BU-Unternehmensrating

Ratingbericht

HDI Lebensversicherung AG

Stand: Oktober 2023

Franke Bornberg

© 2023 Franke und Bornberg GmbH

Das BU-Unternehmensrating

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.

Abb.: Franke und Bornberg, Siegel

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	0,25	95,93 %
Kundenorientierung in der Leistungsregulierung	sehr gut	0,25	77,00 %
Stabilität des BU-Geschäfts	hervorragend	0,50	88,55 %
Gesamtwertung	**hervorragend**	**FFF+**	**87,51 %**

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

© 2023 Franke und Bornberg GmbH

Teilqualität

Kundenorientierung in der Angebots- und 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 zustande kommt. Sollten Beeinträchtigungen vorliegen, reagiert der kundenorientierte Versicherer flexibel mit Vorschlägen für die bestmögliche Absicherung.

> Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase bei der HDI Lebensversicherung mit dem Qualitätsurteil »**hervorragend**«.

Das Antragsformular ist kundenorientiert gestaltet, enthält die wesentlichen Abfragen zur Risikoeinschätzung und wird regelmäßig überprüft und weiterentwickelt.

Der Kunde wird ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung aufgeklärt. Maßnahmen zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung sind in die Arbeitsprozesse der Antragsbearbeitung integriert. Dazu gehören stichprobenhafte Überprüfungen der Gesundheitsangaben sowie zielgerichtete Schulungsmaßnahmen für den Vertrieb.

Das Unternehmen bietet den Versicherungsnehmern sehr gut am Kundenbedarf ausgerichtete Absicherungsmöglichkeiten:

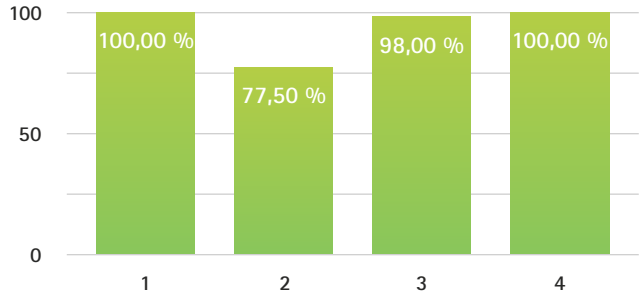
Das umfangreiche Angebot umfasst verschiedene Optionen, darunter Dynamik, garantierte Rentensteigerung im Leistungsfall, Nachversicherungsgarantie und Differenzierung zwischen Versicherungs- und Leistungsdauer. Für Schüler, Studenten und Auszubildende wird ein BU-Tarif mit einer Startoption angeboten. Als Alternative für Berufe relativ teurer Berufsgruppen steht eine Grundfähigkeitsversicherung zur Verfügung.

Die durchschnittliche BU-Rente im Neugeschäft liegt oberhalb des Mittels der Vergleichsgruppe. Das Versicherungsendalter der Verträge steigt seit Jahren an.

Die Antragsprüfung erfolgt aufgrund hoher Qualitätsstandards zeitnah. Die Annahmequote der eingereichten Anträge ist überdurchschnittlich hoch und weist im Verlauf der letzten Jahre eine äußerst geringe Volatilität auf.

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



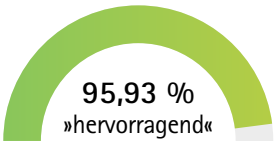
1 Antrag

2 Prävention - Vermeidung Anzeigepflichtverletzung

3 Bedarfsorientierte Absicherung

4 Qualität der Antragsbearbeitung

Gesamtbewertung



© 2023 Franke und Bornberg GmbH

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.

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Leistungsregulierung bei der HDI Lebensversicherung mit dem Qualitätsurteil **»sehr gut«**. Grundlage der Beurteilung ist eine repräsentative, anonymisierte Stichprobe vor Ort.

Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens im Leistungsfall spiegelt sich insbesondere in der persönlichen und transparenten Art der Kommunikation mit dem Antragssteller wider.

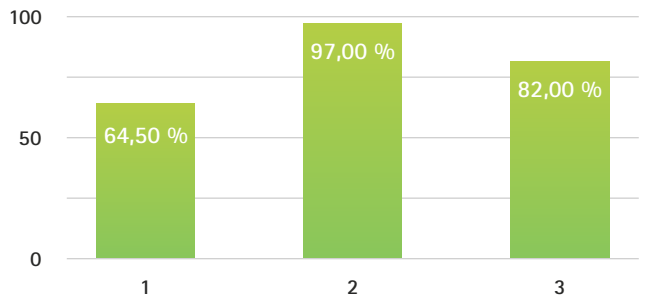
Der Kunde wird bei der Geltendmachung seiner Ansprüche in umfangreichem Maße unterstützt. Neben telefonischen Beratungsleistungen bei der Beantragung von BU-Leistungen in Form von Teleclaiming bietet HDI einen Vor-Ort-Kundenservice an, der bei Bedarf Hilfestellung bei der Darstellung der individuellen medizinischen und beruflichen Situation im persönlichen Gespräch gibt.

Zusätzlich zu den bereits etablierten Unterstützungsleistungen wurden digitale Kommunikationswege mit dem Kunden ausgebaut. So stehen für den Versicherungsnehmer Up- und Downloadmöglichkeiten leistungsrelevanter Unterlagen zur Verfügung. Auch ein Trackingsystem für die Nachverfolgung der Leistungsbearbeitung wurde eingerichtet.

Es wurde die höchste Anerkennungsquote aller untersuchten Versicherer festgestellt. Herausragend ist darüber hinaus insbesondere die transparente und qualitativ umfängliche Begründung der Leistungsfallentscheidung gegenüber dem Kunden – insbesondere im Fall einer Ablehnung. Im Vergleich aller untersuchten Gesellschaften wird hier mit Abstand die höchste Bewertung erzielt.

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



1 Qualität der Leistungsfallbearbeitung

2 Unterstützung des Kunden

3 Qualität der Leistungsentscheidung

Gesamtbewertung

Bezogen auf die Leistungsentscheidungen stellen sich die Quoten der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen sowie für Verweisung und Umorganisation als unauffällig dar. Die Quote der Rücktritte und Anfechtungen liegt etwas über dem Mittelwert der Vergleichsgruppe.

© 2023 Franke und Bornberg GmbH

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.

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Stabilität des BU-Geschäfts bei der HDI Lebensversicherung mit dem Qualitätsurteil »**hervorragend**«. Das Unternehmen hat hervorragende Voraussetzungen, seine Bestände und Tarife stabil zu führen:

Die Höhe und die Entwicklung der Schadenquote der letzten 5 Jahre lässt keine Auffälligkeiten erkennen.

Die Annahmerichtlinien in Bezug auf den Deckungsumfang und Höchstgrenzen für Schüler, Studenten, Auszubildende, Hausfrauen/Hausmänner und Existenzgründer im Neugeschäft sind stabil und entsprechen dem marktüblichen Niveau. Sie werden konsequent umgesetzt und regelmäßig überprüft und angepasst.

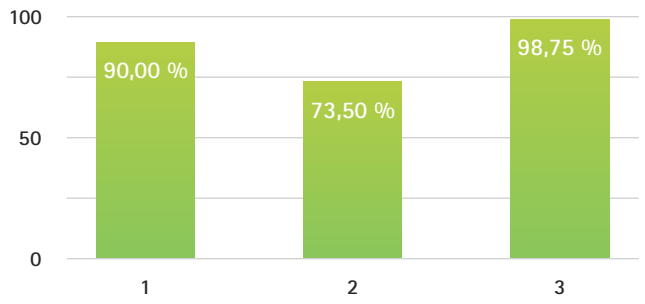
Im Rahmen der Leistungsprüfung fördern kundenorientierte Maßnahmen wie der Vor-Ort-Service die Effektivität und Qualität der Bearbeitung. Darüber hinaus werden Reaktivierungspotentiale sehr gezielt beobachtet und genutzt.

Die umfangreichen Controlling-Instrumente wurden in den letzten Jahren konsequent weiterentwickelt und ermöglichen durch die Betrachtung von Zeitreihen das frühzeitige Erkennen von wichtigen aktuellen Entwicklungen.

Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungsdaten werden umfassend analysiert und die Ergebnisse in verschiedenen Gremien diskutiert, so dass Risiken rechtzeitig erkannt und ggf. Maßnahmen entwickelt und abgeleitet werden können, um das Geschäft mit der Berufsunfähigkeitsversicherung langfristig stabil zu halten.

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen

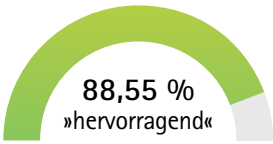


1 Stabilität im Bestand

2 Stabilität durch Risikoprüfung

3 Stabilität durch Controlling

Gesamtbewertung



Herausgeber

Franke und Bornberg GmbH
Prinzenstr. 16
30159 Hannover
Tel. 05 11 - 367 389 0
info@franke-bornberg.de
www.franke-bornberg.de

© 2023 Franke und Bornberg GmbH

HDI Lebensversicherung AG

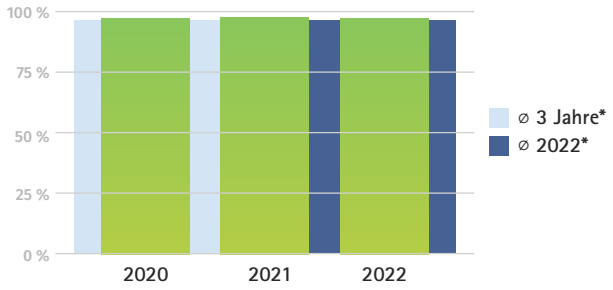
Das BU-Unternehmensrating

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.

Franke und Bornberg bewertet die HDI Lebensversicherung AG mit dem Gesamturteil „**hervorragend**". Der Versicherer verbindet in der Antragsphase schlanke Prozesse mit hohen Annahmequoten und beugt mit viel Einsatz Anzeigepflichtverletzungen vor. Eine transparente Leistungsregulierung mit modernen Prozessen sowie ein umfassendes Controlling für langfristige Stabilität runden das Profil ab. In folgenden Bereichen schneidet der Versicherer besonders gut ab:

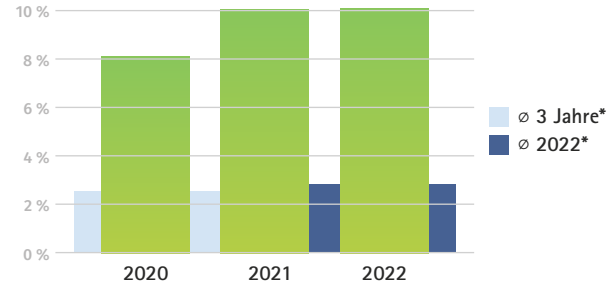
Annahmequote

Die Annahmequote berücksichtigt das Verhältnis von eingereichten Neugeschäftsanträgen zu Ablehnungen durch den Versicherer. Die hohe Quote zeigt, dass sich eine konsequente Risikoprüfung und attraktive Konditionen keinesfalls ausschließen müssen.



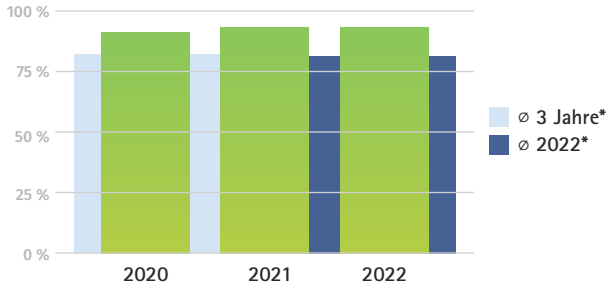
Außenregulierung

Unter Außenregulierung verstehen wir Vorgänge, die unter Einsatz eines „Vor Ort-Service" von speziell ausgebildeten Mitarbeitern der Leistungsabteilungen abgewickelt werden. Der Versicherte soll dabei insbesondere beim Ausfüllen des Kundenfragebogens unterstützt werden.



Anerkennungsquote

Die Anerkennungsquote beziffert das Verhältnis zwischen Anerkennungen im jeweiligen Geschäftsjahr zu den gesamten Leistungsfallentscheidungen. In der Regel liegt diese Quote zwischen 75 % und 90 % und wird maßgeblich durch die Art der eingereichten Leistungsfälle beeinflusst.



* Durchschnittswert des von uns untersuchten Marktes.

© 2023 Franke und Bornberg GmbH

ZERTIFIKAT

Die Franke und Bornberg GmbH bestätigt der
HDI Lebensversicherung AG
eine **»hervorragende«** Unternehmensqualität im Bereich

Berufsunfähigkeit

HDI Lebensversicherung AG

Hannover, Oktober 2023

Katrin Bornberg
Geschäftsführerin Franke und Bornberg GmbH

Michael Franke
Geschäftsführer Franke und Bornberg GmbH

© 2023 Franke und Bornberg GmbH