

## HDI 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	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

### HDI Lebensversicherung AG

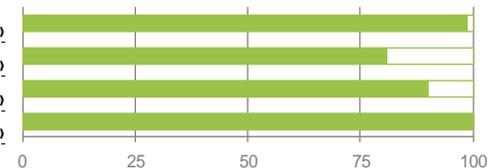
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

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 bei der HDI Lebensversicherung mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Das Antragsformular ist kundenorientiert gestaltet, enthält die wesentlichen Abfragen zur Risikoeinschätzung und wird regelmäßig überprüft und weiterentwickelt.

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. Dazu gehören stichprobenhafte Überprüfungen der Gesundheitsangaben sowie zielgerichtete Schulungsmaßnahmen für den Vertrieb.

Das Unternehmen bietet den Versicherungsnehmern sehr gut am Kundenbedarf ausgerichtete Absicherungsmöglichkeiten:

- *Das umfangreiche Angebot umfasst verschiedene Optionen, darunter Dynamik, garantierte Rentensteigerung im Leistungsfall, Nachversicherungsgarantie und Differenzierung zwischen Versicherungs- und Leistungsdauer. Für Studenten und Auszubildende wird ein BU-Tarif mit einer Startoption angeboten. Als Alternative für Berufe relativ teurer Berufsgruppen steht eine Erwerbsunfähigkeitsversicherung zur Verfügung.*
- *Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft der Erwerbsunfähigkeitsversicherung liegt oberhalb des Mittels der Vergleichsgruppe der gerateten Unternehmen. Das Versicherungsalter der abgeschlossenen Verträge ist leicht unterdurchschnittlich, steigt aber seit Jahren an.*

Die Antragsprüfung erfolgt aufgrund hoher Qualitätsstandards sehr zeitnah, die Annahmequote der eingereichten Anträge ist überdurchschnittlich.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

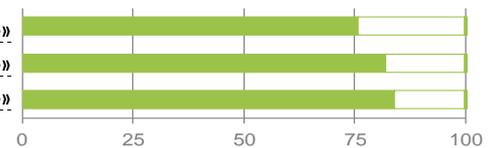
### HDI Lebensversicherung AG

#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

»HERFÖRRAGEND«

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

»HERVÖRRAGEND«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Leistungsregulierung bei der HDI Lebensversicherung mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«. Grundlage der Beurteilung ist eine repräsentative, anonymisierte Stichprobe vor Ort.

Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens im Leistungsfall spiegelt sich insbesondere in der persönlichen und transparenten Art der Kommunikation mit dem Antragssteller wider.

Der Kunde wird bei der Geltendmachung seiner Ansprüche in umfangreichem Maße unterstützt. Neben telefonischen Beratungsleistungen bei der Beantragung von BU-Leistungen in Form von Teleclaiming bietet HDI einen Vor-Ort-Kundenservice an, der bei Bedarf Hilfestellung bei der Darstellung der individuellen medizinischen und beruflichen Situation im persönlichen Gespräch gibt.

Insbesondere bei einer Ablehnung werden dem Kunden die Grundlagen der Entscheidung verständlich erläutert. Regelmäßige Sachstandmitteilungen informieren den Kunden über den Bearbeitungsstand.

Die Reaktionsdauer auf den Eingang des BU-Leistungsantrags konnte weiter verkürzt werden. Gleiches gilt für die Gesamtregulierungsdauer der Leistungsfälle, die die sich sowohl bei Anerkennungen als auch bei Ablehnungen deutlich unterhalb des Vergleichsgruppenmittels der letzten Jahre einordnet. Allein die durchschnittliche Dauer der Reaktion auf den Kundenfragebogen liegt oberhalb des Mittelwertes.

Bezogen auf die Leistungsentscheidungen stellen sich die Quoten der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen, der Rücktritte und Anfechtungen sowie für Verweisung und Umorganisation als unauffällig dar.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### HDI Lebensversicherung AG

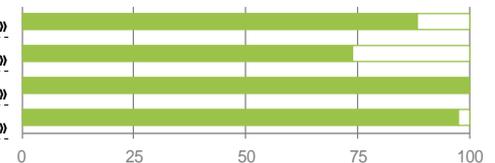
#### Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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 bei der HDI Lebensversicherung mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«. Das Unternehmen hat hervorragende Voraussetzungen, seine Bestände und Tarife stabil zu führen:

- *Die Höhe und die Entwicklung der Schadenquote der letzten 5 Jahre lässt keine Auffälligkeiten erkennen.*
- *Inflationsschutz und Nachhaltigkeit: Der Steigerungssatz von laufenden BU-Renten aus dem Zinsüberschuss beträgt im Beobachtungsjahr 1,90 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 0,9 %. Die Summe dieser Werte von 2,80 % liegt damit deutlich oberhalb der Inflationsrate. Auf der anderen Seite liegt der Wert unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2016 von 4,50 % sowie der laufenden Durchschnittsverzinsung von 3,00 %, was für eine nachhaltige und verantwortungsbewusste Festlegung der Überschussbeteiligung spricht.*

Das Unternehmen verfügt über Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt und regelmäßig überprüft und angepasst werden. Im Rahmen der Leistungsprüfung fördern kundenorientierte Maßnahmen wie der Vor-Ort-Service die Effektivität und Qualität der Bearbeitung. Darüber hinaus werden Reaktivierungspotentiale sehr gezielt beobachtet und genutzt.

Die umfangreichen Controlling-Instrumente wurden in den letzten Jahren konsequent weiterentwickelt und ermöglichen durch die Betrachtung von Zeitreihen das frühzeitige Erkennen von wichtigen aktuellen Entwicklungen.

Durch systematische Analysen von Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungsinformationen können Risiken rechtzeitig erkannt und Maßnahmen entwickelt und abgeleitet werden, 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