

## AachenMünchener 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 Daten aus Vertragsbestand und Leistungsfällen. Das BU-Unternehmensrating ist somit das einzige BU-Bewertungsverfahren am Markt, 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	sehr gut	25 %
Kundenorientierung in der Leistungsregulierung	hervorragend	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

Nachdem die Tarifumstellung auf eine Unisex-Kalkulation zum Ende des Jahres 2012 von den Versicherern mit hohem Aufwand gemeistert wurde, sieht die Versicherungsbranche neuen Herausforderungen entgegen.

Das niedrige Zinsniveau veranlasst viele Versicherer, sich wieder verstärkt im Bereich der Biometrie-Produkte, darunter auch die Berufsunfähigkeitsversicherung (BU), zu engagieren. Der Erfolg wird jedoch durch verschiedene Entwicklungen deutlich erschwert: Der (Preis-)Wettbewerb fokussiert sich nur noch auf Kunden mit einem günstigen beruflichen Risiko. Diese Zielgruppe ist jedoch begrenzt, so dass eine Ausweitung des Geschäftes hier nur für sehr preisaggressiv agierende Versicherer möglich ist. Ob sich langfristige Stabilität mit einer solchen Geschäftsstrategie vereinbaren lässt, darf bezweifelt werden.

Auf der anderen Seite steht die Berufsunfähigkeitsversicherung – nicht zuletzt durch eine weitgehend negative Berichterstattung in den Medien – in der Wahrnehmung der Öffentlichkeit zunehmend schlecht dar, obwohl die Notwendigkeit einer Invaliditätsabsicherung von allen Seiten bestätigt wird. Angezweifelt wird die objektive Beurteilung des Leistungsanspruchs durch den Versicherer und damit die Grundlage einer fairen Vertragsbeziehung.

Die Versicherungsunternehmen könnten sich diesen Herausforderungen dadurch stellen, dass sie verstärkt in Transparenz und Offenheit investieren. Einige Versicherer gehen dabei voran und beteiligen sich an dem interaktiven Ratingverfahren von Franke und Bornberg, das als einziges Bewertungsverfahren im Bereich der Berufsunfähigkeitsversicherung Informationen beim Unternehmen vor Ort erhebt inklusive einer umfangreichen Analyse der Leistungspraxis. So können Berater und Kunden Vertrauen zurückgewinnen und sich mit gutem Gewissen für die so wichtige Absicherung der Arbeitskraft entscheiden.

Aktuelle Entwicklungen und Veränderungen im BU-Markt im Überblick:

### Preiswettbewerb durch komplexere Berufsgruppeneinstufung

Der verstärkte Preiswettbewerb mit einer immer komplexeren Berufsgruppeneinstufung führt zu schmaleren Kollektiven und stellt besondere Anforderungen an ein zielgenaues Controlling auf der Bestands- und Leistungsseite.

### Umfang und Qualität bedarfsgerechter Angebote zeigt Lücken

Das Tarifangebot hält mit der Fokussierung der BU auf gute Risiken nur begrenzt Schritt. Sinnvolle Alternativen wie die Erwerbsunfähigkeitsversicherung sind rar, Grundfähigkeits- oder Multirisk-Produkte stehen noch am Anfang.

### Nur wenige sinnvolle Produkt-Innovationen

Sinnvolle Weiterentwicklungen innerhalb der BU-Produktlandschaft finden sich eher im Topsegment. Optionen auf eine Pflegeabsicherung sind im Kommen, genauso wie eine zeitlich begrenzte Überbrückungsleistung bei längerer Arbeitsunfähigkeit, um finanziellen Lücken bis zur etwaigen BU-Entscheidung vorzubeugen.

## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### AachenMünchener Lebensversicherung AG

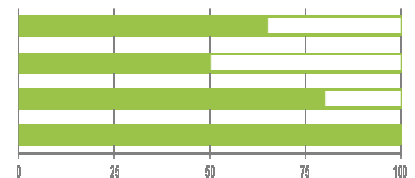
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

Die Angebots- und Antragsphase umfasst das Produktangebot, die Gestaltung des Antragsformulars, die Antragsbearbeitung und die Präventionsmaßnahmen, 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.....»»»»

»SEHR GUT«



#### Bewertung

»SEHR GUT«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase der AachenMünchener mit dem Qualitätsurteil »sehr gut«.

Das Antragsformular ist kundenorientiert und übersichtlich gestaltet, hierbei werden aber Zugeständnisse an den Umfang der zur Risikoeinschätzung sinnvollen Angaben gemacht.

Der Kunde wird bei der Antragstellung ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung aufgeklärt, wobei Maßnahmen zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung noch erweitert werden können.

Das Unternehmen bot den Versicherungsnehmern im Geschäftsjahr 2012 eine sehr ausgewogene bedarfsorientierte Absicherung:

- Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft der selbständigen Berufsunfähigkeitsversicherung und der Berufsunfähigkeitszusatzversicherung mit Barrente ist zwar unterdurchschnittlich; dies erscheint bei gleichzeitig hohem Anteil der risikogefährdeten Berufsgruppen, die üblicherweise die Durchschnittsrente absenken, trotzdem bedarfsgerecht.
- Das Endalter der abgeschlossenen Verträge ist überdurchschnittlich hoch und weist eine steigende Tendenz auf.
- Schülern und Auszubildenden stehen bedarfsgerechte Absicherungsmöglichkeiten mit Nachversicherungsoptionen zur Verfügung. Das Angebot wird durch eine STARTER BU für Studenten, Azubis und Berufseinsteiger ergänzt. Neu eingeführt wurde das Zielgruppenprodukt YOUNG & LIFE für Junge Leute bis 27. Eine garantierte Rentensteigerung oder die Möglichkeit einer Differenzierung zwischen Versicherungs- und Leistungsdauer wird derzeit nicht angeboten. Abgerundet wird das Angebot durch eine Erwerbsunfähigkeits(zusatz)versicherung.

Die hervorragende Qualität der Antragsbearbeitung spiegelt sich in einer sehr schnellen Antragsprüfung und in einer überdurchschnittlichen hohen Annahmquote der eingereichten Anträge wider.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### AachenMünchener Lebensversicherung AG

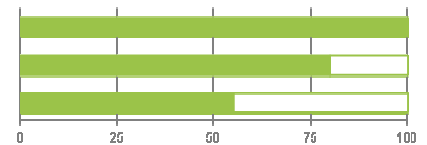
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

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. Kundenorientierung zeigt sich darüber hinaus durch eine zeitnahe Herbeiführung der Leistungsentscheidung, die unter anderem durch schnelle Reaktionszeiten auf eingehende Schreiben beschleunigt werden kann. Darüber hinaus sollte die Leistungsentscheidung transparent, nachvollziehbar und im Kundeninteresse getroffen werden.

Die Bewertung der Bewertungsbereiche im Einzelnen:

- Qualität der Leistungsfallbearbeitung.....»»»»
- Unterstützung des Kunden.....»»»»
- Qualität der Leistungsentscheidung.....»»»»

»HERVORRAGEND«



#### Bewertung

»HERVORRAGEND«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Leistungsregulierung der AachenMünchener mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens spiegelt sich in den sehr schnellen Bearbeitungszeiten und der im Marktvergleich sehr kurzen Regulierungsdauer bei gleichzeitig sehr geringer Schwankungsbreite wider. Grundlage hierfür ist eine repräsentative Stichprobe vor Ort.

- *Die durchschnittliche Reaktionszeit auf die Meldung der Berufsunfähigkeit ist unterdurchschnittlich niedrig, Gleiches gilt für die durchschnittliche Reaktionszeit auf den Eingang des Kundenfragebogens.*
- *Die durchschnittliche Regulierungsdauer ist sowohl bei Anerkennungen als auch Ablehnungen im Vergleich ebenfalls sehr kurz.*
- *Bei allen Leistungsentscheidungen werden dem Kunden die Grundlagen der Entscheidung verständlich erläutert. Sollte der Kunde oder andere Institutionen versäumen, wichtige Unterlagen einzureichen, werden regelmäßig Erinnerungen verschickt. Stetige Sachstandmitteilungen informieren den Kunden über den Bearbeitungsstand.*

Der Kunde wird bei der Geltendmachung seiner Ansprüche unterstützt und kann im Leistungsfall auf Hilfestellungen, Informations- und Beratungsleistungen des Versicherers sowie auf Umschulungs- oder Weiterbildungsmaßnahmen zurück greifen.

Bei der AachenMünchener ist die Quote der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen überdurchschnittlich hoch, obwohl eine unbefristete Entscheidung im Kundeninteresse ist. Die Quote der abstrakten Verweisungen und der Umorganisationen liegt demgegenüber deutlich unter dem Durchschnitt der Vergleichsgruppe. Die Rücktritts- und Anfechtungsquote bewegt sich im Mittel der untersuchten Unternehmen.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### AachenMünchener Lebensversicherung AG

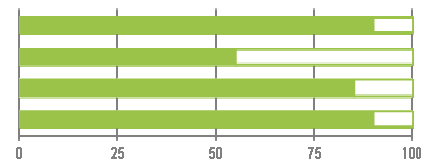
#### Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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 der AachenMünchener 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.
- In einem Beobachtungszeitraum von 10 Jahren wurden im Hinblick auf die langfristige Stabilität die Schlussüberschüsse in einzelnen Abrechnungsverbänden reduziert.
- Inflationsschutz und Nachhaltigkeit: Der Steigerungssatz von laufenden BU-Renten aus dem Zinsüberschuss betrug im Beobachtungsjahr 1,5 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,75 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2012 von 4,0 %, was positiv zu werten ist.

Das Unternehmen verfügt über Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden. Negative Einflüsse auf den Bestand durch subjektive Risiken lassen sich insbesondere bei höheren BU-Renten nicht gänzlich ausschließen.

Die Leistungsprüfung wird in Einzelfällen durch den Einsatz von Außenregulierern unterstützt. Darüber hinaus werden Reaktivierungspotentiale gezielt beobachtet und genutzt.

Die Controlling-Instrumente ermöglichen die Betrachtung von Zeitreihen, so dass frühzeitige Erkenntnisse über wichtige aktuelle 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 auf die Stabilität des BU-Geschäfts werden weiter beobachtet. Der Umfang, die eingesetzten Techniken und die Ausgestaltung des Controllings entsprechen in vollem Umfang der Komplexität der Berufsunfähigkeitsversicherung im Allgemeinen und dem Tarifangebot 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