 30 Jahren angeboten. Weitere bedarfsgerechte Absicherungsmöglichkeiten wie eine Dynamik, eine Nachversicherungsgarantie, eine garantierte Rentensteigerung und die Möglichkeit einer Differenzierung zwischen Versicherungs- und Leistungsdauer bestehen. Mit der „care-Option“ kann zudem eine lebenslange Leistung bei Pflegebedürftigkeit eingeschlossen werden.

Die Annahmequote aller eingereichten Anträge fällt im Vergleich unterdurchschnittlich aus. Die Dauer der Antragsbearbeitung wurde in den letzten Jahren stetig verkürzt und liegt nun - nach einem einmaligen Sondereffekt im letzten Jahr - wieder auf dem guten Niveau der Vorjahre.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Swiss Life AG

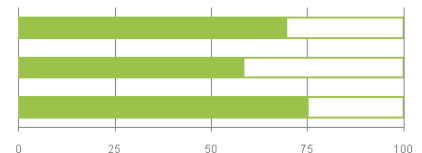
Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

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 von Swiss Life mit dem Qualitätsurteil »sehr gut«.

Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens spiegelt sich unter anderem in der Reaktionszeit auf die BU-Meldung des Kunden sowie der Regulierungsdauer wider. Die Grundlage der Beurteilung bildet eine repräsentative, anonymisierte Stichprobe von Leistungsfallakten vor Ort.

- Die durchschnittliche Reaktionszeit auf die Meldung der Berufsunfähigkeit beträgt etwas mehr als drei Tage und liegt damit unter dem Mittelwert der Vergleichsgruppe. Über dem Durchschnitt liegt die Reaktionszeit auf den Eingang des Kundenfragebogens.
- Bezüglich der Regulierungsdauer ordnet sich das Unternehmen in der Gesamtbetrachtung von Anerkennungen und Ablehnungen ohne Auffälligkeiten im oberen Mittelfeld der Vergleichsgruppe ein.

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. Stetige Sachstandmitteilungen informieren den Kunden über den Bearbeitungsstand.

Der Kunde wird bei der Geltendmachung seiner Ansprüche durch telefonische Hilfestellung seines Leistungsprüfers unterstützt.

Die Quote der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen liegt im Mittel der Vergleichsgruppe. Gleiches gilt für die Quote der abstrakten Verweisungen und der Umorganisationen sowie die Rücktritts- und Anfechtungsquote.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Swiss Life AG

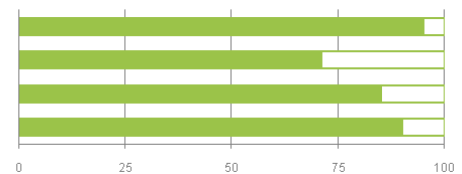
Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

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 von Swiss Life 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 wichtiger Anhaltspunkt dient, lassen keine Auffälligkeiten erkennen.
- Ausdruck der Stabilität der BU-Bestände ist darüber hinaus die Konstanz in der Höhe der Risikoüberschüsse aller Abrechnungsverbände im Beobachtungszeitraum.
- Inflationsschutz und Nachhaltigkeit: Der Steigerungssatz von laufenden BU-Renten aus dem Zinsüberschuss betrug im Beobachtungsjahr 1,40 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,75 %. Mit 3,15 % liegt die Summe dieser Werte unter der Nettoverzinsung des Jahres 2013 von 5,0 % und wurde somit nachhaltig erwirtschaftet.

Das Unternehmen verfügt über Annahmerichtlinien mit relativ niedrigen Höchstgrenzen, die konsequent umgesetzt werden, so dass Selektionsrisiken systematisch vermieden werden können.

Reaktivierungspotentiale werden gezielt beobachtet und genutzt. Eine Außenregulierung erfolgt nur in sehr geringem Maße.

Die umfangreichen Controlling-Instrumente ermöglichen es, frühzeitig Erkenntnisse über wichtige aktuelle Entwicklungen zu gewinnen.

Durch systematische Analysen von Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungsinformationen können Risiken frühzeitig 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 von Swiss Life 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