

## AachenMünchener 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 (BU) 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 am Markt, 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	hervorragend	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

Ambivalent – so lässt sich vielleicht am besten der Eindruck charakterisieren, den die Versicherungsbranche in Bezug auf das Geschäftsfeld Arbeitskraftsicherung momentan vermittelt.

Auf der einen Seite gibt es Anbieter, die – ausgestattet mit einer breiten Produktpalette an bedarfsgerechten Lösungen – selbstbewusst im Markt agieren. Die Vermittler und Kunden mitnehmen und von ihren Lösungen überzeugen und damit steigende Umsatzzahlen generieren. Und die auf Stabilität setzen, Tarife risikogerecht und auskömmlich kalkulieren und stetig Arbeitsprozesse optimieren, sei es bei der Antragsbearbeitung, bei der Vermeidung von Anzeigepflichtverletzungen, bei der Leistungsregulierung oder im Risikocontrolling.

Auf der anderen Seite umgibt diese „Leuchttürme“ aber auch viel Dunkelheit. Nur ein Viertel der arbeitenden Bevölkerung wird noch von der klassischen Berufsunfähigkeitsversicherung erreicht. Vielen Versicherern und deren Vermittlern gelingt es nicht, sinnvolle Alternativprodukte kundenverständlich zu beraten. Und einige Versicherer setzen mit nicht nachhaltigen Kalkulationsmodellen und riskanten Vertriebsaktionen ihren und den Ruf der Branche leichtfertig aufs Spiel.

Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg wurde entwickelt, um die Spreu vom Weizen zu trennen. Geprüft werden die entscheidenden Parameter, die für ein erfolgreiches Handeln im Geschäftsfeld Arbeitskraftsicherung wichtig sind. Die Unternehmen, die sich dem anspruchsvollen Verfahren mit der Prozessanalyse vor Ort regelmäßig stellen, strahlen langfristig heller, um im oben beschriebenen Bild zu bleiben. Stabilität, Zukunftsfähigkeit und ständige Weiterentwicklung zeichnen die prämierten Unternehmen aus.

Aktuelle Entwicklungen und Veränderungen im BU-Markt im Überblick:

### Großes Potential

Die Zahl der Beschäftigten in Deutschland wächst. Der Anteil der Personen, die gegen das existenzbedrohende Risiko des Arbeitskraftverlustes abgesichert sind, stagniert jedoch bestenfalls. Versicherer und Vermittler sind aufgerufen, endlich Ideen zu entwickeln für eine groß angelegte Offensive zur Arbeitskraftsicherung. Die Kunden warten darauf.

### Qualität im Fokus

Aktuelle Entwicklungen zeigen es wieder einmal: Ein möglichst niedriger (Netto-) Preis oder die laxeste Gesundheitsprüfung taugen nicht als Auswahlkriterium einer Berufsunfähigkeitsversicherung. Gefragt ist an dieser Stelle ausnahmsweise eine konservative und auf Qualität ausgerichtete Geschäftspolitik.

### Vorsprung durch Digitalisierung

Auch wenn das eine oder andere InsurTech-Unternehmen schwächelt, von der erfolgreichen Umsetzung einer intelligenten Digitalisierungsstrategie wird abhängen, welcher Anbieter in Zukunft am Markt bestehen kann.

## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

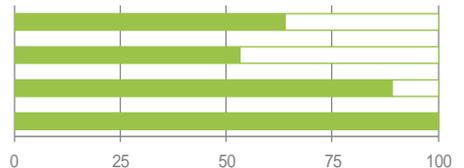
### AachenMünchener Lebensversicherung AG

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

Die Angebots- und Antragsphase umfasst das Produktangebot, die Gestaltung des Antragsformulars, die Antragsbearbeitung und die Präventionsmaßnahmen, 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 AachenMünchener mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Das Antragsformular ist kundenorientiert und übersichtlich gestaltet, wobei einige Zugeständnisse an den Umfang der zur Risikoeinschätzung sinnvollen Angaben gemacht werden.

Der Kunde wird bei der Antragstellung ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung aufgeklärt. Maßnahmen des Versicherers zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung könnten jedoch noch ausgeweitet werden.

Das Unternehmen orientiert sich bzgl. Angebot und Vertragsgestaltung sehr zielgerichtet am Bedarf des Kunden:

- *Schülern und Auszubildenden stehen bedarfsgerechte Absicherungsmöglichkeiten mit Nachversicherungsoptionen zur Verfügung. Das Angebot wird durch eine STARTER BU für Studenten, Azubis und Berufseinsteiger ergänzt. Speziell auf die Zielgruppe junger Leute bis 27 angepasst ist das Produkt YOUNG&LIFE. Eine garantierte Rentensteigerung oder die Möglichkeit einer Differenzierung zwischen Versicherungs- und Leistungsdauer werden derzeit nicht angeboten. Als preisgünstige Alternative zur BU ist eine Grundfähigkeitsversicherung verfügbar.*
- *Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente der Verträge im Neugeschäft des Geschäftsjahres 2016 erscheint bedarfsgerecht, zumal dieser Wert seit Jahren ansteigt und von einem relativ hohen Anteil an Personen aus risikogefährdeten Berufsgruppen mit im Mittel niedrigeren Rentenhöhen beeinflusst wird. Gleiches gilt für das durchschnittliche Endalter.*

Die hohe Qualität der Antragsbearbeitung spiegelt sich in einer sehr schnellen Antragsprüfung ohne größere Überhänge wider. Hervorzuheben ist darüber hinaus die überdurchschnittlich hohe Annahmequote der eingereichten Anträge.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### AachenMünchener Lebensversicherung AG

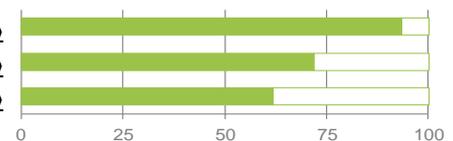
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

»HERVORRAGEND«

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. Kundenorientierung zeigt sich darüber hinaus durch eine zeitnahe Herbeiführung der Leistungsentscheidung, die unter anderem durch schnelle Reaktionszeiten auf eingehende Schreiben beschleunigt werden kann. Darüber hinaus sollte die Leistungsentscheidung transparent, nachvollziehbar und im Kundeninteresse getroffen werden.

Die Bewertung der Bewertungsbereiche im Einzelnen:

- Qualität der Leistungsfallbearbeitung.....»»»»
- Unterstützung des Kunden.....»»»»
- Qualität der Leistungsentscheidung.....»»»»



#### Bewertung

»HERVORRAGEND«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Leistungsregulierung der AachenMünchener mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens spiegelt sich in den sehr schnellen Bearbeitungszeiten und der im Marktvergleich sehr kurzen Regulierungsdauer wider. Grundlage dieser Einschätzung ist die Untersuchung einer repräsentativen, anonymisierten Stichprobe von Leistungsfällen vor Ort.

- *Die durchschnittliche Reaktionszeit auf die Meldung der Berufsunfähigkeit liegt deutlich unterhalb des Durchschnitts der Vergleichsgruppe. Die durchschnittliche Reaktionszeit auf den Eingang des Kundenfragebogens hat sich gegenüber den Vorjahren verlängert, liegt aber immer noch rund zwei Tage unter dem Mittel der Vergleichsgruppe. Die durchschnittliche Regulierungsdauer ist sowohl bei Anerkennungen als auch Ablehnungen im Vergleich weiterhin sehr kurz.*

Bei allen Leistungsentscheidungen 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 unterstützt und kann im Leistungsfall auf Hilfestellungen, Informations- und Beratungsleistungen des Versicherers sowie auf Umschulungs- oder Weiterbildungsmaßnahmen zurück greifen.

Die Quote der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen ist bei der AachenMünchener vergleichsweise hoch. Damit kommen zwar viele Anspruchsteller in den Genuss einer vorübergehenden Zahlung, eine unbefristete Anerkennung wird jedoch vermieden. Die Quote der abstrakten Verweisungen und der Umorganisationen liegt demgegenüber unter dem Durchschnitt. Die Rücktritts- und Anfechtungsquote bewegt sich im Mittel der untersuchten Unternehmen.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### AachenMünchener Lebensversicherung AG

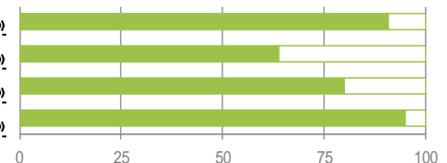
#### Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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 der AachenMünchener mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Das Unternehmen hat sehr gute Voraussetzungen, seine Bestände und Tarife langfristig 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.
- In einem Beobachtungszeitraum von 10 Jahren wurden ausschließlich die Schlussüberschüsse in einzelnen Abrechnungsverbänden reduziert, laufende Überschüsse wurden nicht angepasst.
- Inflationsschutz und Nachhaltigkeit: Der Steigerungssatz von laufenden BU-Renten aus dem Zinsüberschuss betrug im Beobachtungsjahr 1,20 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 0,90 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2016 von 4,89 % sowie der laufenden Durchschnittsverzinsung von 3,27 %, was positiv zu werten ist.

Das Unternehmen verfügt über Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden. Negative Einflüsse auf den Bestand durch subjektive Risiken lassen sich mit den festgelegten Versicherungshöchstgrenzen für bestimmte Kundengruppen jedoch nicht gänzlich ausschließen.

Reaktivierungspotentiale werden gezielt beobachtet und genutzt. Bei der Leistungsprüfung erfolgt in Einzelfällen eine Aufnahme der Situation des Kunden vor Ort.

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

Durch systematische Analysen von Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungsinformationen ist das Unternehmen in der Lage, Risiken rechtzeitig zu erkennen und Maßnahmen zu entwickeln, um das Geschäft mit der Berufsunfähigkeitsversicherung langfristig stabil zu halten.



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