

## 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 %
<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

### Swiss Life AG, Niederlassung für Deutschland

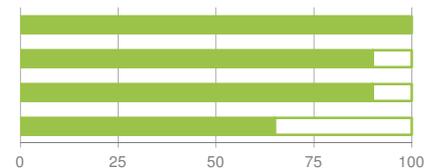
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

»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 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 2014 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.
- Im Jahr 2015 hat Swiss Life ihr Angebot an alternativen Deckungen zur Arbeitskraftsicherung stark ausgeweitet. Neu hinzugekommen sind der Swiss Life Vitalschutz als Grundfähigkeits-/ MultRisk-Versicherung sowie unter dem Mantel des Versorgungswerks Metall-Rente die Erwerbsminderungsversicherung (MR.EMI). Auch im Rahmen der BU-Absicherung gibt es Gestaltungsmöglichkeiten, z.B. die „care-Option“ für eine lebenslange Leistung bei Pflegebedürftigkeit.

Die Dauer der Antragsbearbeitung wurde in den letzten Jahren stetig verkürzt und liegt auf einem guten Niveau. Die Annahmequote aller eingereichten Anträge fällt im Vergleich unterdurchschnittlich aus.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### Swiss Life AG, Niederlassung für Deutschland

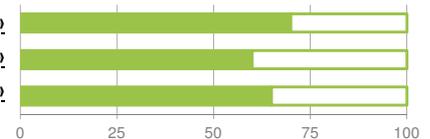
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

»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 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 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 und Integration des Vermittlers unterstützt.

Sämtliche ermittelte Quoten bezogen auf die Entscheidungsgründe (zeitliche Befristungen und Individualvereinbarungen, abstrakten Verweisungen und Umorganisationen sowie Rücktritte und Anfechtungen) liegen jeweils im Mittel der Vergleichsgruppe ohne besondere Auffälligkeiten.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

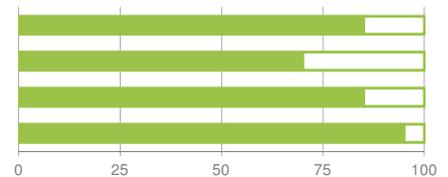
### Swiss Life AG, Niederlassung für Deutschland

#### 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 ..... »»»»



#### 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 1,25 %. Mit 2,65 % liegt die Summe dieser Werte unter der Nettoverzinsung des Jahres 2014 von 4,9 % und wurde somit nachhaltig erwirtschaftet.

Das Unternehmen verfügt über Annahmerichtlinien, 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, weist jedoch über die letzten Jahre eine leicht steigende Tendenz auf.

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 || Bornberg**  
 BU Unternehmen  
**hervorragend** **FFF**  
 Berufsunfähigkeitsversicherung  
 Swiss Life AG,  
 Niederlassung für Deutschland  
Rating: 01/2016

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