

Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

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

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

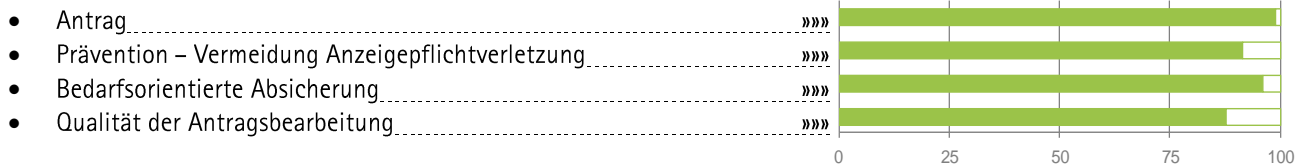
Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

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:



Bewertung

»HERVORRAGEND«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase der Stuttgarter mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Das Antragsformular ist kundenorientiert gestaltet, lediglich bei der Abfrage zu bereits bestehenden Versicherungen werden Zugeständnisse an den Umfang der zur Risikoeinschätzung sinnvollen Angaben gemacht. 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 und werden konsequent umgesetzt.

Das Unternehmen bietet den Versicherungsnehmern eine überaus bedarfsorientierte Absicherung in vielfältiger Ausprägung:

- Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft des Jahres 2016 in der Berufsunfähigkeitsversicherung liegt deutlich über dem Mittel der Vergleichsgruppe der untersuchten Unternehmen. Gleiches gilt für das Versicherungsendalter der abgeschlossenen Verträge.
- Für Schüler und Studeten werden bedarfsgerechte Angebote in Form einer Nachversicherungsgarantie zur Rentenerhöhung und als Umtauschoption in eine BU-Absicherung vorgehalten. Weitere bedarfsgerechte Absicherungen sind eine Dynamik, eine garantierte Rentensteigerung und eine Nachversicherungsgarantie. Zur Preisreduzierung hat der Kunde die Möglichkeit, eine unterschiedliche Versicherungs- und Leistungsdauer oder - als Alternative zur BU – eine Erwerbsunfähigkeitsversicherung abzuschließen.

Die hervorragende Qualität der Antragsbearbeitung spiegelt sich insbesondere in einer sehr schnellen Antragsprüfung wider. Überhänge aus dem Jahr 2016 wurden mittlerweile aufgeholt. Die Annahmequote aller eingereichten Anträge liegt im Mittel der Vergleichsgruppe.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

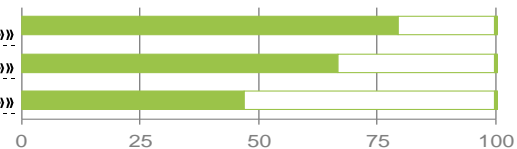
Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

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 der Stuttgarter mit dem Qualitätsurteil »sehr gut«. Grundlage der Beurteilung ist eine repräsentative, anonymisierte Stichprobe vor Ort.

- Die durchschnittlichen Reaktionszeiten auf Eingaben des Kunden liegen leicht unterhalb der Werte der Vergleichsgruppe der untersuchten Unternehmen.
- Die durchschnittliche Regulierungsdauer der Leistungsfälle konnte in den letzten Jahren stetig gesenkt werden. Bei den Anerkennungen war im Beobachtungsjahr ein leichter Anstieg zu erkennen, der Wert lag jedoch weiterhin deutlich unter dem Vergleichsgruppenmittel.

Sowohl bei einer Anerkennung der Leistung als auch 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. Sachstandmitteilungen informieren den Kunden über den Bearbeitungsstand.

Der Kunde wird bei der Geltendmachung seiner Ansprüche durch ein Kundenmerkblatt, telefonische Hilfe sofern gewünscht sowie durch eine mögliche Beratung durch einen Außenregulierer unterstützt.

Positiv stellen sich die Quote der Verweisungen und Umorganisationen sowie der zeitlicher Befristungen und Individualvereinbarungen dar. Die Rücktritts- und Anfechtungsquote liegt dagegen im Vergleich relativ hoch, wobei dabei der hohe Neugeschäftsanteil am Bestand des Unternehmens berücksichtigt werden muss.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

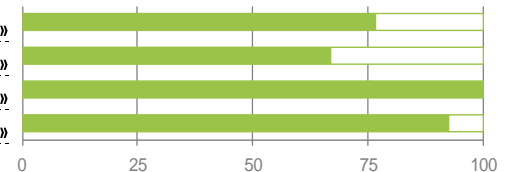
Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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 Stuttgarter 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 lässt keine Auffälligkeiten erkennen, wobei die Bestandsgröße an BU-Leistungsfällen im Vergleich noch relativ gering ist.*
- *Ausdruck der Stabilität der BU-Bestände ist die Konstanz der Risikoüberschüsse aller Abrechnungsverbände.*
- *Inflationsschutz und Nachhaltigkeit: Der Steigerungssatz von laufenden BU-Renten aus dem Zinsüberschuss beträgt im Beobachtungsjahr 1,40 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 0,9 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung im Jahr 2016 von 4,69 % sowie der laufenden Durchschnittsverzinsung von 3,63 %, was für eine nachhaltige Deklaration der Überschussätze spricht.*

Das Unternehmen verfügt zudem über Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden, wobei mit den angewandten maximalen Absicherungshöhen subjektive Risiken nicht gänzlich vermieden werden können.

Die Leistungsprüfung wird durch den gezielten Einsatz von Außenregulierungen unterstützt. Reaktivierungspotentiale werden gezielt beobachtet und genutzt.

Die Controlling-Instrumente wurden in den letzten Jahren konsequent weiterentwickelt und sind in vielfacher Ausprägung vorhanden. Sie sind so ausgerichtet, dass frühzeitig Erkenntnisse über wichtige Entwicklungen gewonnen werden können.

Durch regelmäßige 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.



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