

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. Zentrale Prüfungspunkte sind die Voraussetzungen für ein langfristig stabiles und professionelles Betreiben der Berufsunfähigkeitsversicherung und die Kundenorientierung des Unternehmens. Franke und Bornberg untersucht die Arbeitsabläufe und analysiert Daten aus Vertragsbestand und Leistungsfällen.

Das BU-Unternehmensrating ist somit das einzige BU-Bewertungsverfahren, in dem die bewerteten Daten vor Ort verifiziert werden.

Die 3 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

Marktentwicklung im Bereich der Berufsunfähigkeitsversicherung

Das Inkrafttreten der Novellierung des Versicherungsvertragsgesetzes Anfang 2008 stellte für die BU-Versicherer eine große Herausforderung dar, da u. a. gesetzliche Vorgaben in die Arbeitsprozesse der Antrags- und der Leistungsfallbearbeitung integriert werden mussten. Hierdurch wurden erhebliche Kapazitäten gebunden. Mit Ausnahme der notwendigen Änderungen der Antragsformulare hielten sich Änderungen im Produktdesign aufgrund des über Jahre hinweg scharfen Bedingungs Wettbewerbs in Grenzen. Die BU-Produkte waren bereits im Vorfeld der VVG-Reform auf einem hohen Qualitätsniveau.

Neben Einflüssen der VVG-Reform auf Anträge und Arbeitsprozesse können weitere Änderungen im BU-Markt beobachtet werden:

Preiswettbewerb durch komplexere Berufsgruppeneinstufung

Nach dem Bedingungs Wettbewerb herrscht nun ein verstärkter Preiswettbewerb unter den Anbietern. Zunehmend besteht neuerdings die Möglichkeit, durch weitere Informationen z.B. zur Ausbildung oder zum Body-Maß-Index in eine günstigere Risikoklasse zu kommen. Diese Tendenzen sind vor allem deshalb bedenklich, da nur wenige Versicherer über eigene hinreichende Kalkulationsgrundlagen und Controllingmechanismen verfügen. Ein Effekt der schmalen werdenden Kollektive ist ein erschwerter Zugang körperlich Tätiger zur Berufsunfähigkeitsversicherung.

Umfang und Qualität bedarfsgerechter Angebote zeigt Lücken

Das Tarifangebot hält dieser Entwicklung nur begrenzt Schritt. Zwar wird die Tarifgestaltung flexibler und zunehmend auch das Endalter 67 angeboten, jedoch werden noch zu wenig bezahlbare Alternativen zu einer Top-BU angeboten. Hierbei handelt es sich beispielsweise um eine Basis-BU oder günstige Einsteigerprodukte für Schüler und Studenten.

Professionelle Anbieter machen das Geschäft

Das BU-Geschäft wird zunehmend von den professioneller aufgestellten Unternehmen betrieben. Bei diesen Unternehmen trägt die BU mit vom Kapitalmarkt unabhängigen Erträgen zur Stabilität bei, während bei unprofessionellem Betreiben eher das Risiko steigt.

Nachhaltigkeit der Zinsüberschüsse sinkt

Viele Versicherer bieten ihren Kunden trotz der negativen Entwicklung am Kapitalmarkt verhältnismäßig hohe Rentensteigerungen in Form von Zinsüberschüssen an, obwohl diese Erträge kaum mehr erwirtschaftet werden. Die Entwicklung bleibt zu beobachten, denn dieser Wettbewerb kann sich destabilisierend auswirken, wenn nicht rechtzeitig gegengesteuert wird.

Unternehmensqualität als BU-Versicherer

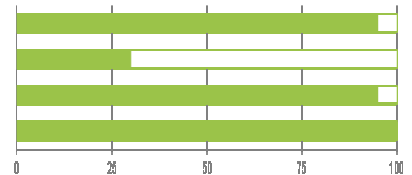
Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

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 der Zurich Deutscher Herold mit dem Qualitätsurteil »herorragend«.

Das Antragsformular ist kundenorientiert gestaltet und enthält offensichtlich die 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 bot den Versicherungsnehmern im Geschäftsjahr 2011 eine überdurchschnittlich bedarfsorientierte Absicherung:

- Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft der selbständigen Berufsunfähigkeitsversicherung und der Berufsunfähigkeitszusatzversicherung mit Barrente ist leicht überdurchschnittlich; dies erscheint jedoch bei gleichzeitig erhöhtem Anteil der Berufsgruppen 3 und 4, die üblicherweise die Durchschnittsrente absenken, bedarfsgerecht.
- Das Endalter der abgeschlossenen Verträge ist überdurchschnittlich.
- Neben dem Angebot einer Basis-BU und einer Erwerbsunfähigkeits(zusatz)versicherung werden weitere bedarfsgerechte Absicherungen angeboten: wie eine Dynamik, eine garantierte Rentensteigerung und eine Nachversicherungsgarantie. Zusätzlich hat der Kunde die Möglichkeit, eine unterschiedliche Versicherungs- und Leistungsdauer zu wählen. Zusätzlich wird zur Preisreduzierung eine Einsteiger-BU angeboten.

Die Antragsprüfung erfolgt aufgrund sehr hoher Qualitätsstandards zeitnah und die Annahmequote aller eingereichten Anträge ist überdurchschnittlich.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

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.....»»»

Bewertung

»HERVORRAGEND«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Leistungsregulierung der Zurich Deutscher Herold mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«. Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens spiegelt sich auch in der schnellen Regulierungsdauer, in dem konsequenten Versand der Erinnerungen sowie in dem regelmäßigen Informieren des Kunden über den aktuellen Sachstand wider.

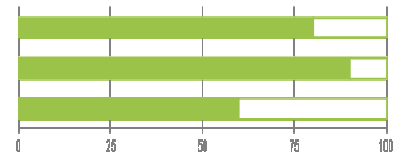
- Die durchschnittliche Reaktionszeit auf die Meldung der Berufsunfähigkeit beträgt fünfeinhalb Tage. Grundlage hierfür ist eine repräsentative Stichprobe.

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 relativ gut unterstützt, beispielsweise in Form eines Kundenmerkblatts.

Die Quote der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen sowie die Rücktritts- und Anfechtungsquote ist bei der Zurich Deutscher Herold überdurchschnittlich hoch. Die Quote abstrakter Verweisungen und Umorganisationen ist unterdurchschnittlich niedrig.

»HERVORRAGEND«



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

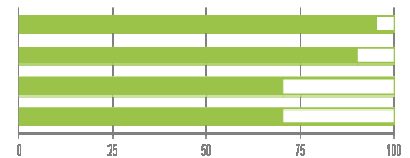
Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

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 »»»

»HERVORRAGEND«



Bewertung

»HERVORRAGEND«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Stabilität des BU-Geschäfts der Zurich Deutscher Herold mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«. Das Unternehmen hat sehr gute Voraussetzungen, seine Bestände und Tarife stabil zu führen:

- *Ausdruck der Stabilität der BU-Bestände ist die Konstanz in der Höhe der Risikoüberschüsse aller Abrechnungsverbände.*
- *Inflationsschutz: Der aktuelle Steigerungssatz von laufenden BU-Renten aus dem Zinsüberschuss beträgt 1,6 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,75 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der aktuell erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2011 von 4,48 %.*

Das Unternehmen verfügt zudem über risikogerechte Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden. Negative Einflüsse auf den Bestand sind daher nicht zu erwarten.

Die Leistungsprüfung wird erstklassig durch den gezielten Einsatz von Außenregulierern unterstützt. Potentiale könnten noch durch eine konsequentere Durchführung der Nachprüfung 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 frühzeitig erkannt werden und Maßnahmen entwickelt werden, um das Geschäft mit der Berufsunfähigkeitsversicherung stabil zu halten.

Die Auswirkungen der derzeit immer spezifischer werdenden und schwer kalkulierbaren Berufsgruppendifferenzierungen sowie die BU-Aktionen im Neugeschäft auf die Stabilität des BU-Geschäfts werden weiter beobachtet.

Der Umfang, die eingesetzten Techniken und die Ausgestaltung des Controllings entsprechen der Komplexität der Berufsunfähigkeitsversicherung.



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