

**Institut für Vorsorge und Finanzplanung. Einfach mehr Vorsorge.**

# Informationen zum Rating **BU - Kompetenz**

Institut für Vorsorge und Finanzplanung GmbH

September 2018

# Inhalt

Einführung .....	1
Bewertungsgrundsätze Rating BU-Kompetenz .....	2
Gewichtung .....	4
Ratingklassen .....	4
Aktuelles Rating:.....	5
BU-Kompetenz.....	5
Teilbereich Geschäft .....	5
Teilbereich Antragsprüfung.....	8
Teilbereich Leistungsprüfung .....	9
Teilbereich Service.....	11
Veröffentlichung .....	16
Presse- & Öffentlichkeitsarbeit des Instituts .....	16
Gütesiegel .....	16
Marketing des Versicherers .....	16
Folgerating .....	16
Ratingergebnisse .....	16
Schlussworte .....	17

## Einführung

Allen Marktteilnehmern ist mittlerweile klar: die Absicherung der Arbeitskraft ist unerlässlich, dennoch haben lediglich knapp 1/3 der Berufstätigen eine Berufsunfähigkeitsversicherung abgeschlossen. Wie kann es den Versicherungsunternehmen gelingen, dieses Malheur aufzulösen? Durch einen reinen Preiskampf wird das nicht möglich sein. Auch der Bedingungs-wettkampf ist längst ausgefochten. Ohnehin nähern sich die Versicherungsbedingungen vieler Gesellschaften immer mehr an.

Das Institut für Vorsorge und Finanzplanung (IVFP) sieht vielmehr eine große Bedeutung darin, den Verbrauchern aufzuzeigen, wie die Anbieter ihre Antragsbearbeitung gestalten und wie deren Prozesse im Leistungsfall gestaltet sind. Schließlich geht es ja um die finanzielle Existenz der berufsunfähig gewordenen Versicherten. Außerdem ist auch das Nachprüfungsverfahren ein wichtiges Thema für Verbraucher. Und natürlich spielt der Servicegedanke eines Versicherungsunternehmens eine große Rolle.

Verbraucher sowie Makler müssen sich nach Meinung des IVFP bei diesem wichtigen Thema ein wirklich komplettes Bild über ein Versicherungsunternehmen und sein BU-Angebot machen können. Dies ist nur dann möglich, wenn neben den Produkten auch die Kompetenz eines BU-Versicherers untersucht wird und alles zusammen in die Entscheidung für eine Berufsunfähigkeitsversicherung einfließt.

Das IVFP sieht in der Aufklärung seine Pflicht und hat daher ergänzend zu seinem SBU-Produkt-Rating ein BU-Kompetenz-Rating entwickelt. Darin werden viele Besonderheiten von Antrag bis Leistung anhand von 72 Kriterien auf Herz und Nieren geprüft.

In diesem Infopapier finden Sie alle relevanten Erläuterungen zum Rating, die dazu dienen, das Verfahren bzw. den Analyseprozess möglichst transparent zu gestalten und für jedermann nachvollziehbar zu machen.

# Bewertungsgrundsätze Rating BU-Kompetenz

## **Zielgruppen**

Demzufolge sind die für diese Personengruppen wichtigsten Parameter im Rahmen der BU-Kompetenz das Geschäft, die Antragsprüfung, die Leistungsprüfung sowie die Servicequalität des Anbieters.

Das Rating des IVFP beurteilt diese vier Teilbereiche und stellt die Stärken des BU-Anbieters transparent und übersichtlich dar.

## **Neutralität**

Das IVFP ist als inhabergeführter Spezialist für Vorsorge von Produktgebern oder politischen Einflüssen vollkommen unabhängig. Die Bewertung der BU-Kompetenz erfolgt auf Grundlage der von den Anbietern zur Verfügung gestellten Daten. Dies sind beispielsweise Unternehmenspräsentationen, Musterangebote, Broschüren, Werbematerialien, Organigramme sowie eine Vielzahl weiterer Informationen.

## **Vollständigkeit**

Das IVFP erstellt ein aussagekräftiges Rating der BU-Kompetenz. Daher ist es erforderlich, alle dafür notwendigen Daten von den Unternehmen zu erhalten. Die niedrigste Punktzahl wird vergeben, wenn keine Angabe bezüglich des abgefragten Parameters aus bereits vorliegenden Unterlagen bzw. angefragten Informationen ersichtlich ist, beziehungsweise das Kriterium nicht erfüllt wird.

## Ratingsystematik

Die Basis des Ratings bildet der Kriterienkatalog. Dieser enthält 72 Einzelkriterien. In der Bewertung kann ein Kriterium verschiedene Ausprägungen erreichen. Nachfolgend werden beispielhaft einige Bewertungsmöglichkeiten aufgezeigt:

Ratingkriterium	Bewertung
<b>Seit wann ist Ihr Unternehmen am BU-Markt tätig?</b>	1923 und länger
	1924 bis 1945
	1946 bis 1967
	1968 bis 1989
	1990 bis 2011
	2012 und kürzer
Ratingkriterium	Bewertung
<b>Wie groß ist Ihr Gesamtbestand BU?</b>	500.000 Verträge und mehr
	250.000 Verträge bis 499.999 Verträge
	125.000 Verträge bis 249.999 Verträge
	62.500 Verträge bis 124.999 Verträge
	31.250 Verträge bis 62.499 Verträge
	Weniger als 31.250 Verträge
Ratingkriterium	Bewertung
<b>Ist ein Online-Abschluss des BU-Vertrages über Ihre Internetseite möglich?</b>	Ja, ein Online-Abschluss des BU-Vertrages über die Internetseite ist möglich.
	Nein, ein Online-Abschluss des BU-Vertrages über die Internetseite ist nicht möglich.
Ratingkriterium	Bewertung
<b>Gibt es für Ihre Kunden eine spezielle Informationshotline (z. B. bei allgemeinen Fragen zu versicherten Leistungen) zur BU?</b>	Ja, eine spezielle Informationshotline bei Fragen zur BU für den Kunden ist vorhanden.
	Nein, eine spezielle Informationshotline bei Fragen zur BU für den Kunden ist nicht vorhanden.

Bei der Erstellung des Punktevergabeschemas für Quoten werden alle im Rating untersuchten Anbieter betrachtet. Die Einteilung der unterschiedlichen Ausprägungsstufen wird so angepasst, dass ein Anbieter, der bei einem Kriterium den arithmetischen Mittelwert erreicht, die mittlere Punktzahl erhält.

## **Gewichtung**

Die Bewertung erfolgt anhand eines standardisierten Bewertungsbogens, in den alle relevanten Parameter einfließen. Die einzelnen Ratingkategorien werden unter Berücksichtigung der Zielgruppeninteressen unterschiedlich stark gewichtet. Als Grundlage für die Ausarbeitung der Gewichtung dienen dem Institut zahlreiche Gespräche mit Anbietern. Die Themen Geschäft und Leistungsprüfung genießen demnach bei der Zielgruppe höchste Priorität und wurden mit einem Anteil von je 30 Prozent am Gesamtrating aufgenommen. Mit einem Anteil von je 20 Prozent fließen die Teilbereiche Antragsprüfung und Service in die Bewertung ein.

## **Ratingklassen**

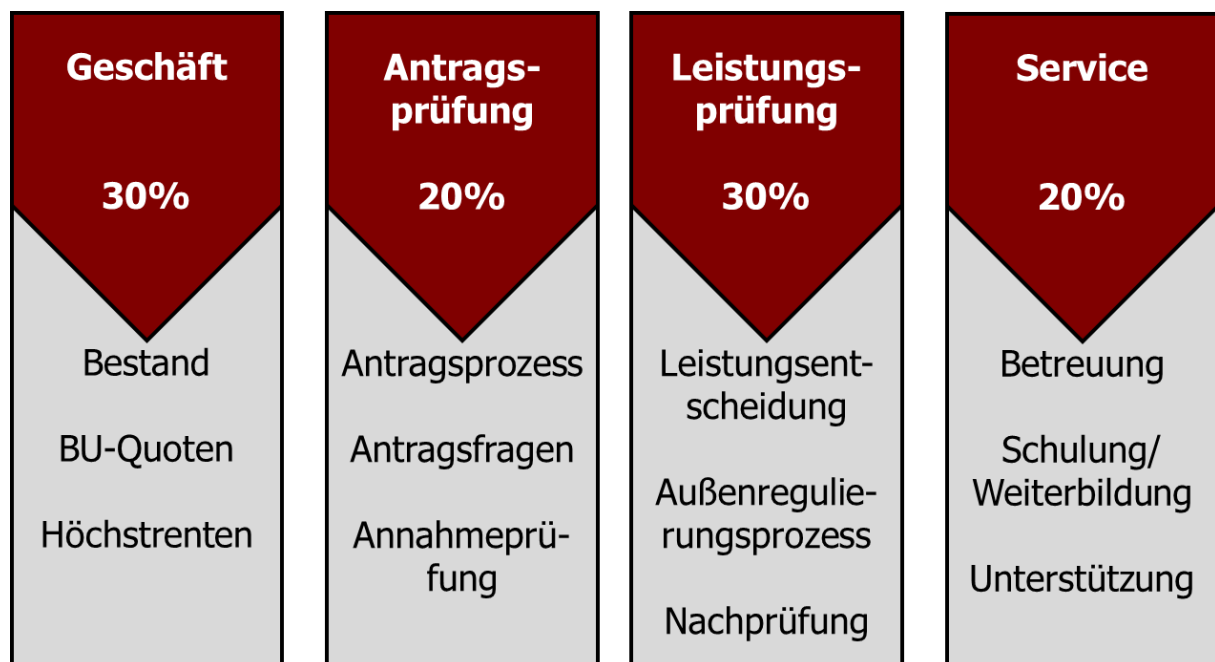
Das IVFP hat einen individuellen Notenschlüssel entwickelt, mit dem es einzelne Noten in den geprüften Teilbereichen Geschäft, Antragsprüfung, Leistungsprüfung und Service ermittelt. Die Gesamtnote ergibt sich demnach aufgrund der einzelnen Teilbereichsnoten sowie des jeweiligen Gewichts dieses Teilbereichs an der Gesamtnote.

## Aktuelles Rating:

### BU-Kompetenz

Die BU-Kompetenz ist, losgelöst vom Produktrating, ebenfalls in vier Ratingteilbereiche eingeteilt. Neben der Geschäftsgröße, der Antragsprüfung und der Leistungsprüfung wird auch der Teilbereich Servicequalität hinsichtlich Kompetenz des Anbieters bewertet.

### Ratingbereiche



### Teilbereich Geschäft

Beim Abschluss einer BU ist nicht nur das Versicherungsprodukt wichtig, sondern auch das dahinter stehende Unternehmen. Insbesondere die Erfahrung und somit auch Kompetenz eines Anbieters ist auf dem Gebiet der BU von Interesse. Im Teilbereich Geschäft wird bewertet, inwieweit der Versicherer genügend Erfahrung und Bestandsgröße besitzt, ob er Stabilität bei den Beiträgen bietet und wie er seine Annahmepolitik betreibt. Nachfolgend ein Überblick über die untersuchten Kriterien:

#### 1. Seit wann ist Ihr Unternehmen am BU-Markt tätig?

An dieser Stelle prüft das Institut seit wann ein Unternehmen am BU-Markt tätig ist. Das jeweilige Einführungsjahr für SBU und/oder BUZ ist dabei entscheidend. Je länger ein Anbieter am Markt ist, desto besser. BUZ-Verträge, die im Leistungsfall lediglich eine Beitragsbefreiung, aber keine Rentenleistung vorsehen, bleiben hierbei unberücksichtigt.

**2. Wie groß ist Ihr Gesamtbestand BU?**

Hier wird untersucht, wie groß der Gesamtbestand an BU-Verträgen eines Unternehmens ist. Es werden sowohl die Stückzahl als auch die eingenommenen Beiträge abgefragt.

Dabei erfolgt eine Unterscheidung nach SBU, BUZ mit BU-Rente und BUZ-Verträge, die nur eine Beitragsbefreiung enthalten.

**3. Wie hoch ist die durchschnittliche BU-Rente im Neugeschäft?**

Es wird untersucht, wie hoch die durchschnittliche BU-Rente – untergliedert nach SBU und BUZ mit BU-Rente - im Neugeschäft eines Anbieters ist.

**4. Wie groß ist Ihr Marktanteil an BU-Verträgen?**

-- entfällt --

**5. Wurde bei Ihnen in den vergangenen 10 Jahren eine Anpassung der Nettobeiträge bei Bestandsverträgen durchgeführt?**

Untersucht wird hier die durchschnittliche Anpassung der Nettobeiträge bei Bestandsverträgen, die in den letzten 10 Jahren erfolgte.

**6. Wieviel Prozent beträgt die aktuelle Brutto- /Netto-Spreizung in Ihren Verträgen im Neugeschäft pro Risikogruppe? Bitte geben Sie den deklarierten Überschussatz an.**

Hier wird die aktuelle Brutto-/Netto-Spreizung in den Verträgen im Neugeschäft pro Risikogruppe geprüft. Dabei ist der deklarierte Überschussatz ausschlaggebend.

**7. Welche Maßnahmen ergreifen Sie zur Gewährleistung einer bestmöglichen Beitragsstabilität? Bitte beschreiben Sie detailliert (berufsübergreifend).**

Das IVFP bewertet an dieser Stelle die Maßnahmen, die ein Unternehmen ergreift, um dem Kunden eine bestmögliche Beitragsstabilität zu gewähren. In die Bewertung mit einbezogen wird die Antwort zu Frage 5.

**8. Wie hoch ist Ihre Leistungsausschluss-Quote?**

Bei der Bewertung der Leistungsausschluss-Quote wird die Anzahl der Verträge mit Leistungsausschluss (Medizin/Hobby) ins Verhältnis zur Anzahl der policierten Verträge für das Neugeschäft gesetzt. Dabei werden die vergangenen drei Jahre betrachtet.

**9. Bitte beschreiben Sie detailliert Ihren Prozess für die Erteilung von Leistungsausschlüssen.**

Bei diesem Kriterium wird der Prozess für die Erteilung von Leistungsausschlüssen bewertet. Dabei wird auch beleuchtet, wie der Versicherer mit Sonderrisiken umgeht.

**10. Wie hoch ist Ihre Risikozuschlags-Quote?**

Bei der Risikozuschlags-Quote wird die Anzahl der Verträge mit Risikozuschlag (Medizin/Hobby) ins Verhältnis zur Anzahl der policierten Verträge für das Neugeschäft gesetzt. Auch hier erfolgt die Betrachtung über die vergangenen drei Jahre.



**11. Bitte beschreiben Sie detailliert Ihren Prozess für die Erteilung von Risikozuschlägen.**

Hier wird untersucht, wie der Prozess für die Erteilung von Risikozuschlägen durchgeführt wird. Auch in diesem Zusammenhang wird beleuchtet, wie der Versicherer mit Sonderrisiken umgeht.

**12. Wie hoch ist Ihre Risikozuschlags-Leistungsausschluss-Quote?**

Bei der Risikozuschlags-Leistungsausschluss-Quote wird die Anzahl der Verträge mit Risikozuschlag und Leistungsausschluss (Medizin/Hobby) addiert und ins Verhältnis zur Anzahl der policierten Verträge für das Neugeschäft gesetzt. Auch hier erfolgt die Betrachtung über die vergangenen drei Jahre.

**13. Wie hoch ist Ihre Schadenquote für das Jahr 2016?**

Bei dieser Quote werden die Jahresleistungen, also Renten, im Verhältnis zu Jahresbeiträgen (brutto) betrachtet.

**14. Wie hoch ist Ihre M&M BU-Prozessquote?**

Da sich die Quote von Morgen und Morgen am Markt durchgesetzt hat und auch vom Vertrieb akzeptiert wird, wird diese zur Bewertung herangezogen.

**15. Wie schneiden Sie im aktuellen IVFP-Unternehmensrating ab?**

Hier wird das Abschneiden des Anbieters im aktuellen LV-Unternehmensrating des IVFP berücksichtigt.

**16. Schließen Sie grundsätzlich bestimmte Berufsgruppen aus? Wenn ja, bitte nennen Sie uns diese und beschreiben Sie detailliert, warum diese Berufe ausgeschlossen werden.**

Hier untersucht das IVFP ob und warum der Versicherer bestimmte Berufsgruppen nicht versichert. Eine grundsätzliche Abwertung, wenn bestimmte Berufsgruppen ausgeschlossen werden, erfolgt nicht.

**17. Bitte nennen Sie die maximal mögliche Höchstrente ohne Einkommensnachweis (bei einem Angestellten)?**

Bei dieser Frage steht die in den Annahmerichtlinien festgelegte Höchstrente ohne Einkommensnachweis im Fokus. Bei der Bewertung wird nicht auf die jeweils versicherbare Leistung bzw. Grenze abgestellt, sondern auf das Verhältnis der Regelung des Unternehmens zum Markt.

**18. Bitte nennen Sie die maximal mögliche Höchstrente ohne ärztliche Untersuchung (bei einem Angestellten, Gesundheitsfragen wurden mit „Nein“ beantwortet).**

Hier wird geprüft, bis zu welcher Rentenhöhe ein BU-Vertrag abschließbar ist, ohne dass der Interessent sich einer ärztlichen Untersuchung unterziehen muss.

**19. Wie hoch kann die Rente im Verhältnis zum Einkommen maximal sein (Verhältnis Einkommen/Rente (bei einem Angestellten))?**

Das IVFP untersucht hier, wie hoch die Rente im Verhältnis zum Einkommen maximal sein kann.

**20. Wie viel Prozent der versicherbaren Berufe versichern Sie nicht bis zum vollendeten 67. Lebensjahr?**

Bei manchen Berufen ist eine Laufzeit einer BU-Versicherung bis zum vollendeten 67. Lebensjahr i.d.R. nicht möglich. Hier wird untersucht, wie viele der beim jeweiligen Versicherer versicherbaren Berufe nicht bis zum Alter 67 versicherbar sind.

**21. Nutzen Sie ein Scoring-Modell zur Einschätzung des Risikos? Wenn ja, beschreiben Sie detailliert das Modell (Scoringfragen).**

Unternehmen nutzen vermehrt Scoring-Modelle, um das Risiko des Kunden bestmöglich einschätzen zu können. Diese Möglichkeit der Risikoeinschätzung und –Einstufung wird vom IVFP an dieser Stelle bewertet.

## **Teilbereich Antragsprüfung**

Das IVFP beleuchtet im Teilbereich Antragsprüfung den gesamten Prozess der Antragsprüfung. Es wird auch geprüft, ob der Versicherer seine Kunden über ihre Rechte und Pflichten ausführlich aufklärt. Das Institut untersucht in diesem Zusammenhang folgende Punkte:

**22. Bitte beschreiben Sie eventuelle Besonderheiten Ihres Antragsprozesses**

Hier werden eventuelle Besonderheiten des Antragsprozesses eines Versicherers bewertet. Besonderheiten sind Abweichungen vom Standardprocedere.

**23. Welche Verfahren gibt es in Ihrem Haus bei der Antragsprüfung (z. B. maschinelle Prüfung)?**

Das Institut nimmt die unterschiedlichen Möglichkeiten der Antragsprüfung unter die Lupe (z.B. maschinelle, personelle Prüfung). Werden mehrere Möglichkeiten angeboten, wird dies positiv bewertet.

**24. Fragen Sie im Antrag nach einer bereits bestehenden BU-Absicherung? Wie gehen Sie damit um, wenn der Kunde angibt, dass er bereits eine BU-Absicherung bei einem anderen Versicherer hat?**

Untersucht wird, ob der Versicherer den Kunden im Antrag nach einer bereits bestehenden BU-Versicherung fragt und wie er bei einer positiven Beantwortung damit umgeht.

**25. Bitte teilen Sie uns mit, wie Sie den Kunden auf die Folgen einer vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung hinweisen und belegen Sie dies.**

Verletzt der Kunde die vorvertragliche Anzeigepflicht, kann der Versicherer vom Vertrag zurück treten. Daher ist es wichtig, dass der Kunde über die vorvertragliche Anzeigepflicht und die Folgen einer Verletzung derselben ausführlich informiert wird und der Hinweis vor der eigentlichen Beantwortung der gefahrenerheblichen Fragen oder der Unterschrift erfolgt.

**26. Erfolgt ein expliziter Hinweis auf den Verzicht von genetischen Untersuchungen / Gentests? Bitte belegen Sie dies mit entsprechenden Unterlagen.**

Der Kunde muss darüber informiert werden, dass beim Abschluss einer Versicherung weder die Durchführung einer genetischen Untersuchung noch Auskünfte zu bereits durchgeführten genetischen Untersuchungen vom Versicherer verlangt werden dürfen. Dieser Hinweis muss vor der eigentlichen Beantwortung der gefahrenerheblichen Fragen erfolgen.

**27. Wie gehen Sie beim Neuabschluss mit bestehenden Vorerkrankungen, laufenden Behandlungen und bereits angeratenen Behandlungen um? Bitte beschreiben Sie detailliert (z. B. Leistungsausschluss und /oder Risikozuschläge oder keine Einschränkung).**

Untersucht wird, wie der Versicherer beim Neuabschluss mit bestehenden Vorerkrankungen, laufenden Behandlungen und bereits angeratenen Behandlungen umgeht. Dabei wird der Prozessablauf bzw. die Vorgehensweise analysiert. Eine Ablehnung des Kunden wird nicht per se negativ bewertet.

**28. Erfolgt ein Hinweis zu den Möglichkeiten der Schweigepflichtentbindung? Bitte belegen Sie dies mit entsprechenden Unterlagen.**

Es muss eine transparente Schweigepflichtentbindung vorliegen. Dem Kunden muss deutlich gemacht werden, dass vor Tätigwerden des Versicherers seine Einwilligung eingeholt werden muss. Die Konsequenzen dieses Optionsrechts müssen aufgezeigt werden, z. B. Ablehnung des Antragstellers, ggf. zusätzlich Kosten. Die Schweigepflichtentbindung muss klar für Antrag und Leistungsfall getrennt sein.

**29. Transparenz und Verständlichkeit der Antragsfragen.**

Die Gesundheitsfragen sollten verständlich und eindeutig formuliert sein. Dem Kunden sollte klar sein, was gefragt wird, daher müssen auch die abgefragten Krankheiten genau formuliert werden. Unklare Krankheiten sind z. B. Kopfschmerzen, Magenschmerzen, Schmerzen, etc.

**30. Bitte beschreiben Sie detailliert Ihr Vorgehen bei der Antragsannahmeprüfung. Gibt es standardisierte Fragebögen, Checklisten, Leitfäden etc. für den Mitarbeiter? Wenn ja, bitte übersenden Sie uns diese.**

An dieser Stelle werden der Prozess der Antragsannahmeprüfung eines Versicherers und die dabei verwendeten Unterlagen untersucht. Eine qualitative Antragsprüfung wird dadurch unterstützt, dass der Anbieter seinen Mitarbeitern fundierte Fragebögen, Checklisten, Leitfäden etc. zur Verfügung stellt.

**31. Wie hoch ist Ihre M&M BU-Akzeptanzquote?**

Da sich die Quote von Morgen und Morgen am Markt durchgesetzt hat und auch vom Vertrieb akzeptiert wird, wird diese zur Bewertung herangezogen.

## **Teilbereich Leistungsprüfung**

In der Leistungsprüfung liegt die Aufgabe darin, berechnete Ansprüche anzuerkennen und unberechtigte Ansprüche abzuwehren. In diesem Teilbereich wird daher der ge-

samte Prozess der Leistungsprüfung beleuchtet. Das Institut begutachtet die folgenden Punkte:

**32. Bitte beschreiben Sie detailliert Ihr Vorgehen bei der BU-Leistungsprüfung.**

**Gibt es standardisierte Fragebögen, Checklisten, Leitfäden etc. für den Mitarbeiter?**

An dieser Stelle werden der Prozess der Leistungsprüfung eines Versicherers und die dabei verwendeten Unterlagen untersucht. Eine qualitative Leistungsprüfung wird dadurch unterstützt, dass der Anbieter seinen Mitarbeitern fundierte Fragebögen, Checklisten, Leitfäden etc. zur Orientierung zur Verfügung stellt.

**33. Bitte beschreiben Sie, sofern vorhanden, detailliert Ihren Außenregulierungsprozess („Vor-Ort-Prüfung“). Bitte geben Sie auch die Anzahl Ihrer Außenregulierer an.**

Das IVFP untersucht an dieser Stelle den Prozess der Außenregulierung eines Versicherers, d.h. die Durchführung einer Vor-Ort-Prüfung beim Kunden. Ebenfalls abgefragt wird die Anzahl der beschäftigten Außenregulierer.

**34. Wie lange ist die durchschnittliche Dauer von der BU-Meldung bis zur abschließenden positiven Leistungsentscheidung? (in Kalendertagen)**

Bei diesem Kriterium wird bewertet, wie viel Zeit ein Anbieter durchschnittlich benötigt, um nach der Meldung der Berufsunfähigkeit eine abschließende positive Entscheidung zu treffen. Geprüft wird somit, wie lange ein Kunde durchschnittlich auf seine BU-Rente warten muss.

**35. Versenden Sie Erinnerungsschreiben bei fehlenden Unterlagen? Wenn ja, wie oft?**

Nicht jeder Kunde reicht im Leistungsfall direkt alle für die Prüfung der BU erforderlichen Unterlagen ein. Verschickt der Versicherer in diesem Fall Erinnerungsschreiben bezüglich der fehlenden Dokumente, wird dies positiv bewertet.

**36. Erstellen Sie für den Kunden regelmäßig Zwischenberichte (Informationen über den Stand der Bearbeitung) bis hin zur Leistungsentscheidung?**

Für den Kunden ist es wichtig zu wissen, wie der Stand der Bearbeitung seines Leistungsantrags ist. Daher prüft das Institut, ob der Versicherer für den Kunden regelmäßig Zwischenberichte bis zur Leistungsentscheidung erstellt und ihn damit laufend über den Stand der Bearbeitung informiert.

**37. Wie hoch ist Ihre M&M BU-Leistungsquote?**

Da sich die Quote von Morgen und Morgen am Markt durchgesetzt hat und auch vom Vertrieb akzeptiert wird, wird diese zur Bewertung herangezogen.

**38. Wie hoch ist Ihre Quote für zeitliche Befristungen / Individualvereinbarungen für 2016?**

Bei dieser Quote wird die Anzahl von zeitlichen Befristungen / Individualvereinbarungen (ohne Abfindungen) im Verhältnis zur Anzahl der insgesamt gestellten Leistungsanträge betrachtet.

**39. Wie gehen Sie im Leistungsfall mit Altverträgen um, in denen noch eine abstrakte Verweisung bei der Erstprüfung verankert ist? Bitte beschreiben Sie detailliert. Bitte geben Sie auch die Anzahl der Verträge mit abstrakter Verweisung bei der Erstprüfung an.**

Einige Unternehmen haben noch Altverträge im Bestand, in denen eine abstrakte Verweisung verankert ist. Das IVFP analysiert den Prozess, wie der Versicherer im Leistungsfall mit solchen Verträgen umgeht. Ein Altvertrag mit abstrakter Verweisung ist nicht per se ein „schlechter“ Vertrag und wird im Rating nicht negativ bewertet.

**40. Wie hoch ist Ihre Umorganisationsquote für 2016?**

Bei der Umorganisationsquote wird die Anzahl von Umorganisationen bei Selbstständigen ins Verhältnis zur Anzahl der insgesamt gestellten Leistungsanträge von Selbstständigen gesetzt.

**41. Bitte beschreiben Sie Ihre Vorgehensweise bei der Umorganisation bei Selbstständigen anhand eines konkreten Beispiels.**

Das Institut bewertet hier die Vorgehensweise des Versicherers bei der Umorganisation bei Selbstständigen. Bei einer Umorganisation wird geprüft, ob der bisherige Arbeitsplatz so umstrukturiert werden kann, dass die bisherige Tätigkeit weiter ausgeübt werden kann.

**42. Wie hoch ist Ihre Reaktivierungsquote für 2016?**

Bei der Reaktivierungsquote wird die Anzahl von Reaktivierungen ins Verhältnis zu insgesamt bearbeiteten Leistungsfällen gesetzt.

**43. Wie hoch ist Ihre Rücktrittsquote für 2016?**

Um die Rücktrittsquote zu berechnen, wird die Anzahl von Rücktritten / Anfechtungen ins Verhältnis zur Anzahl der insgesamt gestellten Leistungsanträge gesetzt.

**44. Bitte beschreiben Sie Ihr Nachprüfungsverfahren zu einem bestehenden BU-Leistungsfall und lassen Sie uns dafür relevante Unterlagen (z. B. Fragebögen) zukommen.**

Bei dieser Frage wird das Verfahren der Nachprüfung der BU unter die Lupe genommen. Dieses wird anhand eines bestehenden BU-Leistungsfalls analysiert und bewertet.

**45. Liegt die BU-Beurteilung in einer Hand? (Gutachter / Leistungsprüfer der Erstprüfung = Gutachter / Leistungsprüfer der Zweitprüfung)**

Bei diesem Kriterium prüft das IVFP, ob der Leistungsprüfer der Zweitprüfung i.d.R. derselbe wie bei der Erstprüfung ist.

## **Teilbereich Service**

Mit einer Berufsunfähigkeitsversicherung gehen Kunden in der Regel eine langfristige Vertragsbeziehung ein. Deshalb ist ein von Anfang an serviceorientierter, kundenfreundlicher und auf die individuellen Bedürfnisse des Einzelnen ausgerichteter Anbieter ein wichtiger Aspekt. Zu diesem Zweck muss auch der Service des Versicherers beleuchtet werden. Nachfolgend werden die vom Institut für Vorsorge und Finanzplanung im Rahmen des Teilbereichs Service untersuchten Einzelkriterien beschrieben:

**46. Bieten Sie eine Möglichkeit eine BUZ in eine SBU umzuwandeln? Wenn ja, beschreiben Sie detailliert den Prozess und die Auswirkungen.**

Das Institut sieht es als positiv an, wenn der Anbieter dem Kunden die Möglichkeit einer Umwandlung des Vertrages von einer BUZ in eine SBU ohne erneute Gesundheitsprüfung bietet.

**47. Stellen Sie die Qualifizierungsmaßnahmen Ihrer Mitarbeiter (z. B. Schulungen, Webinare) detailliert dar. Gehen Sie dabei insbesondere auf die Struktur des Schulungsprogramms ein.**

Bei dieser Frage werden die Qualifizierungsmaßnahmen sowie die dahinterliegende Struktur des Schulungsprogramms für die Mitarbeiter (Vertrieb, Antrags- und Leistungsabteilung und Tele-Interviewer) eines Unternehmens bewertet. Gleichzeitig wird ermittelt, ob es überhaupt einer speziellen Ausbildung zur BU-Beratung bedarf.

**48. Werden für Ihre Außenregulierer Schulungen / Weiterbildungen angeboten?**

Das IVFP bewertet bei diesem Kriterium, welche Möglichkeiten der Weiterbildung der Versicherer seinen Außenregulierern bietet und wie diese geschult werden.

**49. Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Makler / Ihr Vertrieb die Beratung sicher und korrekt dokumentieren? Bitte zeigen Sie den Dokumentationsprozess auf.**

Eine Beratung sollte sicher und korrekt dokumentiert werden. Hier bewertet das IVFP die Unterstützung des Versicherers bei diesem Dokumentationsprozess.

**50. Haben Sie Spezialisten, die ausschließlich für die Bearbeitung der BU-Anträge / Leistungsfälle zuständig sind (eigenes Kompetenzcenter)?**

Verfügt das Unternehmen über ein eigenes Kompetenzcenter mit speziell geschulten Mitarbeitern für die Bearbeitung der BU-Anträge und der BU-Leistungsfälle, wird dies positiv bewertet.

**51. Gibt es spezielle Musterpräsentationen zur BU, die Sie den Vermittlern zur Verfügung stellen?**

Sind spezielle Präsentationen, die den Vermittler sowohl bei seiner Vertriebstätigkeit als auch im BU-Leistungsfall unterstützen, vorhanden, wird dies positiv bewertet.

**52. Bitte beschreiben Sie detailliert, wie Sie Ihre Mitarbeiter über eigene Neuerungen / Trends in der BU informieren.**

Einen serviceorientierten Anbieter zeichnet es aus, Mitarbeitern stets aktuelle Neuerungen / Trends im Bereich der BU zur Verfügung zu stellen. Ist ein solcher Service, z. B. in Form eines Newsletters, vorhanden, wertet das IVFP das positiv.

**53. Stellen Sie Ihren Vermittlern eine Berater-App zur Verfügung?**

Bietet der Versicherer mobile Vertriebsunterstützung in Form einer Berater-App an, wird dies positiv bewertet. Dabei sollte die Möglichkeit bestehen, den kompletten Vertriebsprozess abzubilden. Die App sollte den Beratungsprozess ergänzen und unterstützen.

**54. Wie wird der Kunde über die steuerlichen Gegebenheiten informiert?**

Bei diesem Kriterium wird bewertet, wie der Kunde über steuerliche Gegebenheiten informiert wird. Es werden die Steuerinformationen für die Beitrags- und Leistungsphase analysiert.

**55. Wie ist Ihr Internetauftritt zur BU für Außendienst / Makler (Vermittlerportal) gestaltet? Bitte lassen Sie uns einen Link bzw. Screenshots dazu zukommen.**

Das IVFP analysiert hier, wie übersichtlich und informativ der Anbieter seinen Internetauftritt zur BU für den Außendienst / Makler gestaltet.

**56. Wie ist Ihr Internetauftritt zur BU für den Kunden ausgestaltet?**

Hier analysiert das IVFP, ob Anbieter alleine schon durch Ihren Internetauftritt dem Kunden die BU offenlegen. Kann er sich über den Internetauftritt des Anbieters aussagekräftig über die BU informieren, wertet das IVFP das positiv.

**57. Welche speziellen Alleinstellungsmerkmale in Bezug auf Ihre BU-Kompetenz bieten Sie gegenüber Mitbewerbern?**

Das Institut bewertet hier, ob Anbieter über die im Rating abgefragten Punkte hinaus Alleinstellungsmerkmale im Bereich der BU-Kompetenz besitzen.

**58. Bitte beschreiben Sie Ihr Produktportfolio in der BU (z. B. Basis-, Premiumkategorie, Tarife für bestimmte Zielgruppen).**

Ein gutes Produktportfolio sichert Neukunden und erhöht die Akzeptanz im Unternehmen. Somit können, je nach Kundenwunsch, unterschiedliche Bedürfnisse gestillt werden.

**59. Werden auf Kundenwunsch Alternativprodukte zur BU angeboten, wenn die BU nicht möglich ist? Wenn ja, welche?**

Ist eine BU-Absicherung aufgrund von bestehenden Vorerkrankungen nicht möglich, ist es von Vorteil, wenn dem Kunden Alternativprodukte wie beispielsweise eine EU angeboten werden können.

**60. Wie stellen Sie sicher, dass der Berater auf eine bedarfsgerechte Absicherung (u. a. passende Rentenhöhe und Laufzeit zur Sicherung des Lebensstandards des Kunden) achtet? Bitte beschreiben Sie detailliert.**

An dieser Stelle prüft das IVFP anhand der Unterlagen und Angaben des Anbieters, ob die für ihn tätigen Berater auf eine bedarfsgerechte Absicherung des Kunden achten. Wichtig ist hier u.a. dass die versicherte BU-Rente eines Kunden auch zu seiner jeweiligen Lebenssituation passt.

**61. Bieten Sie die Möglichkeit einer anonymen Vorabanfrage an?**

Bei einer anonymen Vorabanfrage prüft der Versicherer, ob mit den angegebenen Vorerkrankungen ein Vertrag zustande kommen würde. Der Vorteil aus Kundensicht ist, dass der Versicherer den Namen der versicherten Person i.d.R. nicht kennt und die Daten somit auch nicht in der sog. HIS-Datei (Hinweis- und Informationssystem der Versicherungswirtschaft), auf die alle Versicherer zugreifen können, gespeichert werden. Bei diesem Kriterium wird geprüft, ob der Versicherer anonyme Vorabanfragen ermöglicht.



**62. Ist ein Online-Abschluss des BU-Vertrages über Ihre Internetseite möglich?**

**Bitte nennen Sie uns den entsprechenden Link.**

Hier wird geprüft, ob für den Kunden die Möglichkeit besteht, einen BU-Vertrag über die Internetseite des Anbieters direkt online abzuschließen.

**63. Stellen Sie Vermittlern Software / Tools zur Beratung der BU zur Verfügung?**

Eine Beratung sollte nie einzig und allein unter dem Gesichtspunkt „Produktverkauf“ erfolgen. Mehr denn je ist es wichtig, dem Kunden verschiedene Sachverhalte individuell – mit Hilfe von Beratungstools bzw. Software – aufzeigen zu können. Das IVFP analysiert bei diesem Kriterium die den Vermittlern von den Anbietern zur Verfügung gestellte Software.

**64. Wird ein Point of Sale mit Risikoprüfung angeboten? D. h. kann der Makler / Vermittler während des Beratungsgesprächs eine Prüfung des Risikos durchführen?**

Die Makler bzw. Vermittler haben bei einigen Anbietern die Möglichkeit, während eines Gesprächs vor Ort eine elektronische Risikoprüfung vorzunehmen und die Daten direkt elektronisch an den Versicherer weiterleiten. Eine Risikoeinschätzung kann dadurch bereits nach kurzer Zeit an den Makler bzw. Vermittler - und so auch an den Kunden - gemeldet werden.

**65. Kann bei Bedarf die Gesundheitsprüfung durch medizinisches Fachpersonal direkt beim Kunden erfolgen?**

Kann bei Bedarf die Gesundheitsprüfung durch medizinisches Fachpersonal direkt beim Kunden erfolgen, wird dies positiv bewertet.

**66. Verfügen Sie über eine elektronische Leistungsprüfungsakte bzw. ein Leistungsprüfungsportal, in der / in dem sowohl der Vermittler als auch der Kunde den Bearbeitungsstand jederzeit einsehen können?**

Eine elektronische Leistungsprüfungsakte hat den Vorteil, dass sowohl der Vermittler als auch der Kunde den aktuellen Sachstand jederzeit einsehen können. Dadurch kann die Bearbeitung beschleunigt werden. Verfügt der Versicherer über ein solches Leistungsprüfungsportal, wird dies positiv bewertet.

**67. Welche finanziellen Unterstützungsleistungen (z. B. Soforthilfe) bieten Sie an? Bitte belegen Sie dies mit entsprechenden Unterlagen.**

Erhält der Kunde finanzielle Unterstützungsleistungen wie z. B. eine Soforthilfe bei erstmaligem Eintritt einer BU oder eine Wiedereingliederungshilfe bei Wegfall derselben, wird dies positiv bewertet. Dabei handelt es sich i.d.R. um eine einmalige Geldleistung in Höhe von x Monatsrenten.

**68. Gibt es für Ihre Kunden eine spezielle Informationshotline (z. B. bei allgemeinen Fragen zu versicherten Leistungen) zur BU?**

Verfügt ein Anbieter über eine eigene Informationshotline zum Thema BU für Kunden, über die der Kunde sich beispielsweise über die in seinem Vertrag enthaltenen Leistungen informieren kann, wird dies positiv bewertet.



**69. Wie unterstützen Sie den Kunden bei der Erbringung der für die Leistungsentscheidung erforderlichen Nachweise?**

Untersucht wird hier, wie der Kunde vom Versicherer dabei unterstützt wird, die für die Leistungsentscheidung erforderlichen Nachweise zu erbringen.

**70. Wie unterstützen Sie den Kunden bei der Geltendmachung des Anspruchs (z. B. Teleclaiming, Vor-Ort-Service)?**

Das IVFP prüft die unterschiedlichen Möglichkeiten der Unterstützung des Kunden bei der Geltendmachung seines Anspruchs auf eine BU-Rente. Diese kann zum Beispiel telefonisch oder auch persönlich stattfinden.

**71. Erhält der Kunde im Leistungsfall einen persönlichen Ansprechpartner (1:1 Betreuung)?**

Erhält der Kunde im Leistungsfall einen persönlichen Ansprechpartner, so wird dies positiv bewertet.

**72. Verfügen Sie für die Prüfung im Leistungsfall bei Bedarf über eigene Mediziner und/oder Juristen oder erfolgt die Abwicklung über den Rückversicherer?**

Bei diesem Kriterium wird untersucht, wie die Prüfung im Leistungsfall erfolgt. Sind bei Bedarf eigene Mediziner und/oder Juristen im Unternehmen vorhanden oder erfolgt die Abwicklung über den Rückversicherer.

## Veröffentlichung

Eine Bekanntmachung der Ratingergebnisse erfolgt auf unterschiedlichen Wegen:

### Presse- & Öffentlichkeitsarbeit des Instituts

Die Ergebnisse des Ratings werden im Sinne der Aufklärung regelmäßig durch Pressemitteilungen zum Rating veröffentlicht bzw. relevante Informationen Medienvertretern zur Verfügung gestellt.

### Gütesiegel

Gütesiegel dienen Verbrauchern und Finanzdienstleistern als Entscheidungshilfe – immer mehr Versicherungssuchende und -berater verlassen sich auf Ratingurteile, so dass eine qualitativ hochwertige Beurteilung der Anbieterkompetenz unerlässlich ist. Das Rating des IVFP bildet die vier wichtigsten Anforderungen der Zielgruppen (Versicherungsunternehmen, Vermittler, Kunden) im Bereich der Berufsunfähigkeit ab. Unternehmen, deren „BU-Kompetenz“ im Rating des Instituts positiv bewertet wurde, können ein Gütesiegel erwerben.

### Marketing des Versicherers

Das Gütesiegel wird in Form eines Lizenzvertrags an die Unternehmen vergeben. Die Versicherer können mit dem aktuellen Rating – also mit Gütesiegeln – werben und diese in die eigenen Marketingaktivitäten einbinden. Das Institut stellt den Unternehmen hierfür eine Auswahl an verschiedenen Siegelformaten zur Verfügung, die für unterschiedliche Kommunikationsmaßnahmen, von der Anzeige bis zur Printwerbung, eingesetzt werden können.

## Folgerating

Einmal ist kein Mal! Die „BU-Kompetenz“ sowie alle bewerteten Produkte werden vom Institut in regelmäßigen Audits immer wieder unter die Lupe genommen. Die Ergebnisse dieser unabhängigen, neutralen und transparenten Untersuchung werden im Anschluss über die Fach- und Publikumspresse kommuniziert.

Besteht ein Lizenzvertrag für ein Gütesiegel, ist vertraglich festgelegt, dass das Unternehmen mit dem aktuellen Ergebnis werben darf und sich freiwillig in regelmäßigen Abständen dem Audit unterzieht. Möchte der Anbieter den Einsatz des Siegels beenden, ist dies jederzeit nach Ablauf des Lizenzzeitraums möglich.

### Ratingergebnisse

Die Kompetenz des Instituts gründet sich in seinem qualifizierten Mitarbeiterstamm aus Steuerexperten, Bank- und Versicherungskaufleuten, Mathematikern und Betriebswirten, die aufgrund des breiten Marktüberblicks Vorsorgeangebote sachverständig beurteilen können. Die jeweiligen Produkte wie auch die Angaben zur BU-Kompetenz werden eingehend geprüft und anhand der Ratingmatrix in einer Datenbank erfasst und ausgewertet. Um die Qualität der Datenbasis sicherzustellen, werden sie von mehreren qualifizierten Mitarbeitern des Instituts unabhängig voneinander überprüft.

**Schlussworte**

Ziel des Instituts für Vorsorge und Finanzplanung ist es, mit seinem BU-Kompetenz-Rating Finanzdienstleistern aussagekräftige Ergebnisse zu den BU-Kompetenzen einzelner Anbieter zur Verfügung zu stellen und auf diese Weise die Entscheidung bei der Wahl nach dem geeigneten Produktpartnern maßgeblich zu erleichtern.

September 2018

Ihr Institut für Vorsorge und Finanzplanung

Frank Nobis

Prof. Michael Hauer

Prof. Dr. Thomas Dommermuth