

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	Wertung
Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase	hervorragend	25%	94,05%
Kundenorientierung in der Leistungsregulierung	hervorragend	25%	76,50%
Stabilität des BU-Geschäfts	hervorragend	50%	89,50%
Gesamtwertung	hervorragend	FFF	87,39%

Weitere Hinweise zum BU-Unternehmensrating finden Sie auf www.franke-bornberg.de



Marktentwicklung im Bereich der Arbeitskraftsicherung

Seitwärtsbewegung – damit umschreiben die Analysten an der Börse eine Kursentwicklung über einen längeren Zeitraum ohne besondere Vorkommnisse. Einen ähnlichen Eindruck vermittelt das Marktumfeld Arbeitskraftabsicherung derzeit.

Disruptive Ansätze mit vermeintlich einfachen, digitalen Absicherungsmodellen? Kommen nicht recht in Schwung. Alternativprodukte zur oftmals teuren Berufsunfähigkeitsversicherung, um das riesige Kundenpotential der körperlich Berufstätigen zu heben? Werden weiterhin von vertrieblicher Seite eher zögerlich angenommen.

Viel Energie wird allerdings investiert in immer ausgefeiltere Methoden der Kalkulation, um für die risikoärmsten Berufsgruppen die günstigsten Prämien herzuleiten. Man darf bezweifeln, dass das die richtige Antwort ist auf den zunehmenden Abstand zwischen der steigenden Beschäftigtenzahl auf der einen Seite und der bestenfalls stagnierenden Bestandsentwicklung der Berufsunfähigkeitsversicherer auf der anderen.

Auch die Produktentwickler scheinen aktuell wenig Ideen zu haben, wie der Durchbruch hin zu mehr Attraktivität und Aktivität rund um das Produkt Berufsunfähigkeitsversicherung gelingen kann. Gedreht wird vielmehr an kleinen Schrauben, um die bedingungsseitige Qualität – die schon lange marktweit ein Spitzenniveau erreicht hat und nur noch wenig Verbesserungspotential bietet – weiter in die Höhe zu treiben.

An einer Stelle jedoch nimmt die Branche Fahrt auf. Das Thema Leistungsregulierung stand lange Zeit nicht besonders hoch im Kurs, war es doch nicht zuletzt durch die oftmals negative Berichterstattung in den Medien ein eher ungeliebtes Terrain. Das hat sich geändert.

Insbesondere in der Vermittlerschaft setzt sich mehr und mehr die Erkenntnis durch, worauf es in einem Markt, der produkt- und prämienseitig weitgehend ausgereizt ist, wirklich ankommt: Langfristige Stabilität der Anbieter und faire und professionelle Prozesse bei der Abwicklung der Leistungsfälle.

Genau hier setzt das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg an. Es wurde aus der Erkenntnis heraus entwickelt, dass sich die wahre Qualität einer BU-Versicherung erst in der Prämienstabilität und im Leistungsfall zeigt. Die Bewertungsgrundlage bilden daher neben der Untersuchung des Neugeschäfts sowie der Kennzahlen und Controllingprozesse Stichproben und Messungen zur Leistungsregulierung, die Franke und Bornberg bei Versicherern vor Ort durchführt. Das neue Franke und Bornberg-Leistungspraxisrating als Ausschnitt des Unternehmensratings fokussiert sogar ausschließlich auf diesen Bereich.

Um der entscheidende Bedeutung der Regulierungsqualität noch mehr Gewicht zu verleihen und gleichzeitig die Versicherer hervorzuheben, die sich um der Transparenz und Fairness Willen dem aufwendigen Ratingprozess stellen, wird das Ergebnis des Leistungspraxisratings nunmehr auch im Franke und Bornberg-Produkt-rating berücksichtigt. Wir folgen damit weiterhin konsequent unserem Anspruch, die Qualität einer Berufsunfähigkeitsversicherung in all ihren Facetten transparent zu machen.



Foto: Neuenhausen, Hannover

Unternehmensqualität als BU-Versicherer

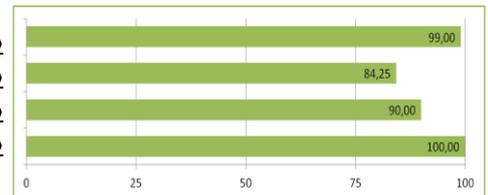
HDI Lebensversicherung AG

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.....»»»»



Bewertung

»HERVORRAGEND« 94,05%

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 Berufsunfähigkeitsversicherung 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 Annahmquote der eingereichten Anträge ist überdurchschnittlich.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

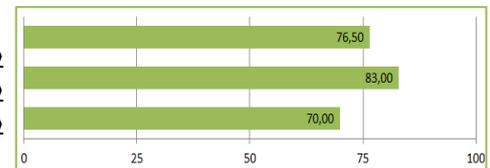
HDI Lebensversicherung AG

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« 76,50%

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. Die durchschnittliche Dauer der Reaktion auf den Kundenfragebogen liegt im Mittelwerte der Vergleichsgruppe. Die Gesamtregulierungsdauer bei Anerkennungen ordnet sich deutlich unterhalb des Vergleichsgruppenmittels der letzten Jahre ein, die Regulierungsdauer für die Ablehnungen ist gegenüber den Vorjahren jedoch merklich angestiegen.

Bezogen auf die Leistungsentscheidungen stellen sich die Quoten der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen sowie für Verweisung und Umorganisation als unauffällig dar. Die Quote der Rücktritte und Anfechtungen liegt etwas über dem Mittelwert der Vergleichsgruppe.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

HDI Lebensversicherung AG

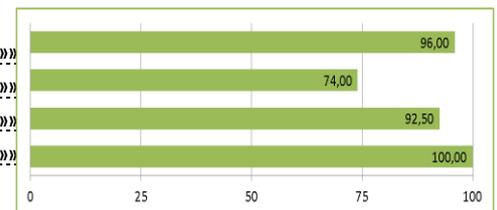
Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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« 89,50%

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 1,91 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 0,9 %. Die Summe dieser Werte von 2,81 % liegt damit deutlich oberhalb der Inflationsrate. Auf der anderen Seite liegt der Wert unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2017 von 4,50 % und übersteigt die laufende Durchschnittsverzinsung von 2,80 % nur minimal, was für eine 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