

## 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

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.

## 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.

## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### Swiss Life AG, Niederlassung für Deutschland

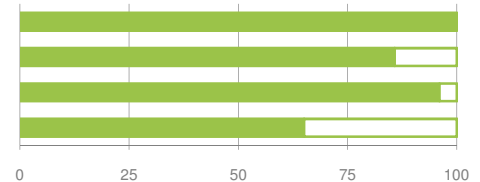
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

»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:

- *Bereits im Vorjahr hat Swiss Life ihr Angebot an alternativen Deckungen zur Arbeitskraftsicherung stark ausgeweitet. Neu hinzugekommen sind der Swiss Life Vitalschutz als Grundfähigkeits-/ MultRisk-Versicherung sowie unter dem Mantel des Versorgungswerks Metall-Rente die 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 2015 für Berufsunfähigkeitsversicherungen liegt im Mittel der Vergleichsgruppe der gerateten Unternehmen. Zu berücksichtigen ist dabei der hohe Anteil der Berufsgruppen 3 und 4, die üblicherweise die Durchschnittsrente absenken. Überdurchschnittlich hoch mit weiterhin steigender Tendenz und damit kunden- und bedarfsgerecht ist das Endalter der abgeschlossenen Verträge.*

Die Annahmequote aller eingereichten Anträge sowie die Dauer der Antragsbearbeitung fallen im Vergleich unterdurchschnittlich aus.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### Swiss Life AG, Niederlassung für Deutschland

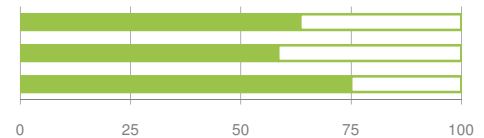
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

»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 drei Tage und liegt damit unter dem Mittelwert der Vergleichsgruppe. Über dem Durchschnitt liegen die Reaktionszeiten auf den Eingang des Kundenfragebogens sowie die Gesamtregulierungsdauern.

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

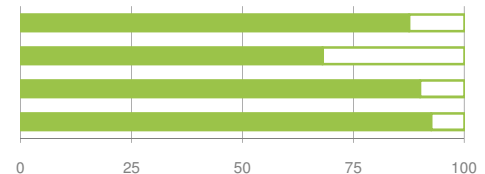
#### Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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 0,65 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,25 %. Mit 2,90 % liegt die Summe dieser Werte unter der Nettoverzinsung des Jahres 2015 von 5,1 % sowie der laufenden Durchschnittsverzinsung von 4,78 % 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 Leistungsdaten 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