

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 (BU) 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 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	Wertung
Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase	hervorragend	25%	75,15%
Kundenorientierung in der Leistungsregulierung	hervorragend	25%	77,40%
Stabilität des BU-Geschäfts	hervorragend	50%	78,15%
Gesamtwertung	hervorragend	FFF	77,21%



Weitere Hinweise zum BU-Unternehmensrating finden Sie auf www.franke-bornberg.de.

Marktentwicklung im Bereich der Arbeitskraftsicherung

Seitwärtsbewegung – damit umschreiben die Analysten an der Börse eine Kursentwicklung über einen längeren Zeitraum ohne besondere Vorkommnisse. Einen ähnlichen Eindruck vermittelt das Marktumfeld Arbeitskraftabsicherung derzeit.

Disruptive Ansätze mit vermeintlich einfachen, digitalen Absicherungsmodellen? Kommen nicht recht in Schwung. Alternativprodukte zur oftmals teuren Berufsunfähigkeitsversicherung, um das riesige Kundenpotential der körperlich Berufstätigen zu heben? Werden weiterhin von vertrieblicher Seite eher zögerlich angenommen.

Viel Energie wird allerdings investiert in immer ausgefeiltere Methoden der Kalkulation, um für die risikoärmsten Berufsgruppen die günstigsten Prämien herzuleiten. Man darf bezweifeln, dass das die richtige Antwort ist auf den zunehmenden Abstand zwischen der steigenden Beschäftigtenzahl auf der einen Seite und der bestenfalls stagnierenden Bestandsentwicklung der Berufsunfähigkeitsversicherer auf der anderen.

Auch die Produktentwickler scheinen aktuell wenig Ideen zu haben, wie der Durchbruch hin zu mehr Attraktivität und Aktivität rund um das Produkt Berufsunfähigkeitsversicherung gelingen kann. Gedreht wird vielmehr an kleinen Schrauben, um die bedingungsseitige Qualität – die schon lange marktweit ein Spitzenniveau erreicht hat und nur noch wenig Verbesserungspotential bietet – weiter in die Höhe zu treiben.

An einer Stelle jedoch nimmt die Branche Fahrt auf. Das Thema Leistungsregulierung stand lange Zeit nicht besonders hoch im Kurs, war es doch nicht zuletzt durch die oftmals negative Berichterstattung in den Medien ein eher ungeliebtes Terrain. Das hat sich geändert.

Insbesondere in der Vermittlerschaft setzt sich mehr und mehr die Erkenntnis durch, worauf es in einem Markt, der produkt- und prämienseitig weitgehend ausgereizt ist, wirklich ankommt: Langfristige Stabilität der Anbieter und faire und professionelle Prozesse bei der Abwicklung der Leistungsfälle.

Genau hier setzt das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg an. Es wurde aus der Erkenntnis heraus entwickelt, dass sich die wahre Qualität einer BU-Versicherung erst in der Prämienstabilität und im Leistungsfall zeigt. Die Bewertungsgrundlage bilden daher neben der Untersuchung des Neugeschäfts sowie der Kennzahlen und Controllingprozesse Stichproben und Messungen zur Leistungsregulierung, die Franke und Bornberg bei Versicherern vor Ort durchführt. Das neue Franke und Bornberg-Leistungspraxisrating als Ausschnitt des Unternehmensratings fokussiert sogar ausschließlich auf diesen Bereich.

Um der entscheidende Bedeutung der Regulierungsqualität noch mehr Gewicht zu verleihen und gleichzeitig die Versicherer hervorzuheben, die sich um der Transparenz und Fairness Willen dem aufwendigen Ratingprozess stellen, wird das Ergebnis des Leistungspraxisratings nunmehr auch im Franke und Bornberg-Produkt-rating berücksichtigt. Wir folgen damit weiterhin konsequent unserem Anspruch, die Qualität einer Berufsunfähigkeitsversicherung in all ihren Facetten transparent zu machen.



Foto: Neuenhausen, Hannover

Unternehmensqualität als BU-Versicherer

AachenMünchener Lebensversicherung AG

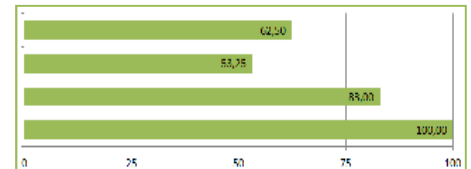
Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

»HERVORRAGEND«

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.....»»»



Bewertung

»HERVORRAGEND« 75,15%

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

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

Der Kunde wird bei der Antragstellung ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung aufgeklärt. Maßnahmen des Versicherers zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung könnten jedoch noch ausgeweitet werden.

Das Unternehmen orientiert sich bzgl. Angebot und Vertragsgestaltung sehr zielgerichtet am Bedarf des Kunden:

- *Schülern und Auszubildenden stehen bedarfsgerechte Absicherungsmöglichkeiten mit Nachversicherungsoptionen zur Verfügung. Speziell auf die Zielgruppe junger Leute bis 27 angepasst ist das Produkt YOUNG&LIFE. Für Kinder ab dem 3. Lebensmonat bis unter 5 Jahren wird mit MEIN ZUKUNFTSPLAN ein kombiniertes Vorsorgeprodukt angeboten, das den Vermögensaufbau durch eine Rentenversicherung und Zusatzversicherungen zur Kinderinvaliditätsabsicherung, Berufsunfähigkeits-Option sowie zum Versorgerschutz ermöglicht.*
- *Eine garantierte Rentensteigerung oder die Möglichkeit einer Differenzierung zwischen Versicherungs- und Leistungsdauer werden derzeit nicht angeboten. Als preisgünstige Alternative zur BU ist eine Grundfähigkeitsversicherung verfügbar.*
- *Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente der Verträge im Neugeschäft des Geschäftsjahres 2017 erscheint bedarfsgerecht, zumal dieser Wert seit Jahren weiter ansteigt und von einem relativ hohen Anteil an Personen aus risikogefährdeten Berufsgruppen mit im Mittel niedrigeren Rentenhöhen beeinflusst wird. Gleiches gilt für das durchschnittliche Endalter.*

Die hohe Qualität der Antragsbearbeitung spiegelt sich in einer sehr schnellen Antragsprüfung ohne größere Überhänge wider. Hervorzuheben ist darüber hinaus die überdurchschnittlich hohe Annahmquote der eingereichten Anträge.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

AachenMünchener Lebensversicherung AG

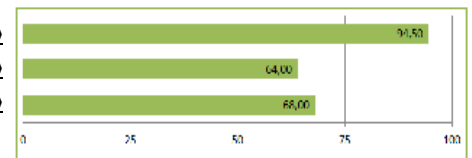
Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

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« 77,40%

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 wider. Grundlage dieser Einschätzung ist die Untersuchung einer repräsentativen, anonymisierten Stichprobe von Leistungsfällen vor Ort.

- *Die durchschnittliche Reaktionszeit auf die Meldung der Berufsunfähigkeit liegt auch weiterhin deutlich unterhalb des Durchschnitts der Vergleichsgruppe. Die durchschnittliche Reaktionszeit auf den Eingang des Kundenfragebogens hat sich gegenüber den Vorjahren verbessert und liegt rund zwei Tage unter dem Mittel der Vergleichsgruppe. Die durchschnittliche Regulierungsdauer ist sowohl bei Anerkennungen als auch Ablehnungen im Vergleich weiterhin 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.

Die Quote der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen ist bei der AachenMünchener vergleichsweise hoch und liegt über dem Durchschnitt. Damit kommen zwar viele Anspruchsteller in den Genuss einer vorübergehenden Zahlung, eine unbefristete Anerkennung wird jedoch vermieden. Die Quote der abstrakten Verweisungen und der Umorganisationen liegt demgegenüber unter dem Durchschnitt. Die Rücktritts- und Anfechtungsquote bewegt sich im Mittel der untersuchten Unternehmen.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

AachenMünchener Lebensversicherung AG

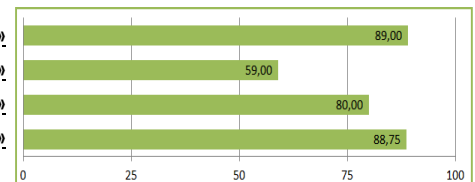
Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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« 78,15%

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 langfristig 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 ausschließlich die Schlussüberschüsse in einzelnen Abrechnungsverbänden reduziert, laufende Überschüsse wurden nicht angepasst.*
- *Inflationsschutz und Nachhaltigkeit: Der Steigerungssatz von laufenden BU-Renten aus dem Zinsüberschuss betrug im Beobachtungsjahr 0,90 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 0,90 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2017 von 4,67 % sowie der laufenden Durchschnittsverzinsung von 2,99 %, was positiv zu werten ist.*

Das Unternehmen verfügt über Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden. Negative Einflüsse auf den Bestand durch subjektive Risiken lassen sich mit den festgelegten Versicherungshöchstgrenzen für bestimmte Kundengruppen jedoch nicht gänzlich ausschließen.

Reaktivierungspotentiale werden gezielt beobachtet und genutzt. Bei der Leistungsprüfung erfolgt in Einzelfällen eine Aufnahme der Situation des Kunden vor Ort.

Die umfangreichen Controlling-Instrumente ermöglichen es, frühzeitig Erkenntnisse über wichtige aktuelle Entwicklungen zu gewinnen.

Durch systematische Analysen von Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungsinformationen ist das Unternehmen in der Lage, Risiken rechtzeitig zu erkennen und Maßnahmen zu entwickeln, 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