

## 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	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 Berufsunfähigkeitsversicherung

Die anhaltende Niedrigzinsphase, deren Ende nicht in Sicht ist, sorgt insbesondere in der Lebensversicherungssparte für ein angespanntes Marktumfeld.

Während einige Versicherer damit begonnen haben, ihr Produktangebot im Bereich der Altersvorsorge auszudünnen, ist im Segment der Arbeitskraftsicherung (AKS) eine gegenteilige Entwicklung zu beobachten. Biometrie-Produkte wie die Berufsunfähigkeitsversicherung (BU) sind im Umfeld einer zunehmenden Regulierung des Gesetzgebers eine weniger kapitalintensive Umsatzalternative. Anders als kapitalbildende Tarife haben BU & Co. zudem den Vorteil, von Verbraucherschützern und Medien als sinnvoll und notwendig anerkannt zu sein.

Die mit der Absenkung des Höchstrechnungszinses verbundene Neukalkulation der Produkte wurde daher von vielen Anbietern genutzt, ihre AKS-Produkte an aktuelle Trends anzupassen.

So wird das ohnehin hohe Leistungsniveau der BU nochmals erweitert. Dabei werden die kalkulatorischen Vorteile einer Verbindung verschiedener biometrischer Risiken genutzt, um beispielsweise einen preisgünstigen Einstieg in eine private Pflegeabsicherung durch Optionsrechte oder Zusatzleistungen zu ermöglichen.

Zeitgleich gewinnen preisgünstigere Alternativen zur BU an Bedeutung – wie von Franke und Bornberg schon lange gefordert. Die Erwerbsunfähigkeitsversicherung erwacht zu neuem Leben und auch MultiRisk-Produkte – sowohl von Lebens- als auch von Sachversicherern auf der Grundlage von Grundfähigkeits- und Unfallversicherungen entwickelt – stoßen auf ein wachsendes Interesse bei Verbrauchern und Vermittlern.

Bei aller neuen und begrüßenswerten Kreativität – ein zentrales Thema bleibt: Stabilität und Transparenz. Hier setzt das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg Maßstäbe, denn als einziges BU-Bewertungsverfahren beinhaltet es eine Prüfung der Arbeitsprozesse und Stichproben beim Versicherer vor Ort. Eine besondere Herausforderung, der sich naturgemäß nur die Versicherer stellen, die auch intern qualitativ hochwertig und kundenorientiert aufgestellt sind.

Aktuelle Entwicklungen und Veränderungen im BU-Markt im Überblick:

### Produktvielfalt wächst

Die Einführung neuer Produktfeatures in der BU geht einher mit einem wachsenden Angebot an preiswerteren Absicherungsmöglichkeiten der Arbeitskraft – mehr Alternativen also für Verbraucher und Vermittler.

### Unterstützung des Kunden im Leistungsfall rückt in den Fokus

Viele Versicherer erhöhen den Kundenservice im BU-Leistungsfall und unterstützen persönlich oder telefonisch bei der Antragstellung. Das führt zu kürzeren Bearbeitungszeiten und nutzt somit beiden Seiten – dem Kunden und dem Versicherer.

## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG

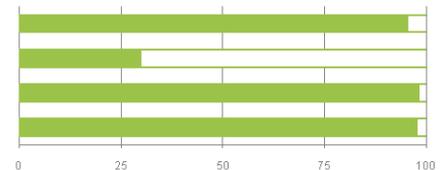
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

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 ..... »»»»

#### »HERVORRAGEND«



#### 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 können noch erweitert werden.

Das Unternehmen bietet den Versicherungsnehmern eine überaus bedarfsorientierte Absicherung:

- Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft des Jahres 2013 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 Endalter der abgeschlossenen Verträge ist überdurchschnittlich bei gleichzeitig erhöhtem Anteil der Berufsgruppen 3 und 4.
- Neben einer Basis-BU und einer Erwerbsunfähigkeits(zusatz)versicherung werden weitere bedarfsgerechte Absicherungsmöglichkeiten angeboten, 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 seit Anfang 2015 eine Grundfähigkeitsversicherung das Angebot.

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



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG

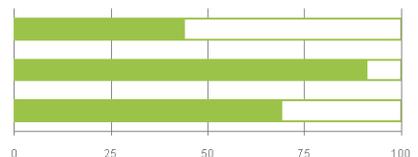
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

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 bei der Zurich Deutscher Herold mit dem Qualitätsurteil »sehr gut«.

Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens spiegelt sich insbesondere in der konsequenten Informationspolitik gegenüber dem Kunden wider (Versand von Erinnerungen sowie regelmäßige Information des Kunden über den aktuellen Sachstand). Grundlage der Bewertung ist eine repräsentative, anonymisierte Stichprobe vor Ort.

- Die durchschnittlichen Reaktionszeiten auf die Meldung der Berufsunfähigkeit sowie auf den Eingang des Kundenfragebogens liegen etwas höher als das Mittel der Vergleichsgruppe. Gleiches gilt für die Regulierungsdauer.

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

Der Kunde wird bei der Geltendmachung seiner Ansprüche gut unterstützt, beispielsweise in Form von Beratungsangeboten sowie eines Kundenmerkblatts.

Die Quote der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen sowie die Rücktritts- und Anfechtungsquote bei der Zurich liegen etwas über dem Durchschnitt der Vergleichsgruppe. Dagegen hebt sich die Quote abstrakter Verweisungen und Umorganisationen sehr positiv vom Mittel der untersuchten Unternehmen ab.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG

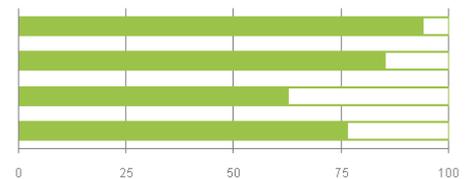
#### Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

#### »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 2,00 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,75 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2013 von 4,80 %, 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 wurden wesentlich häufiger gehoben als im Vorjahr.

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.

Die Auswirkungen der immer spezifischer werdenden Berufsgruppendifferenzierungen sowie BU-Aktionen im Neugeschäft auf die Stabilität des BU-Geschäfts werden laufend beobachtet.

Der Umfang, die eingesetzten Techniken und die Ausgestaltung des Controllings entsprechen der Komplexität der Berufsunfähigkeitsversicherung im Allgemeinen und dem Tarifangebot der Zurich im Speziellen.



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