Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG

DAS BU-UNTERNEHMENSRATING.

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

© 2017 Franke und Bornberg GmbH

Marktentwicklung im Bereich der Arbeitskraftsicherung

Die Rahmenbedingungen für die deutschen Lebensversicherer waren schon freundlicher. Die auf europäischer Ebene künstlich erzeugte Niedrigzinsphase stellt für die Unternehmen eine große Herausforderung dar. Im Vergleich zu anderen Sparformen stehen Lebens- und Rentenversicherungen zwar noch gut da, aber nicht mehr allen Versicherern gelingt es die begehrten Garantien langfristig darzustellen.

Zudem nehmen die Kundenwünsche nach einer einfacheren, digitalen Kommunikation mit dem Versicherer zu. Das erfordert umfangreiche Investitionen in Technik und Infrastruktur bei gleichzeitiger Notwendigkeit, die Kosten zu senken, um attraktive Produkte anbieten zu können.

Die Absicherung der Arbeitskraft bleibt neben der Altersversorgung auch zukünftig eine wichtige Kernkompetenz der Branche, denn die Arbeitskraft ist oft das wichtigste Gut eines Menschen. Geht sie verloren ist ein sozialer Abstieg kaum zu vermeiden, denn die gesetzliche Absicherung stellt in diesem Falle bestenfalls eine Grundversorgung dar. Nur mit einer zusätzlichen privaten Vorsorge kann es gelingen, den gewohnten Lebensstandard zu erhalten.

Auch bei den so wichtigen Berufs- und Erwerbsunfähigkeitsversicherungen bieten Versicherer Garantien. So wird für eine einmal abgeschlossene Vorsorge ein Höchstbeitrag festgelegt, der sicherstellt, dass man seinen Vertrag dauerhaft bezahlen kann.

Neben einer Beitragsgarantie stellen die Versicherer attraktive Überschüsse in Aussicht, die durch eine vorausschauende Kalkulation und solides Wirtschaften entstehen. Diese Überschüsse senken den zu zahlenden Beitrag für die Kunden deutlich unter das Niveau der garantierten Beiträge ab.

Solche Überschüsse können dauerhaft aber nur diejenigen Unternehmen bieten, die in diesem Geschäftsfeld nicht nur offensiv sondern vor allem auch kompetent agieren. Ein gutes Produkt zu einem attraktiven Preis anzubieten ist dabei heute selbstverständlich und längst kein Wettbewerbsvorteil mehr. Gefragt von Kunden- und Vermittlerseite ist zunehmend der Nachweis, dass ein Versicherer sein Geschäftsmodell nachhaltig betreibt und damit langfristig ein stabiler und fairer Vertragspartner ist. Zudem muss die Bereitschaft des Unternehmens erkennbar sein, Arbeits- und Entwicklungsprozesse stetig voranzutreiben, um Kundenorientierung und Effizienz laufend zu verbessern.

Genau an diesem Punkt setzt das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg an und bietet eine entsprechende Orientierungshilfe. Geprüft werden die entscheidenden Unternehmensparameter, die für ein erfolgreiches Handeln im Geschäftsfeld Arbeitskraftsicherung wichtig sind. Und dieses nicht nur auf der Basis abstrakter Daten, sondern durch konkrete Einblicke in die Abläufe vor Ort.

© 2017 Franke und Bornberg GmbH

Aktuelle Entwicklungen und Veränderungen im BU-Markt im Überblick:

Der Markt öffnet sich

Langsam aber sicher gewinnen bedarfsgerechte Alternativprodukte zur BU an Bedeutung. Sie bieten Kunden eine Chance zur Absicherung der Arbeitskraft, für die aus finanziellen oder gesundheitlichen Gründen eine BU nicht erschwinglich ist. Mehr und mehr Vermittler und zunehmend auch der Verbraucherschutz erweitern ihr Beratungsspektrum. Aber es bleibt noch viel zu tun: So bietet vor allem die Erwerbsunfähigkeitsversicherung noch erheblich Potentiale, denn sie wird aktuell in ihrer Leistungsfähigkeit noch unterschätzt. Dabei bietet sie insbesondere für körperlich Tätige ein attraktives Preis-/ Leistungsverhältnis.

Qualitätsbewusstsein wächst

Die große Aufmerksamkeit, die der Franke und Bornberg-Studie zur Stabilität der BU-Versicherer zuteil wurde, zeigt: Branchenweit wächst das Bewusstsein für eine langfristig angelegte und nachhaltige Geschäftspolitik – besonders im Bereich der Existenzsicherung. Während die Studie auf den Teilbereich der Stabilität fokussiert, beleuchtet das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg in Verbindung mit den Produktratings alle relevanten Aspekte der Berufsunfähigkeitsversicherung und besitzt damit die größte Aussagekraft.

Digitalisierung auf dem Vormarsch

Die sogenannten InsurTechs machen es vor: Digitale Beratung auch für komplexe Vorsorgebereiche wie die Arbeitskraftsicherung kann funktionieren, wenn sie gut durchdacht und streng am Kundeninteresse ausgerichtet ist. Sie bildet damit eine neue Form der Kundengewinnung. Durch Kooperation und Übernahme von neuen Ideen können auch etablierte Anbieter davon profitieren, vorausgesetzt, sie nehmen die Herausforderung der Digitalisierung der internen Prozesse konsequent an.

© 2017 Franke und Bornberg GmbH

Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG

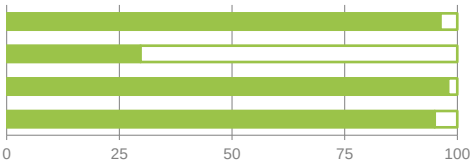
Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

»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 können noch erweitert werden.

Das Unternehmen bietet den Versicherungsnehmern eine überaus bedarfsorientierte Absicherung:

- *Neben einer Basis-BU und einer Erwerbsunfähigkeits(zusatz)versicherung 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. Darüber hinaus wird zur Preisreduzierung eine Kombination aus BU/EU angeboten. Weiterhin vervollständigen eine Versicherung bei schweren Krankheiten und eine Grundfähigkeitsversicherung das Angebot.*
- *Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft des Jahres 2015 in der Berufsunfähigkeitsversicherung liegt im Mittel der Vergleichsgruppe der untersuchten Unternehmen; dies erscheint umso mehr bedarfsgerecht, da der Anteil der Berufsgruppen 3 und 4, die üblicherweise die Durchschnittsrente absenken, relativ hoch ist.*
- *Das Versicherungsendalter der abgeschlossenen Verträge ist überdurchschnittlich bei gleichzeitig erhöhtem Anteil der Berufsgruppen 3 und 4.*

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

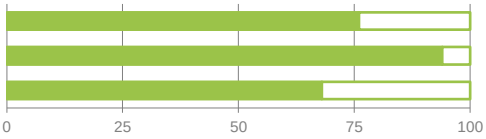
Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

»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 Zurich Deutscher Herold hatte im Jahr 2015 ein umfangreiches Projekt zur Steigerung der Servicequalität angestoßen. Ziel war es, den gesamten Prozess der Leistungsregulierung zu beschleunigen und so eine höhere Kundenzufriedenheit zu erreichen. Diese Ziele wurden durchweg erreicht.

- *Die durchschnittlichen Reaktionszeiten auf die Meldung der Berufsunfähigkeit sowie auf den Eingang des Kundenfragebogens konnten deutlich verkürzt werden und liegen im Beobachtungsjahr niedriger als das Mittel der Vergleichsgruppe.*
- *Ebenfalls deutlich reduziert werden konnten die Gesamtregulierungsdauern der Leistungsfälle, insbesondere bei den Ablehnungen.*

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

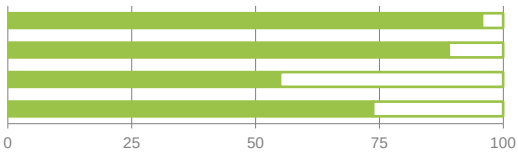
Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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 1,80 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,25 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2015 von 4,84 % sowie der laufenden Durchschnittsverzinsung von 3,45 %, 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. Reaktivierungspotentiale könnten noch konsequenter gehoben werden.

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