

## Swiss Life 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, 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

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 viele Versicherer zur Ausweitung des Geschäftes sehr preisaggressiv agieren. Ob sich langfristige Stabilität mit einer solchen Geschäftsstrategie vereinbaren lässt, darf bezweifelt werden. Versicherer, die weiterhin eher auf den Qualitätsaspekt verbunden mit sinnvollen Produktinnovationen setzen, werden davon auf lange Sicht profitieren können.

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 inklusiver einen umfassenden 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

Swiss Life AG

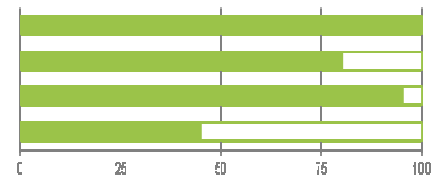
### Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

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 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. Maßnahmen zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung sind vorhanden.

Das Unternehmen bot den Versicherungsnehmern im Geschäftsjahr 2012 eine überaus bedarfsorientierte Absicherung in vielfältiger Ausprägung:

- Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft der selbständigen Berufsunfähigkeitsversicherung und der Berufsunfähigkeitszusatzversicherung mit Barrente ist überdurchschnittlich, bei gleichzeitig hohem Anteil der Berufsgruppen 3 und 4, die üblicherweise die Durchschnittsrente absenken. Ebenfalls überdurchschnittlich hoch mit weiterhin steigender Tendenz ist das Endalter der abgeschlossenen Verträge.
- Für die Absicherung von Schülern, Auszubildenden und Studenten wurden Mitte des Jahres 2013 die SwissLife 4 U-Tarife neu eingeführt. Darüber hinaus werden die Swiss Life Start-Tarife für junge Leute von 15 – 30 Jahren und weitere bedarfsgerechte Absicherungen angeboten, wie eine Dynamik, eine Nachversicherungsgarantie, eine garantierte Rentensteigerung und die Möglichkeit einer Differenzierung zwischen Versicherungs- und Leistungsdauer. Mit der „care-Option“ kann zudem eine lebenslange Leistung bei Pflegebedürftigkeit eingeschlossen werden.

Die Annahmequote aller eingereichten Anträge fällt im Vergleich unterdurchschnittlich aus. Die Dauer der Antragsbearbeitung wurde in den letzten Jahren stetig verkürzt, weist nun jedoch wieder eine entgegengesetzte Tendenz auf. Grund dafür dürfte der einmalige Effekt eines erhöhten Antragsaufkommens aufgrund der Unisex-Umstellung sein.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Swiss Life AG

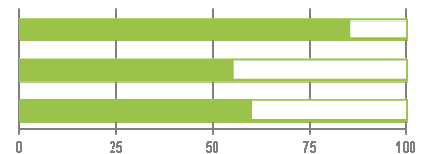
### Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

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 von Swiss Life mit dem Qualitätsurteil »sehr gut«.

Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens spiegelt sich unter anderem in der Reaktionszeit auf die BU-Meldung des Kunden sowie der Regulierungsdauer wider. Grundlage der Beurteilung ist eine repräsentative Stichprobe vor Ort.

- Die durchschnittliche Reaktionszeit auf die Meldung der Berufsunfähigkeit beträgt etwas mehr als zwei Tage und weist damit erneut eine sinkende Tendenz auf. Leicht über dem Durchschnitt liegt die Reaktionszeit auf den Eingang des Kundenfragebogens.
- Die durchschnittliche Regulierungsdauer liegt sowohl bei Anerkennungen als auch Ablehnungen niedriger als im Mittel der Vergleichsgruppe.

Bei einer Ablehnung 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 durch telefonische Hilfestellung seines Leistungsprüfers unterstützt.

Die Quote der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen ist überdurchschnittlich hoch. Die Quote der abstrakten Verweisungen und der Umorganisationen sowie die Rücktritts- und Anfechtungsquote liegen im Durchschnitt der Vergleichsgruppe.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Swiss Life AG

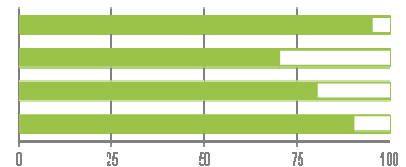
### Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

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 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 wichtiger Anhaltspunkt dient, lassen keine Auffälligkeiten erkennen.*
- *Ausdruck der Stabilität der BU-Bestände ist die Konstanz in der Höhe der Risikoüberschüsse aller Abrechnungsverbände im Beobachtungszeitraum.*
- *Inflationsschutz und Nachhaltigkeit: Der aktuelle Steigerungssatz von laufenden BU-Renten aus dem Zinsüberschuss beträgt 1,95 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,75 %. Mit 3,70 % liegt der Zinsüberschuss zuzüglich Rechnungszins unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung von 5,0 % und wurde somit nachhaltig erwirtschaftet.*

Das Unternehmen verfügt über Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden.

Reaktivierungspotentiale werden gezielt beobachtet und genutzt. Eine Außenregulierung erfolgt nur in sehr geringem Maße.

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. Der Umfang, die eingesetzten Techniken und die Ausgestaltung des Controllings entsprechen in vollem Umfang der Komplexität der Berufsunfähigkeitsversicherung im Allgemeinen und dem Tarifangebot von Swiss Life 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