



Sitzung des qx-Clubs

Köln / 6.6.2006

Esther U. Schütz / Franke & Bornberg

Hans Jörg Binder / AachenMünchener

■ Franke & Bornberg BU-Unternehmensrating

Das Verfahren zur Beurteilung der Professionalität der Versicherer

Motivation und Nutzung

§ 1 Absatz 1 Satz 2

Rentenversicherung mit lebenslangen Pensionszahlungen

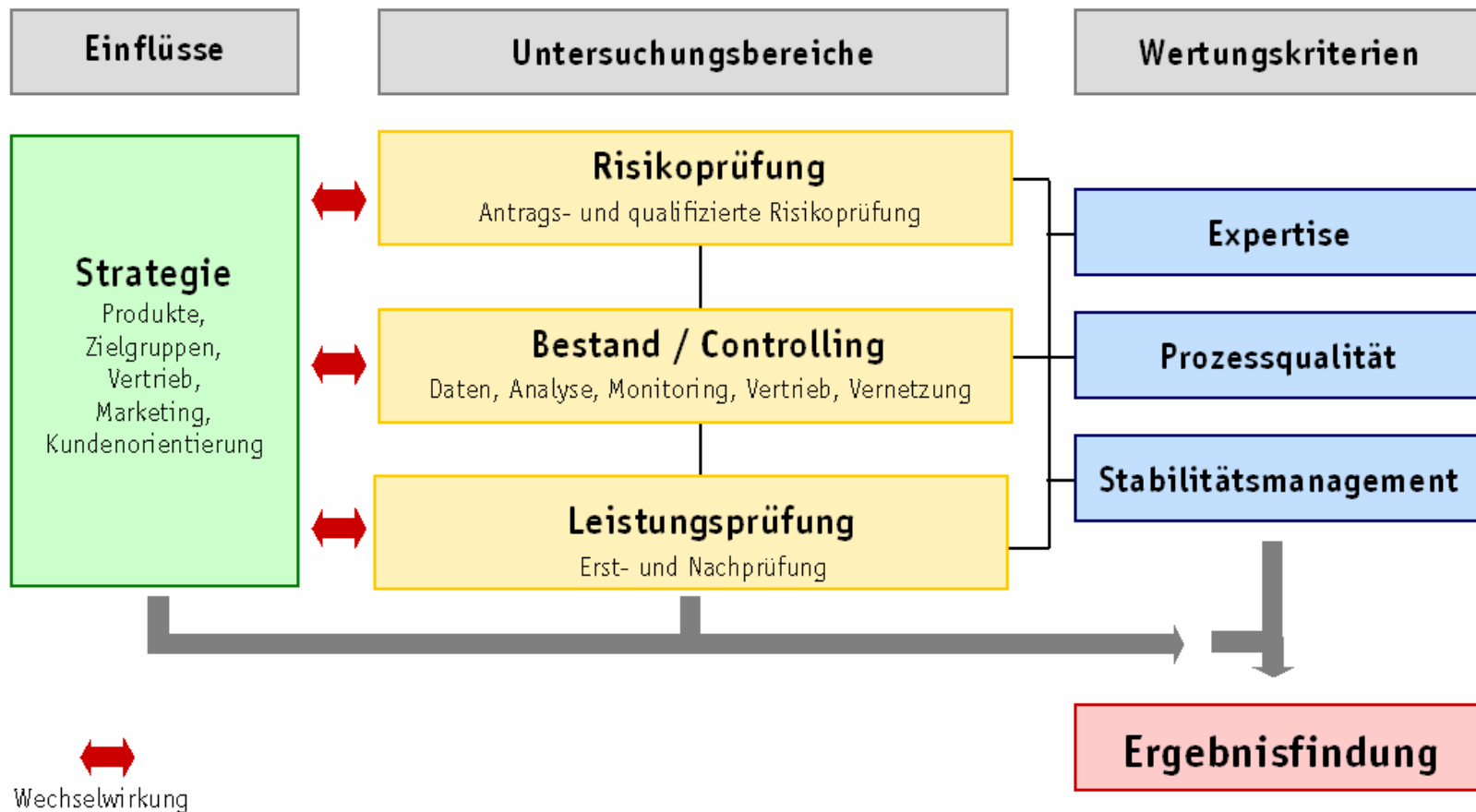
der Aufschubzeit und garantiert

bleibt die versicherte Person

... Karte



Struktur des BU-Unternehmensratings



Die Analyse-Werkzeuge

Analysewerkzeuge

Datenmatrix

Interne Bestands-, Controlling und Leistungsfall-Daten



Stichproben

Akteneinsicht, Prozessanalyse u. Verifizierung der Daten



Interviews

Gespräche mit Vorstand und Abteilungsleitung

125	18 1/16	26 1/8	26 1/4	-5/16
130	18	17 3/8	18 1/4	-3/16
160	47 7/16	45	u45 3/4	+1/8
17	28 1/4	26 1/8	u28 1/8	+1/4
17	55 3/4	54 3/16	u55 7/16	+1 13/16
3	28 1/2	28 1/8	28 1/4	-5/16
3	23 3/4	23 1/4	23 3/8	-3/8
	66 3/4	65 7/8	66	-3/4
	34 1/2	33 5/8	34	-5/16
	37 5/16	37 1/4	37 5/16	-5/16
	51	49 5/16	u49 5/16	-5/16
	10 1/16	10 7/16	10 7/16	-3/16
	31 1/16	31 1/16	31 1/16	-5/16

Ratingübersicht

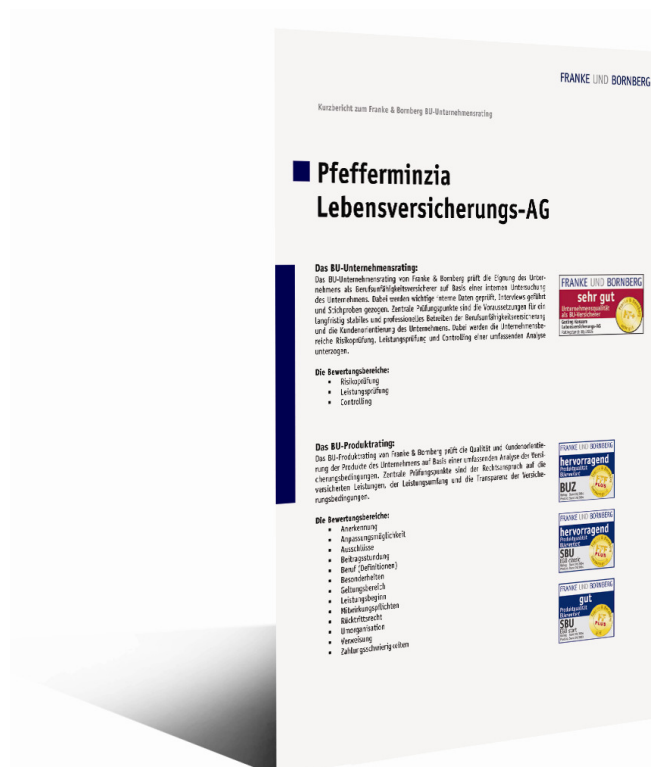
Am Beispiel der BUZ zur Risikolebensversicherung - Sortierung U-Rating

Gesellschaft	Produkt	U-Rating	P-Rating
■ NÜRNBERGER Lebensversicherung AG	BUZ (BUZ2004C) (GN 223114-01.04)	FFF	FFF PLUS
■ NÜRNBERGER Lebensversicherung AG	BUZ (BUZ2004C) (GN 223114-01.04) + Schnellhilfe-Zusatzversicherung (SH2006) (GN233104_022006)	FFF	FFF PLUS
■ AachenMünchener Lebensversicherung AG	BUZ BUZVB BA (08.05) zur RLV	FF+	FFF PLUS
■ Deutscher Herold Lebensversicherung AG	BUZ zur RLV BB BUZ 01/2005 BG 1+2 mit Beitragszuschlag	FF+	FFF PLUS
■ Gerling Konzern Lebensversicherungs- Aktiengesellschaft	BUZ TB + Erl-TB (GKL BUZ.0501) + AVB-D (GKL AVBD.0501) <= 48% (EGO/EGO young)	FF+	FFF PLUS
■ Gerling Konzern Lebensversicherungs- Aktiengesellschaft	BUZ TB + Erl-TB (GKL BUZ.0501) + AVB-D (GKL AVBD.0501) > 48% (EGO/EGO young)	FF+	FFF PLUS
■ Swiss Life Deutschland	BUZ (Einzelvers. 1.2005 / Bed. 1.2005)	FF+	FFF PLUS
■ Zürich Lebensversicherungs AG (Deutschland)	BUZ zur RLV BB BUZ 01/2005 BG 1+2 mit Beitragszuschlag	FF+	FFF PLUS
■ Aspecta Lebensversicherung AG	BUZ Stand 07.2003 BG A+B, alle weiteren mit Beitragszuschlag	FF	FFF PLUS
■ Stuttgarter Lebensversicherung a. G.	BUZ-PLUS Stand: 03/2006 mit Karenzzeit (zur RLV)	FF	FFF PLUS
Allianz Lebensversicherungs- AG	BUZ plus E5 (Bed. Februar 2006) zur RLV		FFF
Alte Leipziger Leben	BUZ (mp 2500-01.06) Stand: Januar 2006		FFF
ARAG Lebensversicherungs-AG	Comfort-BUZ (Leistungsstaffel 50%) (B 68) Stand 03.06 zur RLV		FFF
ASSTEL Lebensversicherung AG	BUZ ASL-BUZ-02.04		FFF
Axa Lebensversicherung AG	BUZ 21006005 (07.05) BG 1+ bis 3 und K zur RLV		FFF
AXA Life Europe Ltd. Niederlassung Deutschland	BUZ BG 1+ bis 3 und K 21006359 (4.06)		FFF
Barmenia Versicherungen	BUZ L 3172 DT Ausgabe 01/2006 zur RLV		FFF
Basler Versicherungen	BUZ Ausgabe 2005 Fassung vom 1. Januar 2005 ohne Stoffwechselungs-Premium		FFF

Ergebnisse der bisher bewerteten Unternehmen

	Gesamtqualität	Teilqualitäten			
Gesellschaft	Urteil	Risikoprüfung	Leistungsprüfung	Controlling	Stand
AachenMünchener	FF+	sehr gut	sehr gut	sehr gut	08/05
Aspecta	FF	sehr gut	sehr gut	noch befriedigend	11/05
Deutscher Herold	FF+	hervorragend	sehr gut	gut	08/05
Gerling Konzern	FF+	sehr gut	hervorragend	sehr gut	08/05
Nürnberger	FFF	hervorragend	hervorragend	hervorragend	08/05
Stuttgarter	FF	sehr gut	sehr gut	befriedigend	08/05
Swiss Life Deutschland	FF+	gut	hervorragend	gut	03/06
Zürich Deutschland	FF+	sehr gut	hervorragend	gut	03/06

Kurzbericht



■ Franke & Bornberg BU-Unternehmensrating

Das Verfahren zur Beurteilung der Professionalität der Versicherer

Bewertungs-Verfahren

§ 1 Absatz 1 Satz 2

Rentenversicherung mit lebenslangen Pensionszahlungen

der Aufschubzeit und garantiert

bleibt die versicherte Person

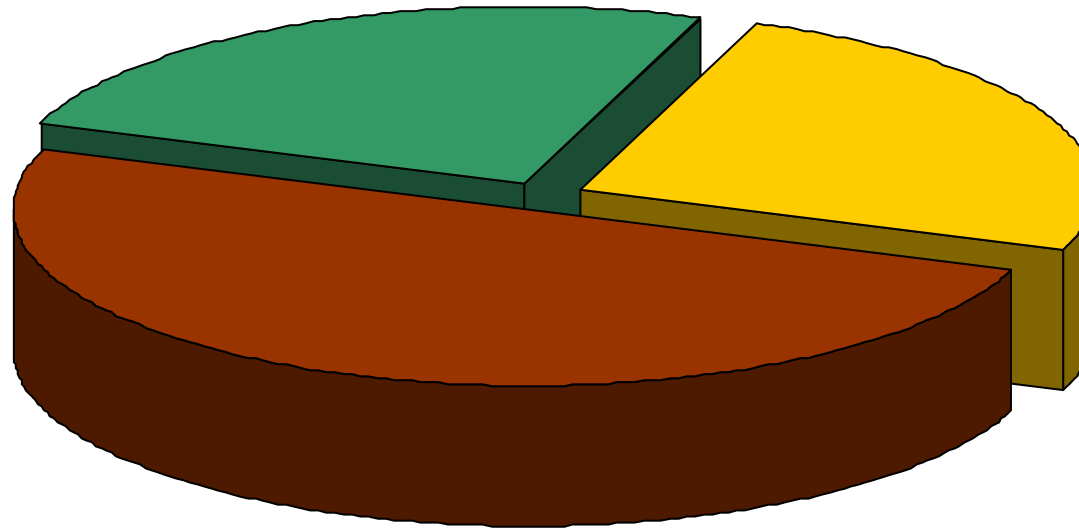
... Karte



Bewertungsbereiche

a. Risikoprüfung 25 %

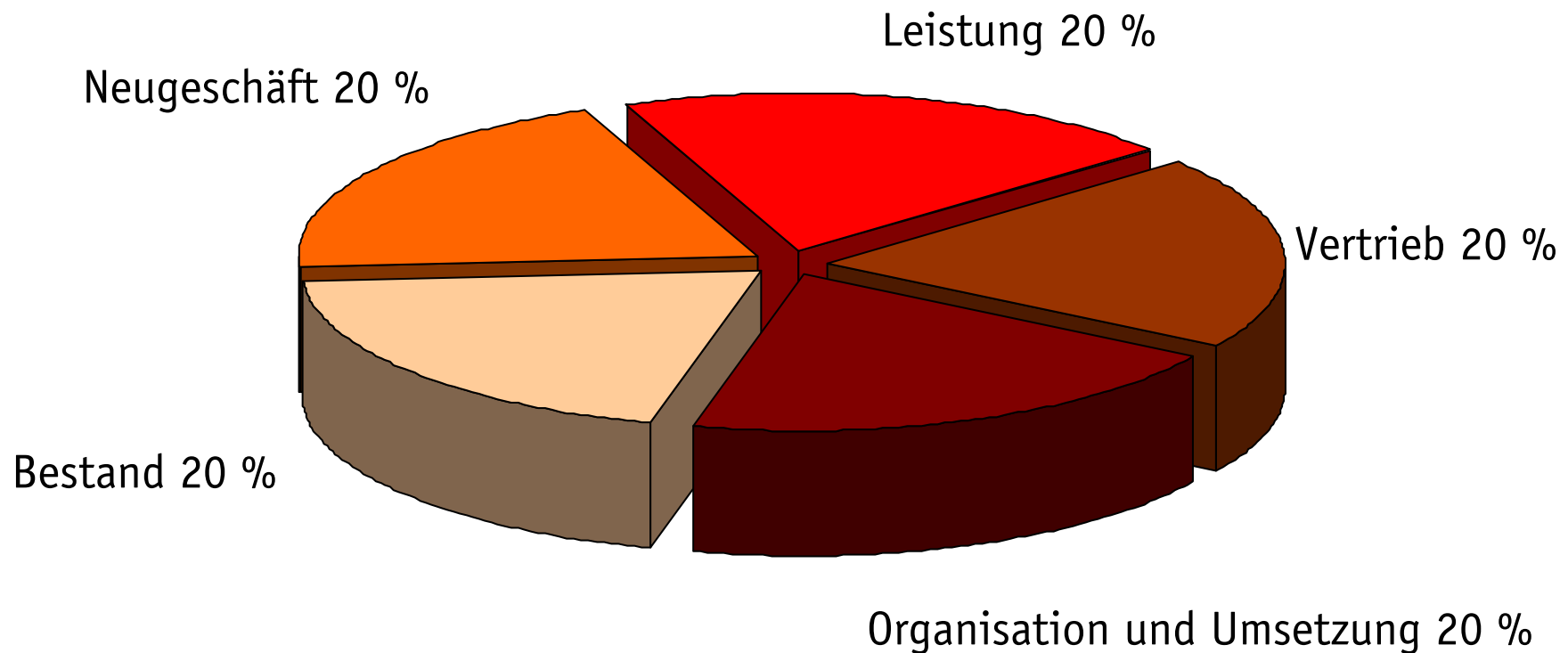
b. Leistungsprüfung 25 %



c. Controlling 50 %

Bewertungsbereich Controlling

(Gewichtung 50% der Gesamtwertung)





Controlling BU-Neugeschäft

Controlling BU-Leistung

Controlling BU-Bestand

Vertriebscontrolling

Controlling - Organisation und Umsetzung

Controlling Neugeschäft

Teilbereiche

1. Antragsformulare
2. Blanko Anträge
3. Berufsgruppenzuordnung
4. Restriktionen/Erschwerungen
5. Basisanalysen
6. Teilbestände



Ausgewählte Controlling-Maßnahmen

- Auswertung der Antragsformulare
- Risikoentscheidstatistik
- Fachprüfung / Sachliche Richtigkeit
- Ergänzende Fachprüfung

Weitere Maßnahmen

- Abgleich der internen Leistungsstatistik mit der Berufedatenbank (regelmäßige Anpassung der Berufsgruppen)
- Neugeschäftsentwicklung nach Vertriebswegen
- Arztkosten-/Rückversicherungsstatistik
- Auswertung der Ausschlussklauseln

...



Beispiele

- Häufigkeit der verwendeten Antragsformulare nach Version und Vertriebsweg unter den Gesichtspunkten Kosten, Vertriebs- und Verbraucherfreundlichkeit
- Auswertung der Antragsformulare im Rahmen von Wettbewerbervergleichen und/oder Ratings hinsichtlich Gesundheitsfragen, Verbraucherfreundlichkeit, ...
- Zusätzlich Standardfallauswertung zum Erfassungs-Dialog hinsichtlich Auffälligkeiten bei der Antragsaufnahme



Grundsatz der Risikoprüfung

„Zuschlag vor Leistungseinschränkung“ – wo immer dies vertretbar ist

Untersuchungsgebiete

- Zu Stande gekommene Verträge ohne Erschwerung, mit Risiko-Zuschlägen (Medizin, Hobby) und/oder mit Leistungseinschränkungen (LE)
- Ablagen (abgelegte Verträge – i. d. R. wegen fehlender Unterlagen)
- Ablehnungen und Zurückstellungen
- Widersprüche und Rücktritte (vor Policierung)

Verwendungsgebiete

- Vertriebssteuerung
- Erstellung von Gesundheitsfragen



Das Fachprüfungskonzept

- Stichprobenartige Prüfung der „Sachlichen Richtigkeit“ von **zufällig ausgewählten** bearbeiteten Geschäftsvorfällen
- Ergänzende Fachprüfung zu **gezielt ausgewählten** Sachverhalten/Vertragskonstellationen

Zielsetzung der Prüfung „Sachliche Richtigkeit“

- **Grundsätzliche Aussagen zur Bearbeitungsqualität**
- Förderung der betrieblichen Effizienz (Qualitätssicherung/-verbesserung)
- Unterstützung zur Einhaltung der Geschäftspolitik und rechtlicher Rahmenbedingungen
- Absicherung vor Vermögensverlusten (z.B. Falschauszahlungen) durch Einhaltung der Risikoprüfungsgrundsätze und eine (angemessene) Votierung
- Verbesserung innerhalb der Teams über Feedback-Prozesse

Umgang mit den Prüfungsergebnissen

- Teaminterne Diskussion führen zur Weiterentwicklung des Fachgebiets
- U.a. Schulungen und Änderungen in den Arbeitsabläufen bei Feststellung systematischer/individueller Fehler



Ergänzende jährliche Fachprüfung zu gezielt ausgewählten Sachverhalten bzw. Vertragskonstellationen → **Spezifische Aussagen zur Bearbeitungsqualität**

Zielsetzung

Vertiefte Erkenntnisse bzgl. Bearbeitungsqualität unter Berücksichtigung bestimmter Risikokriterien wie z.B.

- Höhe des Geldflusses („hohe Leistungen“)
- Produkte, z.B. SBU/BUZ
- Gesundheits-/Krankheitsmerkmale und deren Einschätzung
- Häufung gleichartiger technischer Änderungen
- Kombination bestimmter Geschäftsvorfälle
- Gehäuftes (knappes) Unterschreiten von Kontrollgrenzen
- Auffälligkeiten aus den Falschbearbeitungen der Prüfung „Sachliche Richtigkeit“



Controlling BU-Neugeschäft

Controlling BU-Leistung

Controlling BU-Bestand

Vertriebscontrolling

Controlling - Organisation und Umsetzung

Controlling Leistung

Teilbereiche

1. Leistungsfallentscheidung
 - a. Erstprüfung Rücktritt/Anfechtung
 - b. Erstprüfung sonstige Leistungsfallentscheidungen
 - c. Nachprüfung
2. Restriktionen/Erschwerungen
3. Basisanalysen
4. Teilbestände
5. Untersuchung zum individuellen Risikoverlauf



Das Datenmodell der **BU-Leistungsstatistik** ist darauf ausgerichtet

- statistische Auswertungen der getroffenen BU-Leistungsentscheidungen anzustellen und
- ein breit angelegtes Controlling der BU-Leistungsprüfung durchführen zu können.

Die **durchgeführten Auswertungen**

- sind speziell auf **Controlling** ausgerichtet und zur Qualitätssicherung standardisierter Arbeitsabläufe gedacht, sowie
- auf die **Geschäftssteuerung** ausgerichtet, d.h. sie
 - liefern Entscheidungshilfen bei der Veränderung von Antragsfragen,
 - unterstützen den Vertrieb im Neugeschäft,
 - unterstützen den Außendienst bei der Kundenbetreuung,
 - steuern die Arbeitsmenge in der Sachbearbeitung,
 - dienen als Vergleichsinstrument (mit anderen Versicherern des Konzerns).



Untersuchungskriterien

- Ursachen der BU
- Alter bei Eintritt der BU
- Beziehung zur BU/EU in der gesetzlichen Rentenversicherung
(soweit Daten dazu bekannt)
- Bestandsdauer bei Eintritt der BU
- Anerkennungsformen (Leistung ab BU-Eintritt, ab Anzeige der BU, ab 7. Monat, nach Exkulpation)
- Tarifarten der BU-Versicherung (nur Beitragsbefreiung, mit Rente, SBU oder BUZ , EU)



Anerkennungen z.B. nach Ursachen

Wirbelsäule, Knochen, Gelenke

Unfallverletzungen

Herz, Kreislauf, Gefäße

Schlaganfall, cerebrale Durchblutungsstörungen

Verdauungsorgane, Leber

Nerven, Geist, Gemüt

Neubildungen, Krebs

Nieren, Stoffwechsel, Diabetes

Atemwege

Sinnesorgane

Allergien, Ekzeme

HIV

oder Eintrittsalter, Zeitraum zwischen Vertragsabschluss und BU-Eintritt, ...



Analyse der **geführten BU-Leistungsprozesse** nach

- dem jeweiligen Gerichtsentscheid oder Vergleich
 - den Entscheidungsgründen des Gerichts
 - der Nachvollziehbarkeit der Gerichtsentscheidung
 - rückblickend: der Vermeidbarkeit des Prozesses?
 - evtl. ableitbaren Maßnahmen (z.B. Änderung von Arbeitsrichtlinien)
- laufendes internes Controlling

Analyse der **Antragsfragen / Fragebögen von Leistungsfällen**

- Aufdeckung systematischer Informationsdefizite bei der Risikoprüfung



Überprüfung der **korrekten und vollständigen Erfassung** von getroffenen Entscheidungen, von Widersprüchen nach Ablehnungen..

Überprüfung und Überwachung **interner Qualitätsstandards** z.B.

- Reaktionszeiten auf Kundenschriften, Erstmeldung, etc..
- Bearbeitungsdauer
- Form der Ausgangskorrespondenz

Neu angezeigte BU-Fälle (u.a. für Personalplanung) und **neue BU-Klagefälle**

Fachprüfungsbericht mit Verdichtung und Analyse bzw. Kommentierung der Ergebnisse aus der Prüfung zur sachlichen Richtigkeit im Leistungsbereich und **ergänzende Fachprüfung** auf prozessualer Ebene



Controlling BU-Neugeschäft

Controlling BU-Leistung

Controlling BU-Bestand

Vertriebscontrolling

Controlling - Organisation und Umsetzung

Controlling Bestand

Teilbereiche

1. Berufe/Berufsgruppen
 2. Restriktionen/Erschwerungen
 3. Schadenquote
 4. Basisanalysen
 5. Teilbestände
-



Kalkulationsgrundlagen einer SBU-/BUZ-Tarifgeneration

- Eigene Statistiken und/oder Untersuchungen Dritter
 - zu geeigneten Berufeschlüsseln (z.B. Statistisches Bundesamt)
 - zur BG-Einteilung anhand von Musterbeständen (z.B. DAV, Rückversicherer)
 - zu Invalidisierungswahrscheinlichkeiten und Relationen (z.B. DAV, Rückversicherer)

- Die zum Zeitpunkt der Kalkulation geltende Bestandszusammensetzung und die daraus resultierende Berufeeinschätzungspraxis hinsichtlich der BU-Risiken und nötiger Sicherheitsmargen



Grenzen der Kalkulation

- Unternehmensspezifische Invalidisierungswahrscheinlichkeiten basieren auf dem zum Zeitpunkt der Kalkulation gültigen Bestand und dessen Berufsstruktur
- Veränderungen in der Berufsstruktur des Neugeschäfts können
 - ggf. andere (berufsgruppenabhängige) Sicherheitsmargen bzw. eine neue Kalkulation erforderlich machen und
 - unter Risikoaspekten notwendige BG-Umgruppierungen für einzelne Berufe anzeigen
- Weiterentwicklungen bei den BU-Produkten erfordern eine Neubewertung des Bestandes unter Risiko- und Aktualitätsaspekten und ständige Überprüfung u.a. der
 - Invalidisierungswahrscheinlichkeiten und Sicherheitsmargen
 - der Neugeschäftsanteile nach BG
 - der Höhe der Überschussbeteiligung



Das Konzept allgemein

Systematisch jährlich wiederkehrende Erhebung und Auswertung der Bestandsdaten mit dem Ziel, die biometrischen Rechnungsgrundlagen zu überprüfen

Zielsetzung

- Ständige Überprüfung und zeitliche Dokumentation unternehmensspezifischer Größen hinsichtlich Risikogerechtigkeit und Aktualität
 - Sicherheitsmargen
 - Invalidisierungswahrscheinlichkeiten
 - Neugeschäftsanteile nach BG,...

- Marktvergleiche



Untersuchungskriterien

- Verteilung der Verträge auf die Berufsgruppen und die häufigsten Berufe
- Tatsächliche/erwartete Schaden-Quoten und Invalidisierungswahrscheinlichkeiten
- Veränderung des BU-Risikos des eigenen Bestandes gegenüber Musterbeständen
- Überprüfung der BG-Zuordnung

nach BUZ mit/ohne Barrente und SBU

- für den Gesamtbestand und
 - den Bestand des letzten Neugeschäftsjahres
(der die aktuelle Berufeeinschätzungspraxis am besten widerspiegelt)
- ➔ Frühzeitige Anzeige ‚falscher‘ Berufsgruppenzuordnungen und zukünftiger Änderungen in der Bestandszusammensetzung (durch eine geänderte Berufeeinschätzungspraxis und/oder die unternehmensspezifische Preisgestaltung)



Weitere Untersuchungskriterien

- Auskömmlichkeit der bei Abschluss vereinbarten Erschwerungen
- Gewinnzerlegung gegenüber BAV / BaFin
- BU-Ergebnis nach Teilbeständen, z.B. Berufsgruppen
- Verteilung auf die Vertriebswege

und die bereits bekannten Maßnahmen

- Fachprüfungsbericht zur Prüfung der sachlichen Richtigkeit
- Ergänzende Fachprüfung zur Bearbeitungsqualität unter Beachtung verschiedener Risikoaspekte
- Blanko-Anträge aus Neugeschäft und Bestand



Controlling BU-Neugeschäft

Controlling BU-Leistung

Controlling BU-Bestand

Vertriebscontrolling

Controlling - Organisation und Umsetzung

Vertriebscontrolling

Teilbereiche

1. Blanko-Anträge
 2. Rücktritt/Anfechtung
 - a. Rücktritts-/Anfechtungsquote
 - b. Zuordnung und Vorgehen bei Rücktritt/Anfechtung
 3. Leistungsfälle
 4. Berufe/Berufsgruppen
 5. Geschäftsanteil
-



Die zum Teil bereits unter BU-Neugeschäft, BU-Bestand und BU-Leistung beschriebenen Untersuchungen zu

- Blanko-Anträgen,
- Rücktritten/Anfechtungen,
- Leistungsfällen,
- Berufen/Berufsgruppen und
- Geschäftsanteilen

werden - soweit machbar und nötig - auch hinsichtlich des Vertriebsweges durchgeführt.

→ Erkenntnisse und Auffälligkeiten werden mit den Vertrieben diskutiert, und u.a. gezielt zur Geschäfts- und Vertriebssteuerung genutzt.



Controlling BU-Neugeschäft

Controlling BU-Leistung

Controlling BU-Bestand

Vertriebscontrolling

Controlling - Organisation und Umsetzung

Controlling Organisation und Umsetzung

Teilbereiche

1. Durchführende Stelle und Vernetzung der Erkenntnisse
 2. Dokumentation
 3. Häufigkeit der Durchführung
 4. Ableiten von Maßnahmen
 5. Qualitätssicherung
-



Vernetzung

- Regelmäßiger Abgleich zwischen interner Leistungsstatistik und Berufedatenbank
- Ständiger Dialog zwischen BU-Leistungsprüfung und BU-Risikoprüfung in der tgl. Praxis
- Interne und übergreifende Gespräche (Motto: „lernen von anderen“)
 - zur Überprüfung bzw. Änderung der Abläufe/Vorgehensweisen
 - um Auffälligkeiten in der Antrags- und Leistungsprüfung zu diskutieren
- Unternehmenseigene Benchmarks auf Basis von „best-practice“-Erfahrungen
- Konzernvergleiche und -benchmarking (z.B. bzgl. BU-Fälle, Produktivität, ...)

Konkrete Beispiele

- ‚Frühschäden‘ in der BU-Versicherung
- Zusammenspiel BU- und Krankentagegeldversicherung
- Konzern-Benchmarking



Die vorgestellten **Auswertungen** finden **regelmäßig** – von täglich bis jährlich – statt und werden **schriftlich** sowie **elektronisch** dokumentiert, archiviert und verteilt.

Die gewonnenen Erkenntnisse werden **intern und übergreifend** thematisiert und führen zu Änderungen von organisatorischen Abläufen, Initiierung von Projekten, ...

Diese Untersuchungen führten in jüngster Vergangenheit zur **Verbesserung der Antragsformulare**, zu einer **Reduzierung des Vorläufigen Versicherungsschutzes**, zu **regelmäßigen Umgruppierungen** von Berufen, ...

Durch **Qualitätsanreize und -kontrollen** (interne Rankings) werden ständige Verbesserungsmaßnahmen gefördert und gefordert.