

Cash.EXTRA

Berufsunfähigkeits-Versicherungen

Berufliche Existenz clever absichern

Individueller Schutz
der sich auszahlt



In Kooperation mit:





ILFT

BERUHIGT IN DIE ZUKUNFT ZU BLICKEN.

Wenn die Arbeitskraft ausfällt,
springt der HDI Einkommensschutz ein.

Im Leben kommt es oft anders als geplant: Wenn Ihre Kunden wegen einer Krankheit oder eines Unfalls nicht mehr arbeiten können, bieten wir finanzielle Sicherheit. Der HDI Einkommensschutz zahlt bei Erwerbs- und Berufsunfähigkeit monatlich einen Betrag. Setzen Sie auf unsere bewährte Produkt-Qualität mit dem ausgezeichneten Service.

Mehr auf www.hdi.de/einkommensschutz

HDI

Das ist Versicherung.

Kein Nischenphänomen

Was die Zukunft bereithält, zeigt nur die Glaskugel, die niemand besitzt. Dennoch weisen Statistiken zumindest näherungsweise darauf hin, welche Risiken das Leben bereithält. Tödliche Unfälle im Straßenverkehr oder im Privathaushalt beherrschen zwar zumeist die Schlagzeilen, sind aber in ihrer Quantität eher zu vernachlässigen.

Ganz anders hingegen verhält es sich mit den Gefahren, die im Berufsleben lauern und von denen die

Kontakt zur Chefredaktion

milewski@cash-online.de

Tel.: +49 (0)40/51444-136



Mehrzahl der Deutschen entweder nichts weiß oder nichts wissen will. Die Rede ist vom Jobverlust durch Krankheit. Die Zahlen dazu sind alarmierend: Im Schnitt werden 25 Prozent der berufstätigen Deutschen im Laufe ihres Arbeitslebens berufsunfähig. Und längst sind es nicht mehr nur die körperlich Arbeitenden, die diese Statistik füllen. Denn Unfälle sind nur zu knapp zehn Prozent für den Ausfall im Job verantwortlich.

Mehrzahl der Deutschen entweder nichts weiß oder nichts wissen will. Die Rede ist vom Jobverlust durch Krankheit. Die Zahlen dazu sind alarmierend: Im Schnitt werden 25 Prozent der berufstätigen Deutschen im Laufe ihres Arbeitslebens berufsunfähig. Und längst sind es nicht mehr nur die körperlich Arbeitenden, die diese Statistik füllen. Denn Unfälle sind nur zu knapp zehn Prozent für den Ausfall im Job verantwortlich.



Zunehmend betrifft dieses Risiko nämlich auch alle anderen Berufsgruppen – unabhängig von Alter und Geschlecht. Aufgrund des sich verstärkenden Leistungsdrucks im Beruf sind besonders Nervenerkrankungen beziehungsweise Erkrankungen der Psyche auf dem Vormarsch. Sie lösen mittlerweile zu mehr als einem Drittel eine Berufsunfähigkeit aus – Tendenz steigend.

Aktuell haben nur rund zwanzig Prozent der Deutschen eine Berufsunfähigkeitsversicherung abgeschlossen, weitere 27 Prozent haben sich mit dem Thema noch gar nicht auseinandergesetzt. In der Altersgruppe der 18- bis 24-Jährigen sind es sogar 40 Prozent, die das Risiko vollständig beiseite schieben. Besonders alarmierend ist dabei die Tatsache, dass laut aktuellen Umfragen rund 60 Prozent der Deutschen bewusst ist, wie wenig finanzielle Hilfe vom Staat im Fall der Fälle zu erwarten ist. Denn seit der Rentenreform von 2001 hat sich die Politik auf eine Basisversorgung zurückgezogen. Wer nach 1961 geboren ist, muss selbst für die finanziellen Folgen einer Berufsunfähigkeit vorsorgen.

Hier lauert also ein Riesenpotenzial für Berater, das es zu nutzen gilt. Das Wie ist Gegenstand dieses Extras ebenso wie das Was, wenn es um aktuelle Entwicklungen hinsichtlich Tarifkonzeption und Kundenmanagement im Leistungsfall geht.

Ihr

Frank O. Milewski, Chefredakteur

Impressum

Verantwortlich für den redaktionellen Inhalt:

Frank O. Milewski

Das Cash.Extra BU-Policen erscheint als Beilage im Cash.-Magazin. Der Nachdruck ist nur mit Genehmigung des Verlags gestattet.

Anzeigen: Cash.Print GmbH, Hamburg

Vorstufe und Druck: Dierichs Druck + Media GmbH & Co. KG, Kassel

Fotos: Anna Mutter, Anne-Lena Cordts, Unternehmen
Stand: April 2015

Aus dem Inhalt

4 Augen zu und alle Fragen offen

Die Beratung der Deutschen zur Absicherung bei Jobverlust durch Krankheit zählt zu den wichtigsten Aufgaben des Vermittlers.

6 „Der Markt ist noch lange nicht abgedeckt“

Experten diskutieren den aktuellen Wandel in der Berufsunfähigkeitsversicherung. Solidität der Anbieter und Qualität der Kundenbetreuung stehen im Fokus.

Augen zu und alle Fragen offen

BU Fast jeder dritte Arbeitnehmer verdrängt oder unterschätzt das BU-Risiko. Versicherungsvermittler sind deshalb aufgefordert, den Menschen die Augen zu öffnen – allerdings haben sie mit eigenen Herausforderungen zu kämpfen.

Deutschland ist niedergeschlagen“, fasste die Techniker Krankenkasse (TK) die Ergebnisse der Ende Januar veröffentlichten Studie „TK-Depressionsatlas“ zusammen. Demnach sind die Fehlzeiten aufgrund von Depressionen zwischen dem Jahr 2000 und 2013 um fast 70 Prozent gestiegen. Der Anteil der Erwerbspersonen, die Antidepressiva verschrieben bekamen, hat im gleichen Zeitraum um ein Drittel auf sechs Prozent zugenommen.

Viele Experten führen diese unheilvolle Entwicklung vor allem auf erhöhte Anforderungen im Beruf zurück. Doch bei Krankschreibungen bleibt es nicht. Immer häufiger müssen Arbeitnehmer ihren Job komplett aufgeben, weil ihre Psyche zu stark leidet. Mittlerweile sind Nervenkrankheiten und psychische Erkrankungen der häufigste Grund für eine Berufsunfähigkeit (BU). Mit einem Anteil von rund 30 Prozent haben sie im Jahr 2012 Erkrankungen des Skelett- und Bewegungsapparates (23 Prozent) als BU-Ursache Nummer eins überholt, ergab eine Auswertung durch das Analysehaus Morgen & Morgen. Christian Mähringer, Biometrie-Experte bei Talanx und HDI, rechnet sogar damit, dass bis zum Jahr 2020 jeder zweite Auslöser für eine Berufs- oder Erwerbsunfähigkeit (EU) einen psychischen Hintergrund haben wird (siehe Interview ab Seite 6).

Ob psychische oder körperliche Ursache – das Risiko, die einzige Finanzquelle, die eigene Arbeitskraft, zu verlieren, betrifft alle Berufsgruppen: Etwa jeder vierte Arbeitnehmer muss

seine Karriere-Ziele im Verlaufe seines Lebens vorzeitig begraben. Trotzdem verdrängt oder unterschätzt fast jeder dritte Deutsche das eigene BU-Risiko: 30 Prozent der Deutschen sagen laut einer aktuellen Umfrage im Auftrag des Versicherers Canada Life, dass sie sich entweder noch keine Gedanken über eine finanzielle Absicherung eines möglichen Verdienstauffalls gemacht haben (18 Prozent) oder schlimmer noch die BU-Police für keine wichtige Versicherung halten und deshalb auf einen Abschluss verzichtet haben (elf Prozent).

Kommt es zum Ernstfall, kann es für die Betroffenen finanziell schnell eng werden, denn die staatlichen Leistungen sind alles andere als üppig bemessen. Wer noch teilweise arbeiten kann – das heißt zwischen drei und sechs Stunden täglich – gewährt der Staat lediglich die halbe Erwerbsminderungsrente. Nur wer aus gesundheitlichen Gründen weniger als drei Stunden täglich arbeiten kann, erhält die volle Erwerbsminderungsrente. Diese beträgt derzeit durchschnittlich knapp 700 Euro. Nach dem 1. Januar 1961 Geborene trifft es noch härter: Sie können im Falle einer Berufsunfähigkeit auf jede andere Tätigkeit des Arbeitsmarktes verwiesen werden. Ausbildung und früherer Verdienst spielen dabei keine Rolle.

Nur ein Viertel der Deutschen hat laut der Canada-Life-Umfrage dieses existenzielle Risiko ausreichend per BU abgesichert. Hinzu kommen weitere 20 Prozent, die zwar einen BU-Vertrag besitzen, dabei aber nicht sicher sind, ob ihr Schutz im Ernstfall

auch ausreicht. Diese Befürchtung ist nicht unberechtigt, denn viele BU-Verträge sichern zum Teil Renten ab, die nur knapp über dem Niveau der staatlichen Erwerbsminderungsrente liegen. Laut Canada Life lag die durchschnittliche Höhe der versicherten BU-Renten in 2013 bei 771 Euro, wenn man BU-Zusatzversicherungen, die beispielsweise an eine private Rentenversicherung angekoppelt sind, mit einrechnet.

„Grundsätzlich ist bei der Absicherung der Berufsunfähigkeit regelmäßig durch den Vermittler der Bedarf zu prüfen und anzupassen. Idealerweise würde auch der Kunde darauf achten, allerdings sei ihm zugestanden, dass Versicherungen ihn im Alltag nicht interessieren“, sagt Biometrie-Experte Philip Wenzel vom Maklerhaus Freche im bayerischen Kemnath.

Versicherungsmakler stehen heute mehr denn je vor der Herausforderung, eine bedarfsgerechte Absicherung für ihre Kunden zu finden, die sich mit deren finanziellen Möglichkeiten vereinbaren lässt. Denn eine BU verspricht zwar einen umfassenden Schutz, ist zugleich aber deutlich teurer als die BU-Alternativen, wie etwa Erwerbsunfähigkeits-, Grundfähigkeits (GU)- und Schwere-Krankheiten-Versicherungen. Allen Alternativen ist gemein, dass sie nicht den zuletzt ausgeübten Beruf versichern, sondern erst dann leisten, wenn die Arbeitsfähigkeit insgesamt nicht mehr gegeben ist.

„Viele Makler haben die Sorge, dass sie im Leistungsfall erklären müssen, warum sie ihren Kunden keinen Vollschutz vermittelt haben“, erläutert

BU-Experte Gordon Hermanni von der Zurich Gruppe Deutschland im Cash.-Roundtable-Gespräch (ab Seite 6). Sein Gesprächspartner Maximilian Beck von den Basler Versicherungen ergänzt: „Im Moment ist es noch eine große Herausforderung im Beratungsgespräch, den Absprung aus der BU-

nen Bedarf bestmöglich abzusichern. Hier bietet sich meiner Meinung nach eine Mischung verschiedener Absicherungen an, um das passende Ergebnis zwischen Leistungshöhe, Leistungsumfang und Beitrag zu finden und den individuellen Bedarf zu decken.“ Solange Makler nicht für den Kunden

ren.“ Aber dies sei ja schon, wie der Experte trocken anmerkt, „allgemein bekannt“. Doch er weist auch auf positive Entwicklungen im Markt hin. So sei es erfreulich, dass in einigen Bedingungen „ganz leise und unauffällig“ neue Lösungen angeboten würden. „Immerhin schon fast eine Handvoll von Versicherern bieten – mal als Assistance-Leistung, mal als Geld-Leistung – Unterstützung bei Reha- und Umschulungs-Maßnahmen an.“

Hier liege ein großes Potenzial, ist Wenzel überzeugt, da die Interessen der Versicherten und der Versicherer ähnlich gelagert seien: „Der Versicherte möchte wieder arbeiten und normal leben und der Versicherer möchte nicht mehr Rente bezahlen.“ Er hoffe, dass sich hier kompetente Dienstleister fänden, die diese Serviceleistung für alle Versicherer günstig anbieten. Ebenfalls erfreulich, fährt Wenzel fort, sei die Tendenz zu mehr Unterstützung bei der Stellung des Leistungsantrags. „Wünschenswert wäre es hier, wenn unabhängige Versicherungsberater damit beauftragt würden.“

Wenzels Ausführungen dürften bei Michael Franke, Geschäftsführer des Analysehauses Franke und Bornberg, auf Wohlwollen stoßen. Franke zufolge legen die Versicherer zunehmend Wert auf eine aktive Begleitung des Kunden zu Beginn und während des Leistungsfalles. Bei der BU-Leistungsprüfung stelle das Ausfüllen des üblichen Fragebogens mit Gesundheitsangaben und Tätigkeitsbeschreibung für viele Antragssteller, „die oft gesundheitlich schwer angeschlagen sind, eine hohe Hürde dar“, erläutert Franke. „Hier kann eine telefonische Unterstützung vonseiten des Versicherers oder ein persönlicher Besuchstermin beim Kunden vor Ort, gegebenenfalls unter Einbeziehung des Vermittlers, eine große Hilfe darstellen.“ ■

Lorenz Klein, Cash.



Philip Wenzel: „Bei der BU-Absicherung ist regelmäßig der Bedarf zu prüfen.“

Beratungssituation zur EU-/ GU-Beratungssituation zu schaffen, ohne dabei Erwartungen des Kunden zu enttäuschen, weil er nicht das bekommen hat, was er wollte.“

Vertriebsexperte Wenzel rät Maklern trotz dieser Unsicherheit dazu, einen kühlen Kopf zu bewahren. „Als Versicherungsmakler sollte ich mich darauf konzentrieren, den Bedarf meines Kunden zu ermitteln und dann verschiedene Lösungen anzubieten“, so Wenzel. „Wenn ich einem Handwerker die BU für 200 Euro als optimal empfehle und er sich dagegen entscheidet, muss ich versuchen, sei-

entscheiden, dass eine BU „von vornherein nicht infrage kommt“, sieht Wenzel kein Haftungsproblem. „Es wäre eher problematisch, unbedingt an der Absicherung der Berufsfähigkeit festzuhalten und solange die Rentenhöhe nach unten zu schrauben, bis die Prämie passt.“

Auf die Frage, welche Entwicklungen in der Berufsunfähigkeitsversicherung dem Makler missfallen, findet Wenzel eine deutliche Antwort: „Die fortschreitende Berufsgruppendifferenzierung und die ständige Erweiterung der Leistungsauslöser werden das Produkt, so wie wir es kennen, zerstö-

„Der Markt ist noch lange nicht abgedeckt“

ROUNDTABLE Der Markt für Berufsunfähigkeitsversicherungen wandelt sich. Analysten und Vermittler achten verstärkt auf die finanzielle Solidität der Produktgeber und die Qualität der Kundenbetreuung im Leistungsfall. Drei Experten aus der Assekuranz diskutieren über die aktuelle Entwicklung.

Etwa jeder fünfte Deutsche hat laut einer aktuellen Umfrage des Marktforschungsunternehmens YouGov bislang eine Erwerbs- oder Berufsunfähigkeitsversicherung (EU/BU) abgeschlossen. Wie bewerten Sie die BU-Versorgung in der Bevölkerung?

Beck: Da mir die Umfrage bekannt ist, weiß ich, dass sich weitere 27 Prozent der Befragten mit dem Thema Arbeitsunfähigkeit noch überhaupt nicht beschäftigt haben, unter den 18- bis 24-Jährigen sind es sogar 40 Prozent. Das ist eine hoch attraktive Zielgruppe, insbesondere was die BU betrifft. Die Sensibilität für das Thema ist durchaus gegeben: Zwei Drittel der Befragten sagen zudem, sie wüssten, dass die staatlichen Leistungen ziemlich knapp bemessen sind. Interessanterweise gibt auch jeder Zweite an, in seinem persönlichen Umfeld jemanden zu kennen, der mit EU oder BU Erfahrungen gemacht hat. Das heißt: Der Bedarf ist da, aber er muss natürlich auch gedeckt werden. Das ist ein Riesenpotenzial für Berater. Zumeist werden von den Befragten hohe Kosten als Abschluss-Hemmnis angeführt. Wie gehen mit dieser Sorge um?

Mähringer: Wir hatten im vergangenen Jahr ebenfalls eine Studie zum Thema Einkommensschutz bei YouGov in Auftrag gegeben und sind zu einem ähnlichen Ergebnis gekommen. Für viele Berufsgruppen und insbesondere für Menschen, die überwiegend körperlich arbeiten, ist

es oftmals schwierig, den Preis für einen Top-BU-Schutz bezahlen zu können. Gleichzeitig haben wir in dieser Studie festgestellt, dass sich 37 Prozent der Befragten noch gar nicht mit dem Thema beschäftigt haben. Da stimme ich Herrn Beck zu: Allein auf diese beiden Gruppen müssen die Branche und wir als HDI zugehen. Wir müssen unsere Vertriebspartner dazu befähigen, individuell den besten Einkommensschutz für den Kunden zu organisieren, der natürlich auch finanzierbar sein muss. Deshalb fahren wir bei HDI zweigleisig: Mit der Berufsunfähigkeitsversicherung EGO Top und der Parallel-Lösung, der Erwerbsunfähigkeitsversicherung EGO Basic, die ebenfalls alle Ursachen und Krankheiten abdeckt und somit einen vollumfänglichen Schutz ermöglicht. Kurzum: Es gibt ein Riesenpotenzial, der Markt ist noch lange nicht abgedeckt.

Hermanni: Ich gebe Herrn Mähringer recht, die Branche hat den Auftrag, den Menschen einen bedarfsgerechten und auch finanzierbaren Versicherungsschutz anzubieten. Die BU ist der Königsweg, das ist unbestritten so, aber insbesondere bei der Zurich haben wir erkannt, das wir unsere EU in den vergangenen Jahren ein bisschen „stiefmütterlich“ behandelt haben. Hier ist hervorzuheben, dass wir innerhalb der Erwerbsunfähigkeit eine temporäre BU von drei Jahren anbieten. Das ist ein sehr interessanter Ansatz.

Eine aktuelle Stichprobe der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen unter 326 Verträgen ergab, dass die versicherte BU-Monatsrente im Schnitt nur bei 400 Euro und damit unterhalb der Grundsicherung liegt. Zugespielt gefragt: Hilft die Berufsunfähigkeitsversicherung den Sozialkassen am Ende mehr als den Versicherten?

Beck: Diese Zahlen kann ich nicht nachvollziehen. Laut der Statistik des Versicherungsverbandes GDV liegen selbstständige BUs im Durchschnitt bei einer Monatsrente von 990 Euro, in der Berufsunfähigkeitszusatzversicherung (BUZ) beträgt sie etwa 550 Euro. Zumindest was die SBU angeht, sieht es also gar nicht so schlecht aus. Man muss auch deutlich sagen, dass zum Start des BU-Geschäfts Mitte der 1990er-Jahre viele Verträge vermittelt wurden, die hinsichtlich Endalter und versicherter Rentenhöhe schlicht und ergreifend nicht mehr zeitgemäß sind. Gleichwohl gibt es einen laufenden Beratungsauftrag und somit auch eine neue Beratungschance für den Vermittler.

Die Roundtable-Teilnehmer

- Maximilian Beck, Bereichsleiter Vertriebsförderung Lebensversicherung der Basler Versicherungen in Hamburg
- Christian Mähringer, Vorstand Betrieb Leben bei HDI und Mitglied des Vorstands der Talanx Pensionsmanagement AG in Köln
- Gordon Hermanni, Leiter Vertriebsdirektion Nord der Zurich Gruppe Deutschland in Bonn

Mähringer: Das sehe ich ähnlich wie Herr Beck. Hier ist der Berater gefordert, dem Kunden einen bedarfsgerechten und bezahlbaren Schutz anzubieten. Für Kunden mit niedrigem Einkommen kann die EU die beste Lösung sein. Zum Beispiel müsste eine 30-jährige Krankenschwester für einen BU-Schutz mit 1.000 Euro BU-Rente monatlich rund 142 Euro zahlen. Für die EU hingegen würde sie nur 63 Euro zahlen. Bei dem schmalen Budget einer Krankenschwester ist die EU die bessere Lösung.

Hermanni: Grundsätzlich sind wir uns alle hier am Tisch darüber einig, dass der Weg zunächst über die BU und dann über die EU gehen sollte. Wir sind ein absoluter Verfechter der EU, trotzdem glaube ich, dass Ausschnittsdeckungen für den Kunden eine große Chance bieten, entsprechend seinem Einkommen eine Teil-Absicherung zu haben. Denn der Wunschgedanke, sich vollumfänglich abzudecken, ist bei den körperlich Tätigen in meinen Augen fast unmöglich zu erfüllen.

Kunden, die keinen BU-Schutz erhalten, können etwa mit einer Funktionsinvaliditätsversicherung zumindest den Verlust von Grundfähigkeiten wie Sehen, Hören oder Fühlen finanziell absichern. Ein Verkaufsschlag sind diese Produkte allerdings noch nicht. Wie kann die Geschäftsdynamik in diesem Segment verbessert werden?

Hermanni: Die Entwicklung der Verkaufszahlen im Bereich Grundfähigkeit ist sehr erfreulich. Das Problem seitens des Maklers ist, dass eine aus seiner Sicht berechtigt vermittelte Grundfähigkeitspolice oder auch Schwere-Krankheiten-Versorgung vom Kunden im BU-Fall angezweifelt werden kann. Viele Makler haben die Sorge, dass sie im Leistungsfall erklären müssen, warum sie ihren Kunden keinen Vollschutz vermittelt haben. Die Maklerhaftung stellt eine große Schwierigkeit dar. Deshalb haben wir gemeinsam mit der Rechts-



Maximilian Beck: „Der Bedarf ist da, aber er muss natürlich auch gedeckt werden.“



Christian Mähringer: „Die EU deckt ebenfalls alle Ursachen und Krankheiten ab.“



Gordon Hermanni: „Ausschnittsdeckungen bieten eine große Chance.“

anwaltskanzlei Wirth aus Berlin einen sogenannten Beratungsnavigator entwickelt, der dem Makler eine anbieterneutrale und rechtssichere Beratung ermöglicht. Ich denke, dass dadurch viel Unsicherheit aus dem Markt genommen wird.

Beck: Innovative Software-Lösungen können dem Markt durchaus neue Impulse geben. Anstelle von Ausschnittsdeckungen steht bei uns al-

spräch, den Absprung aus der BU-Beratungssituation zur EU-/GU-Beratungssituation zu schaffen, ohne dabei Erwartungen des Kunden zu enttäuschen, weil er nicht das bekommen hat, was er wollte.

Mähringer: Das ist in der Tat eine Herausforderung. Wenn wir einen BU-Antrag ablehnen, prüfen wir umgehend, ob der Kunde gegen Erwerbsunfähigkeit versichert werden

Berufsunfähigkeitsfall schießen ihm verständlicherweise tausend Fragen durch den Kopf, die es zu regeln gilt. Diese Unterstützung ist fest vereinbart, sie muss also nicht extra abgeschlossen werden. Im Falle des Falles erhalten Zurich Kunden persönliche Hilfestellung durch unsere Außenregulierer. Der Kunde muss die eigene Situation nicht in Formulare eintragen, sondern kann sie im vertrauten Umfeld zeigen und erklären. Zusätzlich bieten wir Hilfe durch unseren unabhängigen Reha-Partner Reintara an. Die Unabhängigkeit ist ganz wichtig, weil sonst der, wenn auch falsche, Eindruck entstehen könnte, dass eine von uns gesteuerte Wiedereingliederung den Kunden nur deshalb wieder schnell in Lohn und Brot bringen soll, damit wir weniger zahlen müssen. Zum Glück haben die meisten Kunden selbst ein großes Interesse daran, möglichst bald in das Berufsleben zurückzukehren, weil eine Erwerbstätigkeit eben sehr stark mit gesellschaftlicher Wertschätzung verbunden ist.

Mähringer: Bei HDI setzen wir auf Service-Qualität. Sie gewinnt als Entscheidungskriterium für Kunden und Vermittler zunehmend an Bedeutung. Deshalb haben wir unsere Services kontinuierlich auf ein Spitzen-Niveau verbessert. Wir bei HDI sind überzeugt, dass Services im Leistungsfall am Markt weiter an Bedeutung gewinnen werden. Das liegt einerseits daran, dass der Wettbewerb bei Bedingungen und Preisen weitgehend ausgereizt ist. Andererseits bedienen Services ein fundamentales Kundeninteresse: HDI hat als einer der ersten BU-Versicherer einen „Vor-Ort-Kunden-Service“ und ein sogenanntes „Teleclaiming“ eingeführt. Statt Leistungsprüfung per Schriftverkehr setzen wir auf den telefonischen und den persönlichen Kundenkontakt vor Ort. Ziel ist es, die Prüfungen möglichst einfach und transparent zu gestalten, offene Fragen möglichst



Gordon Hermanni: „Viele Makler haben die Sorge, dass sie im Leistungsfall erklären müssen, warum sie ihren Kunden keinen Vollschutz vermittelt haben.“

lerdings das Aufstocken eines vorhandenen BU-Schutzes im Fokus. Als wir Ende 2013 mit unserem neuen BU-Pflege-Kombi-Produkt herauskamen, hatten wir das Software-Tool Biomaxx mitgeliefert. Es handelt sich dabei um einen Risiko-Check, mit dem die drei existenziellen biometrischen Risiken Berufsunfähigkeit, Pflegebedürftigkeit und Tod geprüft werden können. Dabei geht es auch darum, sich bestehende Verträge – gerne auch bei anderen Gesellschaften – anzuschauen. Sehr häufig ist man dann in der Situation, den vorhandenen BU-Schutz aufzustocken. Im Moment ist es noch eine große Herausforderung im Beratungsge-

kann. In den meisten Fällen bekommt er dann sofort ein Alternativangebot über eine Erwerbsunfähigkeitsversicherung. Wir haben an unsere EU EGO Basic die gleichen hohen Qualitätsanforderungen gestellt, die bei HDI auch für die BU gelten. Mit der Alternative helfen wir dabei, dass Vermittlern kein Kunde verloren geht. *Angesichts der guten Bedingungswerke in den BU-Tarifen versuchen einige Versicherer, sich als Service-Dienstleister vom Markt abzuheben, etwa indem sie auf eine stärkere Begleitung des Kunden im Leistungsfall setzen. Wie beurteilen Sie diese Strategie?*

Hermanni: Der Kunde erhält bei uns eine aktive Unterstützung, denn im

Christian Mähringer, Vorstand Betrieb, HDI Lebensversicherung AG

Erfolgsfaktor Services

Das Gespräch zur Absicherung der Arbeitskraft ist per se beratungsintensiv. Obwohl das Bewusstsein über die Notwendigkeit bei vielen Kunden vorhanden ist, können sie sich zu dem letzten Schritt – also dem Abschluss nur schwer durchringen. Neben der Berufs- und Erwerbsunfähigkeitsversicherung (BU/EU) gibt es zahlreiche Alternativangebote, die unter dem Begriff Ausschnittsdeckungen zusammengefasst sind. Bei den vielfältigen Tarifen ist es für Vermittler eine zusätzliche Herausforderung, das richtige Angebot für jedweden Bedarf zu finden.

Am wichtigsten sind diese drei Faktoren: erstens Top-Bedingungen, die man zum Beispiel an den Ratings renommierter Analysehäuser wie Franke und Bornberg und Morgen & Morgen erkennen kann. Zum zweiten: Für den Kunden da zu sein, wenn er den Versicherer am dringendsten braucht – im Leistungsfall. Denn das beste Bedingungsnetzwerk hilft dem Kunden nicht, wenn er beim Verlust der Arbeitskraft um sein Recht kämpfen muss. Dabei sollte der Kunde, zum dritten, vom Versicherer mit durchdachten Services unterstützt werden.

„Reden statt Schreiben“

Wir bei HDI haben unsere Services unter das Motto „Reden statt Schreiben“ gestellt und das mit Erfolg: HDI hat als einer der ersten Versicherer das Teleclaiming im Kundenkontakt eingeführt. Im Schadenfall klärt ein geschulter Mitarbeiter mit dem Versicherten telefonisch alle wesentlichen Fragen ab. Von den 50 Prozent, die wir telefonisch erreichen, spricht eine Mehrheit von 60 Prozent mit uns. 99 Prozent aller Kunden, die Teleclai-

ming ausprobiert haben, sind hochzufrieden und würden das Angebot jederzeit wieder nutzen, weil es den bürokratischen Ablauf erheblich vereinfacht und beschleunigt. Wir hatten zuvor bei 45 Prozent der Anträge Rückfragen zum Berufsbild. Dank Teleclaiming, das wir seit 2012 durchführen, sind es nur noch 3 Prozent.

Für komplexe Fälle etwa bieten wir einen Vor-Ort-Kunden-Service an. Dabei unterstützt ein spezialisierter HDI Mitarbeiter den Kunden in einem persönlichen Gespräch bei der Aufnahme des Leistungsantrags sowie bei der Zusammenstellung der erforderlichen Informationen zur zeitnahen Leistungsprüfung. Auf Wunsch kann auch der zuständige Vermittler an diesem Gespräch teilnehmen.

Rundum-Service für Vermittler

Alle Services, die wir unseren Kunden angeeignet haben, unterstützen auch den Vermittler. Darüber hinaus haben wir eigene Services für unsere Vertriebspartner. Bei der BU geben wir unseren Vertriebspartnern die Zusage, innerhalb von 48 Stunden über eine Risikovorfrage zu entscheiden.

Auch bei der Policierung geben wir ein Service-Versprechen: Der Antrag wird innerhalb von zwei Tagen nach Eingang poliziert. Für den Fall, dass ein BU-Antrag abgelehnt oder nur unter besonderen Bedingungen angeboten wird, unterbreiten wir dem Vermittler unaufgefordert ein Angebot für eine EU. Der Vorteil für den Vermittler: Er kann sich gegenüber seinem Kunden als reaktionsschnell und serviceorientiert positionieren.



Christian Mähringer

Fakten zum Unternehmen:

Die HDI Lebensversicherung AG bietet individuelle Beratung und Lösungen auf den Gebieten Risikoabsicherung und Altersvorsorge. Mit Bruttoprämieinnahmen von rund 2,3 Milliarden Euro im Geschäftsjahr 2013 gehört das Unternehmen zu den großen Lebensversicherern in Deutschland. **Kompetenz und Erfahrung in Sachen Einkommensschutz** HDI hat seit 1922 Erfahrung im BU-Geschäft und gehört heute zu den Marktführern in diesem Segment. Mit der Produktfamilie EGO setzt HDI Maßstäbe in der Branche durch Top-Qualität und einen starken Rundum-Service.

Kontakt: Charles-de-Gaulle-Platz 1 · 50679 Köln · E-Mail: angebot@hdi.de · Internet: www.hdi.de



Maximilian Beck: „Das Bündeln der beiden Risiken Pflegebedürftigkeit und Berufsunfähigkeit ist sehr zum Nutzen des Verbrauchers.“

direkt zu klären und im Vorfeld bei der Antragstellung den Kunden dabei zu unterstützen, alle erforderlichen Informationen zusammenzutragen. Durch den intensiven Kundenkontakt wird die Informationsqualität verbessert und Rückfragen minimiert. Diese Services werden von Kunden und Vertriebspartnern sehr gut aufgenommen. Durch das gezielte Telefon-Interview mit dem Kunden haben sich die Rückfragen zum Beruf oder zur Tätigkeit von 45 Prozent auf drei Prozent reduziert. Der Effekt ist ein kürzerer Regulierungsprozess.

Beck: Es gibt aber auch durchaus Fälle, in denen der Kunde noch nicht bereit ist, mit irgendjemandem vom Versicherer zu reden. Deswegen haben wir kürzlich den sogenannten L-Check eingeführt. Das heißt, dass eine geschulte und examinierte Pflegefachkraft den Kunden besucht – natürlich unter der Voraussetzung, dass er dies wünscht. Der Besuch wird dahingehend vorbereitet, dass alle nötigen Unterlagen, Nachweise und Informationen gesichtet werden. Der Fragebogen zur BU-Beantragung wird dann zusammen mit dem Kun-

den ausgefüllt. Der Vorteil ist auch hier, dass die durchschnittliche Bearbeitungszeit rapide sinkt.

Reichen serviceorientierte Merkmale wie diese denn aus, um sich im harten BU-Wettbewerb zu behaupten? Schließlich achten sowohl Vermittler als auch Kunden doch in erster Linie auf den Preis und die Vertragsbedingungen...

Hermann: Schon, doch wir stellen fest, dass die Ratingagenturen und Produktvergleicher das Thema Service verstärkt aufgreifen. Vor zehn Jahren sind Versicherer noch belächelt worden, wenn sie mit Zusatzleistungen, wie etwa einem Reha-Konzept, in den Markt gekommen sind. Dann hieß es: schön und gut, nächster Punkt. Das war die Realität, obwohl diese Leistungen für den Kunden immens wichtig sein können. Ich glaube, wir werden hier in den nächsten Jahren durchaus Änderungen erleben.

Beck: Dem kann ich nur zustimmen. Künftig wird es verstärkt darum gehen, dass der Kunde auch tatsächlich weiß, welche Leistungen versichert sind. Stichwort Transparenz. Der Om-

budsmann für Versicherungen Professor Hirsch weist ja immer wieder darauf hin, dass die Intransparenz ein Kernproblem der Branche ist. Wenn der Kunde seinen Vertrag verstanden hat, schafft dies Sicherheit und Vertrauen. Wir haben beispielsweise die Bedingungen für unser Kombi-Produkt Basler Beruf + Pflege so transparent gestaltet, dass sie jeder normale Kunde versteht. Dafür wurden wir mit dem Transparenzsiegel des Instituts für Transparenz ITA ausgezeichnet. Wir würden uns wünschen, dass der eine oder andere Versicherer unserem Beispiel folgt, denn in gewisser Weise ist es ein „Fluch der guten Tat“, wenn man als einziger



Christian Mähringer: „Das Verhalten eines Versicherers in der Leistungsphase ist für mich in Zukunft das entscheidende Differenzierungsmerkmal in der BU.“

Anbieter die Dinge so aufschreibt, dass sie jeder Kunde versteht.

Welche Nachteile wären damit verbunden?

Beck: Nun ja, wenn man etwas anderes macht als die Wettbewerber, erschwert dies natürlich den Vergleich. Da besteht durchaus die Gefahr, dass

sich Kunden und Ratingagenturen die Mühe eines objektiven Vergleichs lieber ersparen. Das ist im Moment noch eine Herausforderung für uns. Insofern appelliere ich an die Mitbewerber, an ihrer Transparenz zu arbeiten.

Hermanni: Es ist sicherlich ein Problem, dass die Unterscheidungskriterien zwischen den Gesellschaften für den Makler nicht einfach und transparent nachzuvollziehen sind. Allerdings setzen auch wir uns stark für die Umsetzung des Transparenzversprechens ein. So arbeitet Zurich seit Januar 2015 mit neu strukturiertem und vom Institut für Transparenz zertifiziertem Produktinformationsblatt (PIB) und persönlichen Vorschlag (PV) bei Biometrie-Produkten.

Wie bewerten Sie die aktuelle Situation, Herr Mähringer?

Mähringer: Ich bin überzeugt, dass der Preis- und Bedingungs Wettbewerb langsam sein natürliches Ende erreicht hat. In der Kfz-Versicherung ist die Preisspirale nach unten ja bereits gestoppt worden. Und überhaupt ermöglicht der Blick auf die Kfz-Versicherung interessante Vergleiche zum BU-Markt: Hat der Versicherte eine Beule am Auto, bekommt er Besuch von einem Schadengutachter. Geht es aber um die Arbeitskraftabsicherung, hat die Branche in der Vergangenheit per Computer und maximal über das Telefon mit dem Versicherten korrespondiert. Die Berufsunfähigkeit ist in gewisser Weise eine Schadenversicherung. Und im Kompositbereich zählen bekanntlich einer guter Preis, aber auch das Image des Versicherers im Kontext der Regulierung. Kurzum: Die Services und Dienstleistungen im Leistungsfall werden in Zukunft mehr denn je darüber entscheiden, welchen Versicherer ein Makler ins Portfolio aufnimmt. Dabei geht es um Prozess-, Leistungs-, und Annahmquoten sowie Ratings. Für uns bei HDI ist es ganz wichtig, diese Zahlen transparent zu machen. Das Verhalten eines Versicherers in der Leistungsphase ist

für mich in Zukunft das entscheidende Differenzierungsmerkmal in der BU. Dem Kunden ist mit einem niedrigen Preis nicht geholfen, wenn er im Leistungsfall um sein Recht kämpfen muss.

Ein harter Preiswettbewerb in der BU bleibe mittel- bis langfristig nicht ohne Folgen und gefährde die Stabilität der Überschüsse, warnte jüngst Michael Franke vom Analysehaus Franke und Bornberg: „Stabilität statt

unsere Antwort darauf gegeben: Das Bündeln der beiden Risiken Pflegebedürftigkeit und Berufsunfähigkeit ist sehr zum Nutzen des Verbrauchers, weil die Kalkulationsgrundlagen der beiden Risiken zusammenspielen. Das fördert die Preisstabilität.

Hermanni: Definitiv ist der BU-Markt bisher preisgetrieben gewesen. Somit ist ein extremer Wettbewerb entstanden, der sicherlich nicht im Interesse vieler Versicherer liegt. Dies



Gordon Hermanni: „Wir stellen fest, dass die Ratingagenturen und Produktvergleicher das Thema Service verstärkt aufgreifen.“

Preis muss jetzt der zentrale Auswahlfaktor für Produkte werden.“ Geben Sie ihm recht?

Beck: Die aggressive Preis- und Produktpolitik kann natürlich auf Dauer die Stabilität der BU gefährden. Da sind wir uns wohl alle einig. Der Preiswettbewerb darf auch nicht auf dem Rücken der Versicherten ausgegossen werden, was ja so viel hieße wie, ich gewinne Kunden mit einem möglichst attraktiven Nettobeitrag, um dann im Verlauf der Zeit den Bruttobeitrag nach und nach anzuhäufen. Man kann nur darum werben, dass Preise fair, vorausschauend und seriös kalkuliert werden. Wir haben

gilt insbesondere für jüngere Anbieter, die das BU-Geschäft noch nicht so lange betreiben und mit aggressiven Preisen in den Markt gehen, mit dem Ziel, schnelles Neugeschäft zu bekommen. Das kann auf lange Sicht nicht funktionieren. Die Tarife müssen vernünftig kalkuliert sein, damit die Leistungsfähigkeit des BU-Versicherers stets gewährleistet ist – und das ohne große Anpassungen.

Mähringer: Viele Wettbewerber operieren mit einer starken Spreizung zwischen Netto- und Brutto-Beitrag. Die Prämien-Spreizung ist ein wichtiger Anhaltspunkt, um die Leistungsstärke eines BU-Versicherers

einschätzen zu können, denn wenn die Gesellschaft zu optimistisch kalkuliert hat beziehungsweise die Schäden steigen, hat sie die Möglichkeit, die Prämie bis zum Brutto-Wert anzuheben. Der Vermittler sollte sich dies genau anschauen, wenn er seinem Kunden nicht einem erhöhten Preisrisiko aussetzen möchte. Es ist wichtig, dass der Kunde die Prämie über die gesamte Laufzeit finanzieren kann. Deshalb ist unsere Philosophie, eine möglichst geringe Spreizung zwischen Brutto- und Nettobeitrag sicherzustellen.

Ein Trend ist, dass Versicherer unterschiedliche biometrische Risiken in einen BU-Schutz integrieren, wie etwa die Pflegebedürftigkeit. Wie wird diese Verknüpfung bislang im Markt angenommen, Herr Beck?

Beck: Wir sehen uns mit dem Produkt Beruf + Pflege als ein Innovationsführer der Branche. Uns hat die Frage beschäftigt, was ein vor BU-Ablauf pflegebedürftiger Kunde einen Monat nach dem Ende der BU-Rente bekommt. Diese Problematik hat uns sehr stark motiviert, den Tarif Beruf + Pflege aufzulegen. Wer schon vor dem BU-Endalter pflegebedürftig wird, erhält seine BU-Rente bei uns lebenslang, solange er pflegebedürftig bleibt. Eine andere Frage ist, die viele Menschen beschäftigt, ist, ob sie am Ende der BU-Zahldauer eigentlich noch eine Pflegeabsicherung erhalten können? Deshalb haben wir die Option geschaffen, bei Ablauf der BU eine Pflegerente ohne Gesundheitsprüfung abschließen zu können. Das Thema Pflegebedürftigkeit trifft auf einen großen Bedarf, der aber bislang nicht gedeckt wird. Hier sind alle Häuser aufgefordert, innovativ zu sein und eben auch mal etwas Neues, etwas Mutiges zu wagen. Ich kann nur sagen, es lohnt sich. Wir sind mit dem Produkt im letzten Jahr auf den Maklermarkt gekommen und sind mit den Verkaufszahlen überaus zufrieden.

Nun stelle ich mir den klassischen BU-Neukunden jünger vor als jemanden, der eine Pflegeabsicherung möchte, weil er bereits eigene Pflege-Erfahrungen im privaten Umfeld gemacht hat. Wie passt das zusammen?

Beck: Bei einem BU-Aufstockungskunden gibt es den von Ihnen beschriebenen Gegensatz nicht. Dieser Kunde ist zwischen 35 und 50 Jahre alt und hat vor Jahren eine BU gekauft – oftmals mit einem Endalter,

wird. Mit unseren „Extra“-Tarifen bieten wir als Lebensversicherer Altersvorsorgelösungen, die das Pflege-Risiko mit abdecken. „Extra“ ist eine sinnvolle Verknüpfung zwischen Altersrente und Pflegeschutz. Damit kann der Kunde einen Grundstock anlegen.

Die BU-Beantragung, vor allem das Beantworten der Gesundheitsfragen, erweist sich im Beratungsgespräch oftmals als komplex. Welche techni-



Maximilian Beck: „Der Ansatz ist, von der BU-Beratung zur Pflegeberatung und zum Hinterbliebenenschutz zu kommen.“

dass wir, wie bereits gesagt, heute als kritisch einstufen würden. Das Einkommen des Kunden hat sich in der Zwischenzeit ebenfalls entwickelt. Der Ansatz ist jetzt eben, von der BU-Beratung zur Pflegeberatung und zum Hinterbliebenenschutz zu kommen.

Mähringer: Ich bin überzeugt, dass sich die Kombinationsprodukte vor dem Hintergrund eines ganzheitlichen Beratungsansatzes etablieren werden. Die Kombination aus Altersvorsorge und Pflege ist genau der richtige Weg, weil die Demografie zeigt, dass die Absicherung der Pflegebedürftigkeit immer relevanter

schen und prozessualen Verbesserungen sind hier noch möglich, um einen möglichst reibungslosen Abschluss zu ermöglichen?

Hermanni: Insbesondere die E-Signatur wird in den nächsten Jahren ein Riesenthema werden. Aber schon heute bieten wir unseren Vertriebspartnern mit dem Zurich Risiko-Check ein effizientes Tool an, mit dem der Gesundheitszustand des Antragstellers sofort übermittelt werden kann. Der Kunde erfährt dann in kurzer Zeit, ob eine Annahme problemlos möglich ist, eine Annahme zu erschwerten Bedingungen oder ob eine nähere Prüfung erforderlich ist.

Mit Biometrie LVRG-Einbußen kompensieren

Mit „Mach Plus mit Protection“ startet Zurich eine Biometrie-Kampagne im Maklermarkt. Christian Botsch, Leiter für den Bereich „Unabhängige Vermittler Leben“ bei der Zurich Versicherung, berichtet im Interview über die neue Zurich Kampagne.

Herr Botsch, was verbirgt sich hinter „Mach Plus mit Protection“?

Botsch: „Mach Plus mit Protection“ ist unsere Antwort auf die Auswirkungen des Lebensversicherungsreformgesetzes (LVRG). Die Senkung des Zillmersatzes erhöht die Leistungen beim Kunden, geht zulasten der Abschlussprovision, der Marge des Versicherers, und führt in den meisten Fällen zu einer Erhöhung der Bestandsprovision für die Vertriebspartner. Vermittler sind gefordert, neu zu handeln. Neue Konzepte und Produkte sind der Weg, das LVRG als Chance zu nutzen. Im Biometrie-Bereich sind manche Versicherer – wie Zurich – in der Lage, die alten Courtagesätze zu halten. Mit einer Veränderung des Produktmixes des Maklers hin zu mehr Biometrie-Anteil kann die Einnahmensituation wieder verbessert werden.

Und wie unterstützt Zurich nun die Geschäftspartner dabei?

Botsch: Wir verstärken unseren Vertriebsschwerpunkt im Segment der Biometrie. Biometrie-Produkte liegen voll im Trend bei den Geschäftspartnern und treffen den Nerv der Kunden. Mehr als 60 Prozent der Deutschen halten es für wahrscheinlich, berufsunfähig zu werden, sorgen aber trotzdem nicht vor. Manche können sich einen adäquaten Berufsunfähigkeitsschutz nicht leisten oder bekommen diesen anhand der Vorerkrankungen schlichtweg nicht. Zurich bietet eines der umfangreichsten deutschen und internationalen Biometrie-Portfolien und kann neben der Berufsunfähigkeit auch andere sinnvolle Lösungen, wie zum Beispiel Schwere-Krankheiten-Schutzbrief oder Grundfähigkeitsabsicherung anbieten. Durch die guten Konditionen schaffen es unsere Geschäftspartner, die Einbußen nach LVRG zu kompensieren. Hierfür haben wir ein kleines Tool – Compensation*plus* – entwickelt, welches unseren Geschäftspartnern diesen Mehrwert verdeutlicht. Außerdem haben wir in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Institut für Altersvorsorge neutrale und damit auf die Makler- und Kundenbedürfnisse zugeschnittene Akquiseunterlagen erstellt. Zudem haben wir in Zusammenarbeit mit der renommierten Berliner Kanzlei Wirth Rechtsanwälte einen neutralen, rechtskonformen Beratungsprozess – den sogenannten „Beratungsnavigator“ – erarbeitet. Dabei wird in nur vier Schritten der Kundenbedarf analysiert, eine konkrete Produktempfehlung abgegeben und die Entscheidung dokumentiert. Der Ablauf für die Produktempfehlung ist durch die Kanzlei



Christian Botsch, Zurich Versicherung

Wirth Rechtsanwälte testiert. Damit haben alle Beteiligten – Vermittler und Kunde – die maximale Rechtssicherheit.

Das heißt die Makler haben nun neben den gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsdokumenten eine weitere Unterlage, die ausgefüllt werden muss? Statt mehr Sicherheit ist es doch eher mehr Aufwand für Makler. Haben weitere Unterlagen zur Beratungsdokumentation tatsächlich einen Mehrwert?

Botsch: Trotz der gesetzlichen Vorgaben hapert es immer noch in der Beratungsdokumentation, insbesondere bei der Beratung von biometrischen Risiken. Viele Makler tun sich schwer, eine Alternative zur BU anzubieten und diese dann auch rechtssicher und somit haftungsarm zu verkaufen. Wir bieten einen großen Mehrwert und wenig Mehraufwand durch einen einfachen und von Anwälten testierten Prozess. Wir helfen somit, die Kunden besser abzusichern und verhelfen dem Makler so zu mehr Umsatz. Der Makler kann die neutralen, produktunabhängigen Unterlagen direkt und unkompliziert in seinem Beratungsgespräch benutzen. Hierfür benötigt er keine weiteren Programme oder technischen Hilfsmittel.

Herr Botsch, vielen Dank für das Gespräch!

Mehr Informationen erhalten unabhängige Vermittler unter www.mach-plus-mit-protection.de, telefonisch 0228 268 1760 oder per Mail leben@zurich.com.

Letztlich geht es dem Makler auch um die Frage, wie er mit wenig Aufwand eine höhere Termindichte erzielen kann. Das wird bei einigen Maklern sehr gut angenommen, bei einigen noch gar nicht – da wird immer noch mit Papieranträgen gearbeitet. Ich denke, der gesamte digitalisierte

ist für mich die Zukunft: Biometrie-Beratung am Point of Sale mithilfe derartiger Anwendungen beziehungsweise Risiko-Tools ganzheitlich zu organisieren.

Beck: Wir verfolgen diese Entwicklung sehr aufmerksam und mit großem Interesse. Ich glaube, dass die



Christian Mähringer: „Ich prognostiziere, dass bis zum Jahr 2020 jeder zweite BU-oder EU-Auslöser einen psychischen Hintergrund haben wird.“

Antragsprozess wird in fünf Jahren schon deutlich weiter sein als heute.

Mähringer: Die Vermittler fordern schon seit Jahren mehr technische Unterstützung im Beratungsgespräch. Diesem Wunsch können die Versicherer erst seit dem letzten Jahr nachkommen, seitdem es die Möglichkeit für Versicherer gibt, sich zwei Initiativen anzuschließen. Zum einen EQuot von Morgen & Morgen und der GenRe, zum anderen versdiagnose von Franke und Bornberg und der Munich Re. Beiden ist gemein, eine Einschätzung für eine Risiko-Voranfrage oder im Antrag am Point of Sale, also noch im Beratungsgespräch, verbindlich abzugeben. Wir sind stolz, dass wir aktuell neben der Barmenia als einziger Versicherer in beiden Initiativen vertreten sind. Das

Branche zudem mehr intelligente Angebote zur Schadensprophylaxe machen sollte, wie das beispielsweise in der gewerblichen Schadenversicherung üblich ist und schon Tradition hat. Mit dem Konzept der Basler Sicherheitswelt versprechen wir, dass wir eventuellen Schäden so vorbeugen möchten, dass sie erst gar nicht entstehen. Mit dem VorsorgeBonus haben wir jetzt eine Präventivleistung an den Start gebracht. Der Kunde bekommt hier eine höhere Rente. Auf Basis der aktuellen Überschussbeteiligung sind das 20 Prozent mehr, wenn er sich ab 35 Jahren alle zwei Jahre beim Arzt durchchecken lässt und die Vorsorgeuntersuchungen im Vorsorgeheft dokumentieren lässt.

Krankheitsauslösenden Faktoren vorzubeugen, dürfte vor allem im

psychischen Bereich im Interesse der Versicherer liegen: Die Zahl der psychischen Erkrankungen nimmt stetig zu. Wie gehen Sie mit dieser Entwicklung um?

Mähringer: Alle unsere Einkommenschutz-Tarife decken psychische Störungen ab: Das ist wichtig, denn: Ich prognostiziere, dass bis zum Jahr 2020 jeder zweite BU-oder EU-Auslöser einen psychischen Hintergrund haben wird. Deshalb ist echter Einkommenschutz für mich entscheidend. Das Schlimmste wäre, wenn der Kunde über keine Absicherung eines Risikos verfügt, das vielleicht in ein paar Jahren zu 50 Prozent die Ursache eines BU-oder EU-Falls bildet. Schon heute sind psychische Störungen für 41 Prozent aller Leistungsfälle verantwortlich. Wir haben ein Team, das sich vollumfänglich mit dem Thema Psyche beschäftigt. Das heißt, um die Qualität in der Regulierung aufrechtzuerhalten, ist eine Spezialisierung und eine stetige Fortbildung unverzichtbar.

Hermanni: Das Thema psychische Erkrankungen hat über die letzten Jahre, da stimme ich Herrn Mähringer zu, stark an Relevanz gewonnen. Die Herausforderung besteht hier vor allem darin, dass eine entsprechende Diagnose schwerer zu stellen ist als etwa bei einem Bandscheibenvorfall oder einer Krebserkrankung. Ich denke auch, dass Versicherer, die eine lange Erfahrung im Umgang mit Krankheitsbildern vorweisen können und zudem über große und alte BU-Bestände verfügen, wie wir bei Zurich, diese Veränderungen im Sinne der Kunden nutzen können. Wir befassen uns schon jahrzehntelang mit der Berufsunfähigkeit und dies kann entscheidend dazu beitragen, beim Kunden um Vertrauen zu werben. ■

Das Gespräch führte
Lorenz Klein, Cash.

Maximilian Beck, Bereichsleiter Vertriebsförderung bei der Basler Lebensversicherung

Bezahlbarer Versicherungsschutz fair kalkuliert: Basler Beruf + Pflege

Acht von zehn Deutschen halten die private Absicherung gegen Berufsunfähigkeit (BU) für wichtig, hat das Marktforschungsinstitut YouGov jüngst ermittelt. Auch Politik, Verbraucherschutz und Versicherungswirtschaft sind sich in diesem Punkt ausnahmsweise einig. Aber nur gut jeder Fünfte sorgt bislang privat vor. Ganze sechs Prozent der Bundesbürger planen in den nächsten zwölf Monaten den Abschluss einer BU-Versicherung, so YouGov im März 2015. Der vermeintliche Trend zur Biometrie findet im Neugeschäft der Versicherer bislang kaum statt. Woran liegt das?

Potenzielle Kunden sagen häufig, sie könnten sich den BU-Vertrag nicht leisten. Vermittler hingegen kritisieren, dass die Versicherer einen großen Teil ihrer Anträge ablehnen. Der gemeinsame Nenner heißt Differenzierung. Vor Jahren war die Tarifierung vergleichsweise simpel: Entweder war ein Kunde körperlich tätig und damit in Berufsgruppe B, oder er gehörte zur günstigen Berufsgruppe A. Diese Zeiten sind vorbei; statt ehemals zwei gibt es je nach Unternehmen fünf, acht oder sogar noch mehr Berufsgruppen. Zwischen niedrigstem und höchstem Beitrag beträgt die Differenz oft über 400 Prozent. Zugleich ist die Gesundheitsprüfung umfangreicher geworden. Die Folge: Wer den Versicherungsschutz am meisten braucht, bekommt ihn gar nicht erst oder kann den Vertrag nicht finanzieren. Falls doch, liegt die versicherte Rente meist unterhalb der Grundversicherung. Diese Entwicklung ist gefährlich und schadet dem Ansehen der Assekuranz.

Es darf nicht länger darum gehen, wenigen Menschen viel Qualität zum niedrigsten Preis zu bieten. Wir brauchen mehr Schutz für viele. Als Versicherer liegt unsere Kernkompetenz darin, das Leben unserer Kunden sicherer zu machen. Die Basler hat dies bei der Entwicklung von Basler Beruf + Pflege konsequent umgesetzt. Gerade für Berufe mit leichter körperlicher Tätigkeit bieten wir ein besonders gutes Verhältnis von Leistung und Preis. Davon profitieren viele Berufe, wie zum Beispiel Elektriker oder Kfz- und Flugzeugmechaniker. Beim Blick auf die Beitragsstruktur darf man jedoch eines nicht außer Acht lassen: Eine Berufs-

unfähigkeitsversicherung ist umso günstiger, je früher sie abgeschlossen wird. Deshalb enthält das Konzept Basler Beruf + Pflege Einsteigertarife für Kinder und Jugendliche. Bereits mit zehn Jahren bekommen Schüler auf diese Weise wertvollen Versicherungsschutz zum kleinen Preis. Im Rahmen der Upgrade-Option ist eine umfangreiche Ausweitung der versicherten Leistungen während der Laufzeit möglich.



Maximilian Beck

Basler Beruf + Pflege kombiniert Leistungen bei Berufsunfähigkeit und im Pflegefall. Auch hier bestätigt uns die YouGov-Umfrage: Danach wünschen sich vier von zehn Abschlussinteressierten für die BU-Versicherung eine Pflege-Absicherung. Beide Komponenten sind perfekt aufeinander abgestimmt. Es gibt weder Lücken im Versicherungsschutz noch teure Doppelversicherungen. Fachleute hat das Konzept ebenfalls überzeugt: Basler Beruf + Pflege Lifetime erhielt Spitzenbewertungen und wurde mehrfach ausgezeichnet, unter anderem mit dem Financial Advisors Award von Cash, sowie dem Goldenen Bullen als bestes Vorsorgeprodukt. Beim AKS-Index von Franke und Bornberg für die Absicherung der Arbeitskraft besetzt das innovative Konzept eine Top-Position.

Fakten zum Unternehmen: Die Basler Versicherungen sind seit über 150 Jahren auf dem deutschen Markt tätig. Sie bieten Versicherungs- und Vorsorgelösungen in den Bereichen Schaden- und Unfall- sowie Lebensversicherung. In der Altersvorsorge gibt die Basler Sicherheit und Solidität stets den Vorrang. Mit innovativen Produkten beschreitet das Unternehmen neue Wege zur Absicherung biometrischer Risiken und des Ruhestandes. Unabhängige Vermittler erhalten weitreichende Services über die maklermanagement.ag, ein Unternehmen der Basler Versicherungen.

Kontakt: maklermanagement.ag · Ludwig-Erhard-Straße 22 · 20459 Hamburg · **Tel.:** 040 3599 4660 · **E-Mail:** info@maklermanagement.ag
Internet: www.maklermanagement.ag



Basler Beruf + Pflege Lifetime

Aller guten Dinge sind drei!

Unser **Vorsorgeprodukt Basler Beruf + Pflege** bietet lückenlosen, lebenslangen Schutz. Es wurde gleich **dreimal ausgezeichnet** und ist **einmalig am deutschen Markt**.

- Lebenslange Absicherung mit nur einem Produkt: Berufsunfähigkeit + Pflege
- Zusätzlicher Schutz durch Bausteine der Basler Sicherheitswelt: Krankheitenchutz
- Ausgezeichnet: transparente und verständliche BU-Versicherungsbedingungen

Informieren Sie sich noch heute unter der Servicenummer: 0 40/35 99 71 71.

Wir machen Sie sicherer.
www.basler.de

 **Basler**
Versicherungen