

## 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

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

### Swiss Life AG, Niederlassung für Deutschland

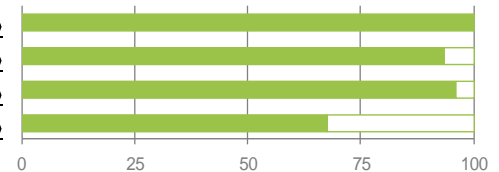
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

»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. Deutliche Hinweise zur Anzeigepflicht sind vorhanden. Maßnahmen zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung sind in den Risikoprüfprozess integriert.

Das Angebot des Unternehmens ist vielfältig, zielgruppengerecht und bedarfsorientiert ausgestaltet:

- *An alternativen Deckungen zur Arbeitskraftsicherung bietet die Swiss Life den Vitalschutz als Grundfähigkeits-/ MultRisk-Versicherung an sowie unter dem Mantel des Versorgungswerks MetallRente eine Erwerbsminderungsversicherung (MR.EMI). Auch im Rahmen der BU-Absicherung gibt es umfangreiche Gestaltungsmöglichkeiten, z.B. die „care-Option“ für eine lebenslange Leistung bei Pflegebedürftigkeit oder die Anschluss-Option für den späteren Abschluss einer Pflegerentenversicherung ohne erneute Gesundheitsprüfung.*
- *Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft des Jahres 2016 für Berufsunfähigkeitsversicherungen liegt oberhalb des Mittels der Vergleichsgruppe der gerateten Unternehmen. Überdurchschnittlich hoch mit weiterhin steigender Tendenz und damit kunden- und bedarfsgerecht ist auch das Endalter der abgeschlossenen Verträge.*

Die Annahmequote aller eingereichten Anträge liegt etwas unterhalb des beobachteten Durchschnittswertes der am Rating teilnehmenden Versicherer. Die Dauer der Antragsbearbeitung konnte gegenüber dem Vorjahr deutlich verkürzt werden.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### Swiss Life AG, Niederlassung für Deutschland

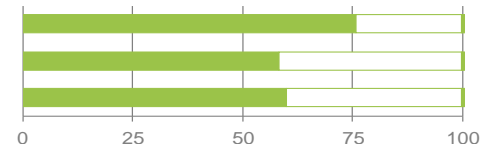
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

»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-Erstmeldung sowie in der Kundenkommunikation wider. Sollte der Kunde oder andere Institutionen versäumen, wichtige Unterlagen einzureichen, werden regelmäßig Erinnerungen verschickt. Stetige Sachstandmitteilungen informieren den Kunden über den Bearbeitungsstand. Bei einer Ablehnung werden dem Kunden die Grundlagen der Entscheidung verständlich erläutert.

Die Arbeitsprozesse werden laufend überprüft und fortentwickelt, um Qualität und Effizienz weiter zu erhöhen. 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 zwei Tage und liegt damit unter dem Mittelwert der Vergleichsgruppe. Genau im Durchschnitt der Gruppe und damit stark verbessert zeigt sich die Reaktionszeit auf den Eingang des Kundenfragebogens. Weiterhin über dem Vergleichsgruppenmittel liegen die durchschnittlichen Gesamtregulierungsdauern bei Ablehnung und Anerkennung.*

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

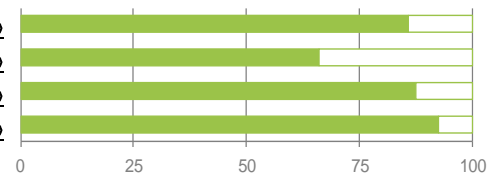
#### Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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 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 wichtigster 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 1,0 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 0,9 %. Mit 1,90 % liegt die Summe dieser Werte unter der Nettoverzinsung des Jahres 2016 von 5,0 % sowie der laufenden Durchschnittsverzinsung von 4,06 % 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 steigende Tendenz auf.

Die umfangreichen Controlling-Instrumente ermöglichen es dem Unternehmen, die Entwicklung des BU-Geschäftes laufend im Detail zu überprüfen. 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.



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