

Zurich Deutscher Herold 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 %
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

Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG

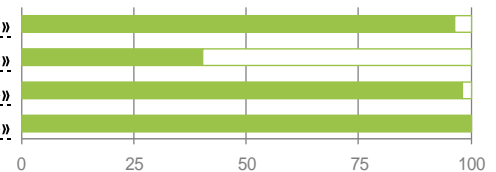
Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

»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 bei der Zurich Deutscher Herold mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Das Antragsformular ist kundenorientiert gestaltet und enthält alle wesentlichen Abfragen, die zur Risikoeinschätzung notwendig sind. Der Kunde wird ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung aufgeklärt. Maßnahmen zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung sowie zur Sensibilisierung des Vermittlers könnten noch erweitert werden.

Das Unternehmen bietet den Versicherungsnehmern eine überaus bedarfsorientierte Absicherung:

- Neben einer Basis-BU werden weitere bedarfsgerechte Angebote vorgehalten, wie eine Dynamik, eine garantierte Rentensteigerung und eine Nachversicherungsgarantie. Zusätzlich hat der Kunde die Möglichkeit, eine unterschiedliche Versicherungs- und Leistungsdauer zu wählen. Weiterhin vervollständigen eine Versicherung bei schweren Krankheiten und eine Grundfähigkeitsversicherung das Angebot.
- Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft des Jahres 2016 in der Berufsunfähigkeitsversicherung liegt im Mittel der Vergleichsgruppe der untersuchten Unternehmen; das Versicherungsendalter der abgeschlossenen Verträge ist überdurchschnittlich hoch.

Die besondere Qualität der Antragsbearbeitung zeigt sich in einer überdurchschnittlich hohen Annahmequote aller eingereichten Anträge sowie einer schnellen Antragsprüfung ohne größere Überhänge.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG

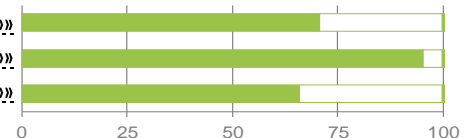
Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

»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. 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

»HERVORRAGEND«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Leistungsregulierung bei der Zurich Deutscher Herold mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«. Grundlage der Bewertung ist eine repräsentative, anonymisierte Stichprobe vor Ort.

Der Kunde wird durch das Unternehmen bei der Geltendmachung seiner Ansprüche unterstützt, beispielsweise in Form von Beratungsangeboten sowie eines Kundenmerkblatts. Zudem wird er laufend über den Bearbeitungsstand informiert mithilfe regelmäßiger Erinnerungen sowie Einblickmöglichkeiten über ein Online-Portal.

- *Die durchschnittlichen Reaktionszeiten auf Eingaben des Kunden liegen leicht oberhalb der Werte der Vergleichsgruppe.*
- *Deutlich reduziert werden konnten in den letzten Jahren die Gesamtregulierungsdauern der Leistungsfälle. Die Bearbeitungszeiten für Fälle mit Anerkennung liegen allerdings weiterhin oberhalb des Vergleichsgruppenmittels.*

Sowohl bei einer Anerkennung der Leistung als auch bei einer Ablehnung werden dem Kunden die Grundlagen der Entscheidung verständlich und ausführlich erläutert.

Die Quote der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen liegt etwas über dem Durchschnitt der Vergleichsgruppe. Unauffällig verhalten sich dagegen die Anfechtungs- und Rücktrittsquote sowie die Quote abstrakter Verweisungen und Umorganisationen.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG

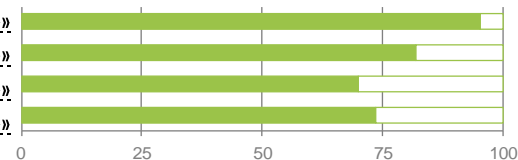
Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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 Zurich Deutscher Herold 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 wichtigster Anhaltspunkt dient, lässt keine besonderen Auffälligkeiten erkennen.
- Inflationsschutz und Nachhaltigkeit: Der Steigerungssatz von laufenden BU-Renten aus dem Zinsüberschuss beträgt im Beobachtungsjahr 1,95 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 0,9 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2016 von 4,99 % sowie der laufenden Durchschnittsverzinsung von 3,35 %, was für eine vorausschauende Geschäftspolitik spricht.

Das Unternehmen verfügt zudem über risikogerechte Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden. Negative Einflüsse auf den Bestand sind daher nicht zu erwarten.

Die Leistungsprüfung wird durch den gezielten Einsatz von Außenregulierern unterstützt. Die Prüfung von Reaktivierungspotentialen wurde deutlich ausgebaut.

Die Controlling-Instrumente sind so ausgerichtet, dass frühzeitig Erkenntnisse über wichtige Entwicklungen gewonnen werden können.

Durch systematische 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