

# Cash.EXTRA

**Biometrie**

## **Lebens- Risiken bestens absichern**

**Individueller  
Schutz, der sich  
auszahlt**



In Kooperation mit:





## Eine BU von Beratern für Berater und Kunden


Für die beste BU\* aller Zeiten braucht man die besten Entwickler. Deshalb haben wir Top-Berater aus ganz Deutschland gefragt, was eine BU heutzutage beinhalten sollte. Das Ergebnis der Berater finden Sie unter [www.berater-bu.de](http://www.berater-bu.de)

**Die Top-Berater haben die BU der Bayerischen für 7 Sterne nominiert:**

- ★ Top-Ratingbedingungen in den Varianten Komfort und Prestige.
- ★ Lebenslange Leistung bei Pflegebedürftigkeit und Demenz (auf Wunsch).
- ★ Extravorteile für gesundheitsbewusste Kunden.
- ★ Ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis.
- ★ Absicherung bei Arbeitslosigkeit – ohne Mehrbetrag.
- ★ Gesundheitsprüfung vor Ort (mit Sofort-Ergebnis).
- ★ Papierloser Antrag mit elektronischer Unterschrift.



Sprechen Sie mit uns über die beste BU aller Zeiten\*

 089/6787-2222



**die Bayerische**

Neue Bayerische Beamten Lebensversicherung AG

# Kernkompetenz fokussieren

Die Absicherung biometrischer Risiken gewinnt immer mehr an Bedeutung und betrifft alle Altersschichten einer Gesellschaft. Denn Invalidität, Berufsunfähigkeit oder Pflegebedürftigkeit sind längst keine Themen mehr – beziehungsweise waren es eigentlich nie –, die sich nur auf bestimmte Bevölkerungsteile oder die Generation 50plus beschränken lassen. Im Gegenteil, das heutige Berufsleben fördert nicht selten Psyche und Gesundheit von Arbeitnehmern in sehr extremer Art und Weise.

## Kontakt zur Chefredaktion

[milewski@cash-online.de](mailto:milewski@cash-online.de)

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



Erschreckend sind die Zahlen allemal. Schließlich ist jeder vierte Erwerbstätige in Deutschland, statistisch gesehen, schon einmal berufsunfähig gewesen. Und die Tendenz ist steigend.

Das Gleiche gilt im Übrigen auch für das Thema Pflegebedürftigkeit. Die „demografische Welle“, die in Form rasant alternder Menschen auf die deutsche Gesellschaft zurast, erhöht das Risiko vieler, etwa durch Schlaganfall oder Demenz, nicht mehr in der Lage zu

sein, sich um die einfachsten Dinge des täglichen Lebens zu kümmern.

Das es von staatlicher Seite für die Jüngeren kaum noch eine adäquate finanzielle Absicherung gegen die genannten Lebensrisiken gibt, ist verstärkt Eigeninitiative gefragt. Und hier treffen sich Nachfrager und Anbieter in einer gleichgerichteten Interessenlage. Denn auch die Assekuranz hat das Feld der biometrischen Absicherungskonzepte neu für sich entdeckt. Schließlich ist das Altersvorsorge derzeit aus zweierlei Gründen nicht mehr attraktiv. Zum einen macht es die Niedrigzinsphase beinahe unmöglich, erkleckliche Erträge bei einem angemessenen Risikobudget zu generieren. Zum anderen will ein Großteil der Kunden aufgrund der geringen Ertragslage von Spar- und Vermögensaufbauprozessen derzeit nichts mehr wissen.

Die Assekuranz tut also gut daran sich zu überlegen, wie sie dem gefühlten, aber auch faktischen Sicherheitsbedürfnis begegnen will. Neue Konzepte dürften vor allem in Richtung mehr Flexibilität und Individualität von Tarifen gehen. Interessant wird es zudem sein zu sehen, wie die Versicherungswirtschaft auf das lauter werdende Rufen der Verbraucherschützer nach einer obligatorischen BU-Absicherung reagieren wird. Im nachfolgenden Roundtable erteilten die Teilnehmer einem Zwangstarif eine klare Absage. Dennoch, gegen eine gut gemachte Mischform sollte es weniger Widerstand geben. Schließlich gibt es bereits den Pflege-Bahr, warum also nicht auch eine Nahles-BU?



Frank O. Milewski, Chefredakteur

## Impressum

### Verantwortlich für den redaktionellen Inhalt:

Frank O. Milewski

Das Cash.Extra Biometrie 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:** Florian Sonntag, Unternehmen

Stand: August 2015

## Aus dem Inhalt

### 4 Ein Rettungspaket bleibt aus

Die finanzielle Absicherung von Invalidität und Pflegebedürftigkeit ist von vielen Deutschen kaum selbst zu leisten. Eigeninitiative in Form einer privaten Vorsorge ist deshalb notwendig.

### 10 Roundtable Biometrie

Fünf Experten diskutieren die neuesten Trends im Biometrie-Markt und beleuchten die Chancen der Branche in den kommenden Jahren.

# Ein Rettungspaket bleibt aus

**VORSORGE** Ein Unfall oder eine schwere Krankheit können zu Invalidität oder Pflegebedürftigkeit führen. Im Ernstfall würde dies viele Bürger finanziell überfordern – allein zur Absicherung der Arbeitsunfähigkeit fehlen europaweit 750 Milliarden Euro. Der Staat wird die Vorsorgelücke nicht schließen können.

**E**ine Deckungslücke von 750 Milliarden Euro ist gewaltig – sie entspricht etwa dem zweieinhalbfachen Schuldenstand von Griechenland. Trotzdem käme es wohl keinem Politiker in Europa in den Sinn, diese Lücke, oder sagen wir besser Schlucht, mit dem Geld der europäischen Steuerzahler zuschütten zu wollen. Nein, die Bürger Europas sind ganz allein auf sich gestellt, um diesen Fehlbetrag auszugleichen. Die Rede ist von der privaten Invaliditätsabsicherung: 750 Milliarden Euro wären nach aktuellen Berechnungen des Rückversicherers Swiss Re erforderlich, damit die Menschen in Europa bei Arbeitsunfähigkeit infolge von Krankheit oder Unfall zufriedenstellend versorgt wären.

**Die Studienmacher** von Swiss Re gehen davon aus, dass die Menschen im Falle einer Invalidität einen Einkommensersatz von 60 Prozent benötigen würden. Allerdings decke der Einkommensersatz bei den meisten Menschen derzeit kaum 40 Prozent ab, geben die Autoren des „European Insurance Report 2015“ zu bedenken. Die Studie basiert auf einer Umfrage unter 13.000 Personen in zwölf europäischen Ländern und Israel. Sie sollte ergründen, welche Lebens- und Krankenversicherungsprodukte die Menschen abgeschlossen haben und wo Lücken in ihrem Versicherungsschutz bestehen.

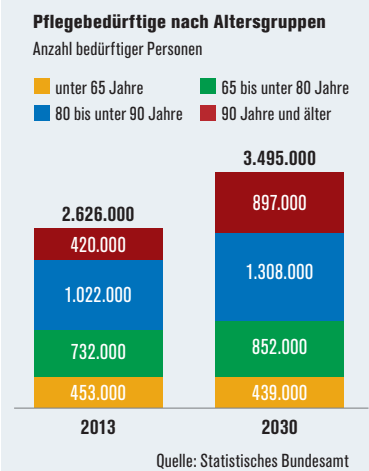
„Obwohl sich die Befragten der möglichen finanziellen Folgen einer

plötzlichen Invalidität oder Krankheit bewusst waren, gibt es noch viele Menschen ohne ausreichenden Versicherungsschutz, die auf staatliche Leistungen angewiesen sind“, sagt Bruce Hodkinson, European Head of Life and Health Reinsurance von Swiss Re. Hodkinson und sein Team befürchten, dass selbst der mit Mühe und Not erreichte Versorgungsgrad von 40 Prozent in Zukunft nicht mehr aufrecht zu erhalten ist. „Aufgrund des stetigen Abbaus der staatlichen Sozialleistungen dürfte dieser Wert in Zukunft weiter sinken“, prognostizieren die Analysten des Schweizer Rückversicherers.

## Immer mehr Pflegebedürftige in Deutschland

Im Jahr 2030 müssen 3,5 Millionen Menschen gepflegt werden – 35 Prozent mehr als noch 2013.

### Demografie lässt Pflegefälle steigen



So kürzten viele Staaten ihre Sozial-Etats, da die alternde Bevölkerung und die steigenden Gesundheitskosten eine enorme Belastung für die Staatshaushalte darstellten. Die Autoren erhoffen sich nun von der Versicherungswirtschaft, den Rückzug des Sozialstaates abzufedern. Es liege an ihr, „die Verlagerung von der staatlichen Fürsorge hin zur individuellen Verantwortung zu unterstützen“, so die Forderung.

**Insbesondere** an die Versicherer in Deutschland dürften die Schweizer Marktbeobachter dabei gedacht haben. Denn laut Insurance Report gehört die Bundesrepublik zusammen mit Italien, Großbritannien, Irland und Polen zu den Ländern mit einem vergleichsweise großen Absicherungsbedarf (siehe Grafik auf Seite 6). Um die Einkommenslücke von hierzulande gut 20 Prozent zu schließen, ist harte Beratungsarbeit seitens der Versicherungswirtschaft zu leisten, denn welcher Bürger wird sich nach Feierabend sagen: „Ich muss noch Brot und Milch kaufen – und natürlich eine Police, die mein Einkommen absichert, falls ich arbeitsunfähig werden sollte“.

Hannah Sütterle, Senior-Analystin der Assekurata Solutions GmbH, einem Tochterunternehmen der Rating-Agentur Assekurata, weiß, wie Versicherungsvermittler das Absatzpotenzial von Berufsunfähigkeitsversicherungen (BU) einschätzen. Zusammen mit ihrer Kollegin Juliane Löffler hat sie ein aktuelles Stim-



Juliane Löffler (links) und Hannah Sütterle, Senior-Analystinnen bei Assekurata Solutions, haben das Geschäftspotenzial von Berufsunfähigkeitsversicherungen und Pflegezusatzversicherungen unter die Lupe genommen.

mungsbild vom deutschen Versicherungsvertrieb gezeichnet. Es zeigt viel grau, aber auch einige farbige Bereiche, die der Versicherungswirtschaft Hoffnung machen dürften.

**So offenbaren** die Teilnehmer der diesjährigen Maklerbefragung

durch Assekurata Solutions, „einen sehr differenzierten Blick auf die Geschäftsentwicklung in den einzelnen Sparten“, erklärt Expertin Sütterle. „Beim Thema konventionelle Lebens- und Rentenversicherung überwiegt unter den Maklern eine pessimistische Stimmung sowohl zur Lage als auch

bezüglich der weiteren Entwicklung.“ Sütterle führt dies auf das anhaltende Niedrigzinsumfeld, die Garantiezinsabsenkungen der vergangenen Jahre auf mittlerweile 1,25 Prozent sowie verschärfte Anforderungen des Gesetzgebers zurück. All dies habe „ihre Spuren hinterlassen“, so die Markt-

analystin. Obendrein verderben verschärfte Anforderungen des Gesetzgebers vielen Vermittlern den Spaß am Lebensversicherungsgeschäft. Schuld daran ist das Lebensversicherungsreformgesetz (LVRG), aus der sich neben einer verlängerten Stornohaftzeit auch eine Reduzierung der Abschlussprovision ergibt – auch wenn diese Auswirkungen wohl erst im nächsten Jahr voll zum Tragen kommen.

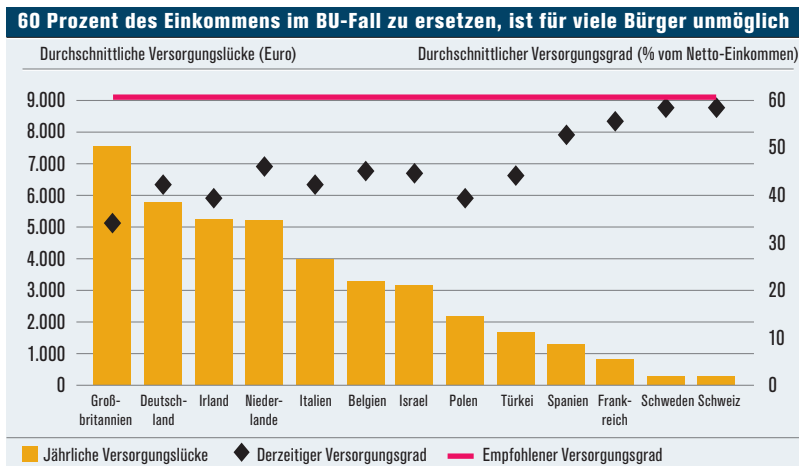
äußerten. „Dass es in der Bevölkerung einen hohen Bedarf an Berufsunfähigkeitschutz gibt, scheint von Maklerseite unumstritten“, fasst die Assekurata-Frau zusammen.

Doch die Makler machen immer häufiger die Erfahrung, dass der Bedarf nach einer BU zwar da ist, aber gar nicht gedeckt werden kann, weil der Kunde gar keine BU bekommt. So können Vorekrankungen einem Vertragsabschluss entgegenstehen,

längst nicht mehr nur die herkömmlichen Produkte im Blick, wenn es um die Versicherung der Arbeitskraft geht. „Mit rund 60 Prozent geht ein Großteil der Makler davon aus“, weiß Expertin Sütterle, „dass die Bedeutung von Produktalternativen zur BU, wie eine Grundsicherung beziehungsweise Erwerbsunfähigkeitsabsicherung, zunehmen wird.“

## Invaliditätsabsicherung: 750 Milliarden Euro bleiben ungedeckt

Schweizer und Schweden sind am besten auf eine Berufsunfähigkeit vorbereitet. Quelle: Swiss Re, European Insurance Report 2015



So beurteilen fast 70 Prozent der 159 antwortenden Makler die aktuelle Geschäftslage für den Vertrieb konventioneller Lebens- und Rentenversicherungen als schlecht (siehe Grafik auf Seite 8). Nur knapp sieben Prozent äußern sich zuversichtlich („gut“). Unterm Strich ergibt dies einen Negativ-Saldo von -62 Indexpunkten.

**Fast spiegelverkehrt** stellt sich die derzeitige Stimmungslage in der Berufsunfähigkeitsversicherung dar. So ergab die Onlinebefragung aus dem März 2015, dass sich die unabhängigen Vermittler laut Sütterle „recht optimistisch“ zum künftigen Absatzpotenzial in diesem Segment

weil den Versicherern das Risiko zu hoch erscheint. Doch selbst Menschen, die nur eine dünne Krankenakte mit sich herumtragen, können leer ausgehen – insbesondere dann, wenn sie einem Beruf nachgehen, der ein vergleichsweise hohes Unfall- oder Gesundheitsrisiko birgt. So ist beispielsweise kaum jeder zweite Gerüstbauer in der Lage, seinen Beruf bis zum Rentenalter durchzustehen. Der Umstand, der „falschen“ Berufsgruppe anzugehören, kann entweder zur Ablehnung führen – oder was faktisch auf das gleich herauskommt – zu einem deutlichen Prämienaufschlag.

Um ihre Kunden nicht im Regen stehen zu lassen, haben Vermittler

**Diese Wahrnehmung** lasse sich auf die stark differenzierte Risikoselektion in der BU zurückführen, so die Analystin, die dazu führe, dass für einzelne Berufsgruppen der Versicherungsschutz „nahezu unerschwinglich“ sei.

Aus Sicht von Michael Franke, Geschäftsführer des Analysehauses Franke und Bornberg, sind in der BU-Absicherung mittlerweile „Sättigungsercheinungen“ zu erkennen. Das verwundere auch nicht, so Franke, denn die Branche bearbeite diesen Markt seit 20 Jahren intensiv.

„Erweitern wir den Fokus aber auf andere Produkte zur Arbeitskraftsicherung, so tut sich ein großes Potenzial auf, denn noch immer sind rund 75 Prozent der Erwerbstätigen nicht gegen die wirtschaftlichen Folgen bei Verlust der Arbeitskraft versichert“, erklärt der BU-Experte. Franke selbst schätze die Arbeitskraftsicherung als einen der „Top-Wachstumsmärkte“ der Versicherungsbranche ein. Es sei nur eine Frage der Lernbereitschaft, und die brächten viele Marktteilnehmer inzwischen mit.

Eine stärkere Lernbereitschaft wünscht sich auch die Versicherungswirtschaft, wenn es um die Risikosensibilität innerhalb der berufstätigen Bevölkerung geht. So erklärte jüngst der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) auf Basis einer Statistik der gesetzlichen Rentenversicherung, dass gut jeder vierte Arbeitnehmer im Laufe seines Berufslebens seine

**Martin Gräfer**, Vorstand Vertrieb und Service, die Bayerische

## Diagnose Schicksalsschlag – Sicherheit durch doppelten Boden

Der Sohn eines Freundes ist 25 Jahre jung und arbeitet bei einer Bank. Bereits mit 18 hat er eine Berufsunfähigkeitsversicherung abgeschlossen – zu ausgezeichneten Konditionen. Für sein Alter verdient er zwar gut, aber es reicht einfach nicht ganz für den neuen BMW. Daher beschließt er, seine Police zu kündigen – nur ein halbes Jahr später erhält er die Diagnose Multiple Sklerose. Sie kennen Beispiele wie dieses sicherlich auch aus der täglichen Arbeit. Es zeigt: Eine Berufsunfähigkeit (BU) kann jeden treffen.

Bei schweren Krankheiten oder Unfällen ist die Einkommensabsicherung von entscheidender Bedeutung. Die Berufsunfähigkeitsversicherung gilt hier als das Mittel der Wahl. Doch auch alternative Produkte geraten zunehmend in den Fokus. Die Versicherungsgruppe die Bayerische bietet ein flexibles Gesamtpaket – für Diagnosen, die ihre Kunden aus dem Arbeitsleben reißen und die finanzielle Existenz gefährden können.

### Je früher desto besser

Wer sich bereits nach der Ausbildung oder sogar noch während des Studiums für eine Berufsunfähigkeitsversicherung entscheidet, hat die besten Chancen auf einen günstigen und guten Tarif. Doch was zeichnet einen guten Tarif überhaupt aus? Die Bayerische ist dieser Frage nachgegangen und hat ihre „Berater-Berufsunfähigkeitsversicherung“ entwickelt. In mehreren Workshops haben praxiserprobte Vermittler ihre Ideen und Wünsche eingebracht. Herausgekommen ist eine Absicherung, die sich an die individuellen Bedürfnisse der Kunden anpasst und nicht mehr nur nach der Berufsgruppe fragt. Sie verfügt über einen zusätzlichen Pflegebaustein und ist in die drei Preis- und Leistungsstufen Smart, Komfort und Prestige aufgliedert.

### Geht nicht gibt's nicht

Doch wie kann sich nun ein 40-jähriger Dachdecker absichern, der bereits einen Bandscheibenvorfall erlitten hat? Sie kennen das sicher: Sie haben zusammen mit dem Kunden bereits bei mehreren Gesellschaften Anträge auf eine Be-



**Martin Gräfer, die Bayerische**

rufsunfähigkeitsabsicherung gestellt, immer wieder akribisch die Gesundheitsfragen beantwortet und müssen dann wochenlang warten – auf eine Absage. Das entmutigt nicht nur Berater, sondern auch Kunden. Lehnen mehrere Versicherer einen Kunden für eine Berufsunfähigkeitsversicherung ab, gibt es vor allem zwei preiswertere Alternativen – allerdings mit niedrigerem Schutzniveau: eine Absicherung für den Fall einer schweren Krankheit wie Krebs oder Schlaganfall oder eine Existenzsicherungsrente.

Die Bayerische bietet beides. Mit „Diagnose X – Income Protect“ steht Beratern und Kunden ein breit gefächertes Produktportfolio zur Verfügung, das bewusst nicht beim Produkt BU endet. Die Tarife sind entweder als Einzelabsicherung oder aber in Kombination mit der BU wählbar und über ein Online-Tool abschließbar. Das Tool prüft nach Datenerfassung alle Optionen gleichzeitig. Ist die klassische Berufsunfähigkeitsabsicherung aus gesundheitlichen oder finanziellen Gründen nicht möglich, schlägt das Tool sofort die passenden Alternativen vor. Das Absicherungskonzept Diagnose X funktioniert mit einer einzigen zentralen Risikoprüfung. Die Prüfdauer liegt deutlich unter dem Branchenschnitt – und die früher üblichen groben Unterdeckungen bei der Absicherung des Arbeitseinkommens gehören damit der Vergangenheit an.

#### Fakten zum Unternehmen:

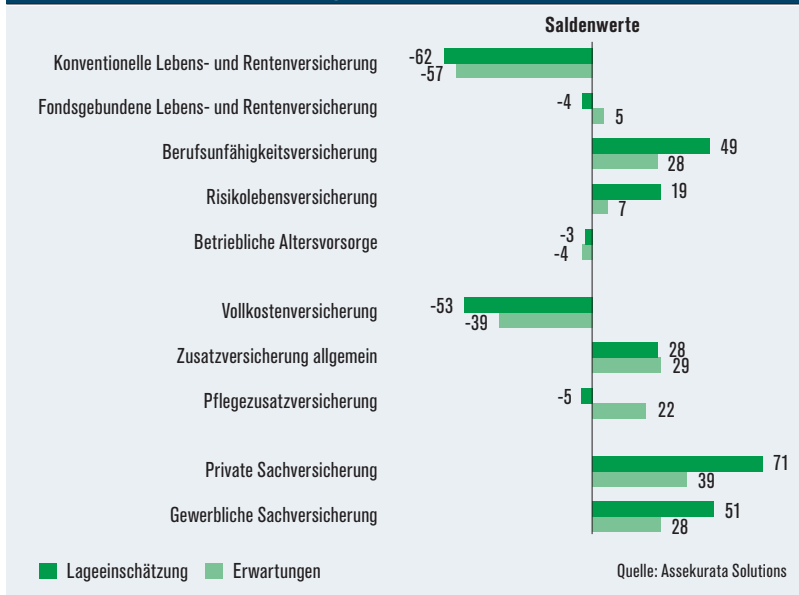
Die Versicherungsgruppe die Bayerische wurde 1858 gegründet und besteht aus den Gesellschaften Bayerische Beamten Lebensversicherung a.G. (Konzernmutter), Neue Bayerische Beamten Lebensversicherung AG und der Sachgesellschaft Bayerische Beamten Versicherung AG. Das Unternehmen hat sich dem Versprechen „Versichert nach dem Reinheitsgebot – 100 % persönlich und schnell“ verschrieben. Es steht unter anderem für das Bemühen um Transparenz und Verständlichkeit, bedarfsgerechte Produkte, fachkundige Beratung und vor allem für umfassenden Service mit kurzen Reaktionszeiten und kompetenten Ansprechpartnern.

**Kontakt:** Thomas-Dehler-Straße 25 · 81737 München · **Tel.:** 089 6787 2222 · **E-Mail:** vsc@diebayerische.de · **Internet:** www.diebayerische.de

## Makler hoffen auf Berufsunfähigkeits- und Pflegeepolizen

Während der Lebensversicherungsmarkt für den Versicherungsvertrieb schwierig bleibt, vermuten die Makler im BU- und Pflege-Markt weiteres Absatzpotenzial.

**Wie schätzen Sie die Geschäftslage derzeit und in den nächsten zwölf Monate ein?**



Erwerbstätigkeit „einschränken oder sogar ganz aufgeben“ müsse. Trotzdem werde das Risiko berufsunfähig zu werden, noch immer unterschätzt, meint der GDV. Laut aktueller Verbandszahlen kommen auf die 42,65 Millionen Erwerbstätigen in Deutschland lediglich gut 17 Millionen Versicherungsverträge, die Berufsunfähigkeit „voll oder teilweise absichern“.

**Zwar liegen viele BU-Renten** weit unter dem von Experten empfohlenen Niveau. Dennoch wären viele Pflege-Experten froh, wenn die Deutschen auch nur annähernd so engagiert bei der Absicherung des eigenen Pflegerisikos vorgehen würden: Von einer Marktabdeckung von 40 Prozent, wie es im BU-Markt der Fall ist, ist die Pflegezusatzversicherung noch weit entfernt.

Derzeit verfügen nur rund 3,8 Prozent der 79 Millionen Pflegepflichtversicherten in Deutschland über eine Pflegezusatzpolice. Bislang

wartet der Markt noch auf den vermeintlich kurz bevorstehenden Durchbruch.

In Bezug auf die zukünftige Geschäftsentwicklung liegen die Optimisten unter den von Assekurata befragten Maklern zwar deutlich in Führung – der Erwartungs-Saldo liegt mit 22 Punkten im Plus. Doch viele andere Versicherungssparten stehen im Vergleich deutlich besser dar als die Pflege (siehe Grafik auf dieser Seite).

„Die Gründe für das gedämpfte Stimmungsbild sind vielschichtig“, weiß Assekurata-Analystin Juliane Löffler zu berichten. Zwar sei unter den Maklern unumstritten, dass ein hoher Bedarf an Pflegeversicherung bestehe (siehe auch Grafik auf Seite 4). Allerdings werde das Thema im Beratungsgespräch „zu selten in den Vordergrund gerückt“, stellt Löffler fest. „In unserer Befragung gaben gerade einmal 45 Prozent an, dieses Thema auch aktiv bei ihren Kunden anzusprechen. Befragt nach dem

Grund antworteten mehr als die Hälfte, dass es für die Kunden wichtigere Absicherungsthemen gibt, wie beispielsweise eine hinreichende Altersvorsorge.“ Dies sei allerdings ein gewisser Widerspruch, so Löffler, da die Absicherung für den Pflegefall „unserer Meinung nach einen wichtigen Bestandteil der Altersvorsorge und somit eine Absicherung gegen Altersarmut darstellt“.

**Ein weiterer Grund** für das Stimmungsbild liege bei den Kunden, fährt die Marktbeobachterin fort. Demnach sind 74 Prozent der Makler der Meinung, dass viele Verbraucher trotz des großen Risikobewusstseins für das Thema Pflege den Bedarf einer ergänzenden Absicherung nicht sehen würden. Darüber hinaus deckten die aktuellen Produktlösungen nach Aussage der Makler noch nicht die Bedarfssituation ihrer Kunden, sagt Löffler. Bei Assekurata erwartet man, dass im Zuge der Pflegereform 2017 neue und noch kundenfreundlichere Tarife auf den Markt kommen werden.

So sei bei den derzeit marktgängigen Pflegeprodukten, die oftmals unzureichende Dynamisierung der Leistungen ein häufig hervorgebrachter Kritikpunkt, erklärt die Pflege-Expertin. Dies gelte vor allem für die geförderte Pflegevorsorge, die bei der Mehrzahl der Anbieter keine Dynamisierung (mehr) vorsehe, wenn der Leistungsfall eingetreten sei. „Wünschenswert wäre es aus Kundensicht, wenn alle Tarife einen entsprechenden Passus beinhalteten“, betont Löffler. Weitere Handlungsfelder seien unter anderem erweiterte Nachversicherungsgarantien bei bestimmten Ereignissen, wie zum Beispiel Änderung der Familienverhältnisse. Auch hier wären Anpassungen wünschenswert, resümiert Löffler. ■

**Lorenz Klein**, Cash.



*Mir passiert  
schon nichts  
ist mehr so,  
wie es einmal  
war.*

*Das Leben ist voller Wendungen.*

*Unsere Versicherungslösungen passen sich an.*

Der vertrauensvolle Partner in allen Lebenslagen: Private und betriebliche Vorsorgelösungen des führenden Schweizer Anbieters – mit über 140 Jahren Erfahrung in Deutschland. Damit Sie mit Zuversicht durchs Leben gehen können. [www.swisslife-weboffice.de](http://www.swisslife-weboffice.de)



**SwissLife**  
So fängt Zukunft an.



Von links: Oliver Horn, Continentale Versicherungsverbund, Gert Wagner, Swiss Life Deutschland;

## „Den Kunden niemals in die Leistungslücke rutschen lassen“

**ROUNDTABLE** Die Absicherung von Invalidität, Pflege, Langlebigkeit und Tod gehören zum Kerngeschäft der Assekuranz. Fünf Experten aus der Versicherungswirtschaft beleuchten den Biometrie-Markt und diskutieren die jüngsten Entwicklungen sowie die Zukunftsaussichten der Branche.



Andrea Schölermann, Condor Lebensversicherungs-AG; Gordon Hermanni, Zurich; Martin Gräfer, die Bayerische.

*Allen biometrischen Risiken ist gemein, dass sie das Leben von Betroffenen und Angehörigen grundlegend verändern – im schlimmsten Fall sogar beenden können. Wie kann es gelingen, dass die Versicherer stärker als verlässlicher Helfer in Notsituationen wie Tod, Invalidität oder Pflegebedürftigkeit wahrgenommen werden und somit das vermeintliche Vorurteil vom Leistungsverweigerer, wie es aktuelle Medienberichte insbesondere im*

*Zusammenhang mit der Berufsunfähigkeitsversicherung suggerieren, zurückgedrängt werden kann?*

**Hermanni:** Unsere Philosophie ist, sich stets zu fragen, wie der Kunde im Leistungsfall behandelt werden sollte. Da geht es neben der rein monetären Leistung auch um das Thema Assistance. Denn mit der Rentenzahlung befinden wir uns keineswegs bereits am Leistungshorizont, weil es einer fachlichen Unterstützung bedarf, um

#### Die Teilnehmer des Roundtable

- Andrea Schölermann, Leiterin Produktmanagement der Condor Lebensversicherungs-AG
- Dr. Oliver Horn, Leiter Produktmanagement Leben im Continentale Versicherungsverbund
- Martin Gräfer, Vorstand Versicherungsgruppe die Bayerische
- Gert Wagner, Chief Product Officer, Swiss Life Deutschland
- Gordon Hermanni, Leiter Vertriebsdirektion Nord der Zurich Gruppe Deutschland



**Andrea Schölermann:** „Wir müssen dem Vermittler immer wieder deutlich aufzeigen, dass ein zu günstiger Preis zulasten der Qualität eines Produkts geht.“

Betroffene wieder ans Berufsleben heranzuführen. Das ist für unsere Kunden aber nicht verpflichtend, sondern nur eine Option, die wir anbieten. Für den Betroffenen ist immer ganz entscheidend, verschiedene Wahlmöglichkeiten zu haben, ohne dass ihm etwas diktiert wird. Ich denke, wenn wir dieses Thema mehr in den Vordergrund rücken, wird sich auch die öffentliche Wahrnehmung verbessern.

**Schölermann:** Ein Problem stellt oftmals die Definition des BU-Begriffs dar, denn eine 50-prozentige BU ist für viele Kunden nur sehr schwer greifbar. Hilfreich ist da sicherlich die AU-Klausel, die sich im Markt immer stärker durchsetzt. Danach leistet der Versicherer bereits, wenn der Versicherte ein halbes Jahr krankgeschrieben worden ist – unabhängig davon, ob eine BU bereits anerkannt wurde oder nicht. Indem die BU-Prüfung erst später erfolgt, kann man als Versicherer sicherlich ein bisschen Spannung herausnehmen. Generell ist es aber für die Versicherungswirtschaft sehr schwer, sich mit den positiven Botschaften, wie etwa der Menge der täglich erbrachten Leistungen, in den Medien Gehör zu verschaffen. Diese Themen erfahren einfach nicht die gleiche mediale Resonanz wie die negativen Fälle.

**Gräfer:** Ich erlebe keine Leistungsverweigerung auf breiter Front, und zwar völlig unabhängig von den Gesellschaften – und ich glaube auch nicht, dass es die gibt. Ich erlebe hingegen, dass unsere Leistungssachbearbeiter die Kunden sehr intensiv unterstützen. Denn gerade für Menschen, die psychisch oder körperlich unter Druck stehen, ist es sehr anstrengend, die richtigen Anträge herauszusuchen, um zum Beispiel bei der Deutschen Rentenversicherung Leistungen beziehen zu können. Diese Hilfe erlebe ich als sehr wohltuend. Und ich glaube, das passiert viel, viel häufiger, als das, was man heute in der Presse unter dem Schlagwort „Leistungsverweigerer“ liest. Gleichwohl gibt es Dienstleister, die Versicherern offensiv dabei helfen wollen, die Schadenquote durch gutachterliche Verfahren positiv zu beeinflussen. Aber es liegt ja an uns, die Anbieter mit dem Ziel zu nutzen, in kürzester Zeit festzustellen, ob eine Berufsunfähigkeit vorliegt oder nicht. *Können Prozess- oder Leistungsquoten dabei helfen, sich ein Bild über einen guten Anbieter zu verschaffen?*

**Horn:** Ich bin überzeugt davon, dass man anhand von Leistungs- oder Prozessquoten nicht wirklich beurteilen kann, ob ein Versicherer den Kunden

im Falle des Falles im Stich lässt oder nicht. Denn erstens schwanken diese Quoten von Jahr zu Jahr sehr stark, zweitens sind sie nicht außerhalb des Zusammenhangs zu betrachten. Ich glaube, dass es gerade bei der Berufsunfähigkeitsversicherung wichtig ist, dass für die Unternehmen in der Leistungsbearbeitung das Wohl des Kunden im Vordergrund steht. Bei uns im Haus ist das einer der wichtigsten Punkte. Deshalb wird bei uns innerhalb von 48 Stunden auf den Leistungsantrag reagiert. Es gibt einen festen Ansprechpartner und wir haben klar definiert, dass wir zu jedem Sachverhalt nur eine Rückfrage stellen. Man liest in der Presse häufig, dass es



**Martin Gräfer:** „Ich erlebe, dass unsere Leistungssachbearbeiter die Kunden sehr intensiv unterstützen.“

Versicherer gibt, die immer wieder eine Rückfrage zu einem anderen Thema haben, die man auch sofort hätte stellen können. Dieses Verzögerungsspiel machen wir nicht.

**Wagner:** Der Vergleich anhand der Kennzahlen funktioniert tatsächlich nicht. Wenn man zum Beispiel bei uns im Haus die Kennzahlen nach unterschiedlichen Vertriebszugängen ordnet, erhält man sehr unterschiedliche

Thomas A. Fornol, Leiter Intermediärvertrieb, Swiss Life Deutschland

# Berufsunfähigkeitsabsicherung in guten Händen

**Interview mit Thomas A. Fornol,  
Leiter Intermediärvertrieb bei Swiss  
Life Deutschland**

*Der BU-Markt in Deutschland boomt. Zu Recht?*

**Fornol:** Ja, auf alle Fälle. Berufsunfähigkeit kann jeden treffen, egal ob Sachbearbeiterin oder Schreiner. Eine Analyse in unserem Versichertenbestand hat ergeben, dass die Hauptursachen für Berufsunfähigkeit psychische Probleme und Einschränkungen am Bewegungsapparat sind. Typische Krankheitsbilder sind Depressionen, Burn-out oder ein Bandscheibenvorfall – davor sind auch Schreibtischtäter nicht gefeit. Außerdem ist einfach Fakt, dass die gesetzliche Erwerbsminderungsrente lange nicht ausreicht, um im Fall von Berufsunfähigkeit den gewohnten Lebensstandard nur annähernd zu halten.

*Was zeichnet Swiss Life Deutschland als Anbieter für BU-Versicherungen aus?*

**Fornol:** Die Absicherung der Arbeitskraft gehört seit jeher zu unseren Kernkompetenzen. Schon seit 1894 bieten wir in Deutschland BU-Versicherungen an – damit kann kaum ein Wettbewerber mithalten. Außerdem zeichnen wir uns durch eine der höchsten Leistungsquoten auf dem Markt aus und kommen dabei regelmäßig auf Werte von über 80 Prozent. Unsere Kunden können somit darauf bauen, dass sie die vereinbarte Rente bei Berufsunfähigkeit wirklich bekommen. Die hohe Qualität unserer BU-Absicherung lassen wir uns zudem von namhaften Analysehäusern bestätigen und erhalten regelmäßig Bestnoten, wie zum Beispiel die Note



Thomas A. Fornol, Swiss Life Deutschland

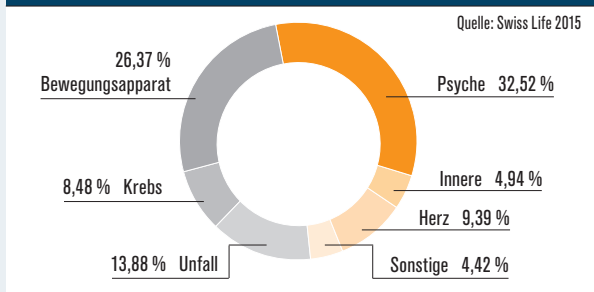
„hervorragend“ (FFF) von Franke und Bornberg für das BU-Unternehmensrating. Dabei hebt das unabhängige Analysehaus die ausgeprägte Kundenorientierung sowie hervorragende Stabilität von Swiss Life im Bereich der Absicherung von Berufsunfähigkeit besonders hervor. Auch finanziell stehen wir als Teil der Swiss Life-Gruppe sehr gut da. Unsere nachhaltige starke Kapital- und Ertragskraft honorierte unlängst auch die Ratingagentur Standard & Poor’s: Sie stuft die Bewertung von Swiss Life nach oben von „A-“ auf „A“ mit stabilem Ausblick.

*Wer kann sich bei Swiss Life gegen Berufsunfähigkeit versichern lassen?*

**Fornol:** Wir haben die richtige Absicherung für Jung und Alt und für alle Berufs-

gruppen. Weil es so wichtig ist, schon in jungen Jahren mit der Absicherung gegen Berufsunfähigkeit zu beginnen, bieten wir mit speziellen Angeboten auch für junge Leute einen bezahlbaren und qualitativ hochwertigen Berufsunfähigkeitsschutz. Unser Risikonachlass stellt vor allem für alle körperlich Arbeitenden eine faire Regelung dar: Wird zum Beispiel als einzige Ausschlussklausel die Wirbelsäule, ein Knie-, Schulter-, Ellenbogen, Hüft-, Hand-, Sprunggelenk oder ein Beckenschiefstand vom BU-Schutz ausgenommen und bestehen keine weiteren Risikozuschläge, erhalten diese Kunden 5 Prozent Nachlass auf den Bruttobeitrag. Mit BUprotect sorgen wir dafür, dass unsere Kunden auch kurzfristige Zahlungsschwierigkeiten überbrücken können, zum Beispiel bei Arbeitslosigkeit, bei einer Weiterbildung in Vollzeit oder bei Elternzeit. Damit lässt sich der monatliche Beitrag für 6 bis 36 Monate auf 5 Euro reduzieren. Und schließlich bieten wir mit MetallRente und KlinikRente attraktive Branchenlösungen. So sind wir seit zehn Jahren Konsortialführer im Versorgungswerk MetallRente.BU für alle Mitarbeiter in der Metall- und Elektroindustrie sowie der Stahl-, Holz-, Kunststoff- und Textilindustrie. Seit Neuestem bieten wir mit MetallRente.EMI auch eine Erwerbsminderungsrente, die direkt auf die gesetzliche Erwerbsminderungsrente aufbaut. Das ist eine erschwingliche Variante zur Absicherung der Arbeitskraft, vor allem bei Berufen mit hoher körperlicher und psychischer Belastung, wo eine BU-Versicherung nicht mehr möglich oder zu teuer wäre.

## Invalidenbestand Ende 2014



Swiss Life AG, Niederlassung für Deutschland: Tel.: 089 38 109 0 1 · Fax: 089 38 109 41 80 · E-Mail: info@swisslife.de · Internet: www.swisslife.de



Gert Wagner: „Es werden Portale an Bedeutung gewinnen, die den Einstieg über die Gesundheitsprüfung machen.“



Oliver Horn: „Wir haben klar definiert, dass wir zu jedem Sachverhalt nur eine Rückfrage stellen.“

Ergebnisse. Idealerweise sollten hohe Annahmequoten auf hohe Leistungsquoten treffen. Zum Thema Medien ist zu sagen, dass es selbst bei einer Leistungsquote von 99 Prozent noch Gruppen im Markt gibt, die einfach ein Interesse daran haben, das letzte fehlende Prozent genüsslich auszuwalzen, während die 99 Prozent, bei denen geleistet wurde, nicht mehr sonderlich interessieren. Meiner Meinung nach sollten wir uns vielmehr darauf konzentrieren, uns das Vertrauen der Vermittler zu erarbeiten. Schließlich sind sie die direkten Ansprechpartner unserer Endkunden. Die Stichworte lauten: funktionierende Prozesse, Erreichbarkeit, verlässlicher Ansprechpartner, faires Verhalten, Transparenz. Das muss man sich über Jahre professionell erarbeiten und ständig am Ball bleiben.

*Wie will Ihr Haus Vertrauen zu den Kunden aufbauen, Herr Hermann?*

**Hermann:** Ein ganz wichtiges Thema, was wir bereits seit einigen Jahren betonen, ist das Thema Außenregulierung. Unsere Außenregulierer sind angestellte Mitarbeiter, die im Falle der

BU zu den Kunden rausgehen, um ihm beim Ausfüllen der gesetzlichen sowie unserer Anträge helfen. Wir haben ein derart großes positives Feedback dazu erhalten. Das muss ich natürlich auch kommunizieren können.

**Gräfer:** Die Leute haben viel mehr Vertrauen, als man denkt. Und dieses Vertrauen wird in der Regel auch nicht enttäuscht. Der wichtigste Moment ist – und das wird oftmals unterschätzt – die Beratung. Immer mehr Vertriebe gehen erfreulicherweise dazu über, den Produktgebern, mit denen sie intensiv zusammenarbeiten, ein BU-Leistungs-Rating abzuverlangen. Wir werden dieses Jahr ebenfalls ein BU-Leistungs-Rating vornehmen lassen und uns dabei beispielsweise von dem renommierten Versicherungsmakler Gerhard Pscherer unterstützen lassen. Dabei geht es auch darum, Ideen und Ansätze zu finden, wie man es besser machen kann. Leider fällt es mir zurzeit noch schwer, die persönliche Betreuung, wie sie etwa Herr Hermann anhand der Außenregulierer erklärt hat, in geeigneter Weise zu bewerten und dem Kunden klarzumachen.

*Wohl fast jeder Makler berücksichtigt in der BU-Beratung die Ergebnisse von Rating-Agenturen. Wie bewerten Sie das?*

**Wagner:** Auf der einen Seite haben Ratings die Glaubwürdigkeit und die Verlässlichkeit der Produkte unterstrichen, denn für viele Geschäftspartner stellen sie ein zentrales Auswahlkriterium dar. Auf der anderen Seite sind Ratings an vielen Stellen optimierungsbedürftig. Stand heute werden Leistungs- und Annahmequoten bewertet: Die Annahmequoten sind ein Spiegelbild dessen, was heute am Markt passiert, die Leistungsquoten gehen oftmals auf Geschehnisse im Vertrieb zurück, die vor zwanzig oder dreißig Jahren passiert sind. In der Bewertung werden diese Quoten in einen Topf geworfen und nicht weiter differenziert. Wir alle hier am Tisch wissen, dass es vor der VVG-Reform verkürzte Gesundheitsfragen gab und dass das BU-Geschäft, das in den 1980er- und 1990er-Jahren gezeichnet wurde, und aus dem heute naturgemäß ein Großteil der Leistungen kommt, eine andere Welt war. Solche Effekte

**Gordon Hermanni**, Zurich, Leiter Vertriebsdirektion Nord

## Mehr Schutz mit Berufsunfähigkeitsvorsorge

Insbesondere beim Thema Berufsunfähigkeit sind Kunden heutzutage informierter, aufgeklärter und wissen: Es geht um die eigene Existenz und um das Mehr an Leistung im Falle des Falles. Daher erwarten sie den bestmöglichen Schutz zur Absicherung ihrer Arbeitskraft. Auf diese Anforderungen hat auch der Markt reagiert und die Produkte stetig angepasst – so wie die Zurich Versicherung. Der Biometrie-Versicherer bietet seit Juli eine neu konzipierte Berufsunfähigkeitsversicherung an. Dabei wurden sowohl die Berufsgruppensystematik als auch die Bedingungen angepasst.



**Gordon Hermanni**, Zurich

### Preisliche Besserstellung durch neue Berufsgruppenverteilung

Die Berufsunfähigkeitsvorsorge von Zurich zeichnet sich durch eine noch risikogerechtere Preisgestaltung aus. Gordon Hermanni, Leiter Vertriebsdirektion Nord bei Zurich, erklärt diesen Schritt: „Wir haben unsere Prämiengestaltung angepasst, weil immer mehr Menschen sich für eine kaufmännische oder akademische Ausbildung entscheiden. Zurich arbeitet in der Berufsunfähigkeitsversicherung mit insgesamt vier Risiko-Berufsgruppen. Um eine noch individuellere und risikogruppengerechtere Preisgestaltung zu ermöglichen, haben wir nun die Berufsgruppe 1, in der kaufmännische Berufe zusammengefasst sind, unterteilt in BG1+ und BG1++. Durch diese Differenzierung ist eine bessere Einstufung einzelner Berufe mit bis zu 15 Prozent Beitragsreduzierung möglich. Eine preisliche Besserstellung kann außerdem durch Zusatzfragen erreicht werden.“

### Neue Leistungsmerkmale bieten 100 Prozent Rundumschutz

Da aber der Preis nicht immer das Kaufkriterium ist, hat der Versicherer die Bedingungen um Leistungen bei Arbeitsunfähigkeit und Wiedereingliederung sowie Überbrückungshilfe nach Einstellung der Krankentagegeldzahlungen des pri-

vaten Krankenversicherers erweitert. Des Weiteren regelt der Versicherer ab Juli den Verzicht auf abstrakte Verweigerung bei Auszubildenden neu. Hermanni fasst die Neuerungen zusammen: „Zurich erbringt eine Arbeitsunfähigkeitsleistung ab sechsmonatiger Arbeitsunfähigkeit. Diese wird dann natürlich rückwirkend ab dem ersten Tag der Arbeitsunfähigkeit gezahlt.“

Ein Leistungsantrag auf Berufsunfähigkeit ist keine Voraussetzung für die Leistung. Stellt ein Krankentagegeld-Versicherer die Zahlung der versicherten Leistung wegen Berufsunfähigkeit im Sinne der Bedingungen des Krankentagegeld-Versicherers ein, leistet Zurich für maximal sechs Monate in Höhe der vereinbarten Berufsunfähigkeitsrente. Mit dieser Überbrückungshilfe sind die Kunden finanziell lückenlos abgesichert.

### Persönliche Unterstützung

Im Falle einer Berufsunfähigkeit bietet Zurich kompetente und persönliche Unterstützung bei der Wiedereingliederung: Unabhängige Spezialisten vom medizinisch-berufskundlichen Beratungs- und Reintegrationsdienst ReIntra unterstützen bei Bedarf und helfen bei Abstimmungen gegenüber Ärzten, Arbeitgeber, Reha-Einrichtungen und dem beruflichen Umfeld. Zurich übernimmt dabei die anfallenden Kosten für eine durchgeführte medizinische Reha- oder berufliche Reintegrationsmaßnahme bis zum Sechsfachen der versicherten monatlichen Berufsunfähigkeitsrente. Wichtig ist hierbei, dass der Kunde diesen besonderen Service im Falle der Berufsunfähigkeit wählen kann, aber nicht muss. Dies sei nur ein Ausschnitt aus dem Leistungspaket von Zurich. Hermanni rät allen Geschäftspartnern und Interessierten, sich persönlich, telefonisch oder online über den 100 Prozent Rundumschutz, das Thema Biometrie und die Verkaufshilfen auf der Internetseite [www.mach-plus-mit-protection.de](http://www.mach-plus-mit-protection.de) von Zurich zu informieren.

Ob als eigenständige Berufs- oder Erwerbsunfähigkeitsversicherung oder in Kombination mit einem fondsgebundenen Rentenversicherungsvertrag, der Grundfähigkeits-Police oder der Schwere-Krankheiten-Vorsorge: Die Zurich Versicherung hat sich seit 1928 auf die Arbeitskraftsicherung spezialisiert und bietet eine der umfangreichsten deutschen und internationalen Biometrie-Lösungen für nahezu jede Anforderung. Auch im Rahmen der betrieblichen Altersvorsorge können Arbeitgeber mit dem Team Existenz Absicherungsmodell TEAM® ihre Mitarbeiter gegen Berufsunfähigkeit und frühzeitiges Ableben absichern und damit im Fall der Fälle Existenzen sichern.

**Kontakt Zurich:** Tel.: 0228 268 1760 · E-Mail: [leben@zurich.com](mailto:leben@zurich.com)

werden in Ratings leider nicht berücksichtigt.

**Schölermann:** Wir müssen dem Vermittler immer wieder deutlich aufzeigen, dass ein zu günstiger Preis zulasten der Qualität eines Produkts geht. Das ist überall so. Wir bei Condor haben seit Jahren immer wieder Auseinandersetzungen mit unserem Vertrieb, weil wir eben nicht die Günstigsten am Markt sind. Es gilt immer wieder, dies zu argumentieren und aufzu-

ziehen. Damit hätte er meines Erachtens eine bessere Vorsorge getroffen. Die Produkte richtig miteinander zu kombinieren, ist die neue Herausforderung. Zum Thema Preis: Ich habe nicht den Eindruck, dass der Preis noch massiv sinkt, vielmehr findet eine aktuarielle Spreizung statt, indem Berufsgruppen eingeführt werden, die es vor ein paar Jahren noch nicht gab.

**Horn:** Ich glaube, die Branche tut gut daran, als verlässlicher Partner für die

**Wagner:** Es gibt einige Häuser, die mit guten Prämien im Markt stehen, aber trotzdem ordentliches Geld verdienen, um auf der Leistungsseite eben fit und proper zu sein. Zum Thema Überschussanpassung ist zu sagen, dass genau dafür das Überschusskonstrukt da ist. Auch wenn Swiss Life noch nie die Überschüsse angepasst hat, finde ich es überhaupt nicht verwerflich, einen Überschuss anzupassen. Die Frage ist, wie gehe ich kommunikativ und fair damit um. Da läuft es medial schon wieder ein bisschen auseinander, weil Ursache und Wirkung miteinander vermischt werden. Das müssen wir kommunikativ besser hinkriegen, das ist unser Job als Versicherungswirtschaft.

*Im Vertrieb gilt das Motto „BU oder nichts“ schon lange nicht mehr. Die Lösungen im Bereich der Arbeitskraftsicherung gestalten sich immer vielfältiger. Wie beurteilen Sie die bisherige Entwicklung in der Produktlandschaft sowie die Resonanz im Neugeschäft?*

**Hermanni:** Wir als Zurich gehören ja zu den Unternehmen, die alle Produkte anbieten, das heißt: Grundfähigkeit, schwere Krankheiten, die EU und die BU. Dabei verfolgen wir die Strategie eines Top-down-Ansatzes. Das Top-Produkt in der Arbeitskraftsicherung bleibt natürlich die BU. Als Zweites haben wir die Erwerbsunfähigkeitsversicherung mit einer temporären BU von drei Jahren, die automatisch vereinbart ist. Leider haben wir mit dieser Innovation das Problem, dass wir bei EU-Vergleichen immer an letzter Stelle auftauchen, weil wir zu Recht teurer sind als die normalen Erwerbsunfähigkeitspolice. Trotzdem stellen wir hier einen erhöhten Zulauf fest. Seit 1. Januar verfügen wir auch über eine Grundfähigkeitenabsicherung. Dass diese Ausschnittsdeckung bisher noch nicht so sehr zum Tragen gekommen ist, hat sicherlich mit dem Thema Beratungshaftung zu tun. Denn der Makler stellt sich natürlich die Frage, wenn er einem Dachdecker statt einer BU



**Andrea Schölermann:** „Als Schüler hat man den Vorteil, einen berufsunabhängigen BU-Vertrag zu einem sehr günstigen Preis abschließen zu können.“

zeigen: Wollt ihr ein vernünftiges Produkt, eine vernünftige Leistungsregulierung, eine vernünftige Gesellschaft? Ich denke, hier sollten wir als Branche ein gewisses Selbstverständnis mitbringen und sagen: Klar, möchten wir günstig anbieten, aber irgendwo gibt es eben eine Untergrenze.

**Gräfer:** Die Herausforderung in der Arbeitskraftabsicherung besteht heute darin, die Produkte so zu gestalten, dass sie für den Kunden bezahlbar sind und zugleich eine gute Leistung bieten. Dazu ein Beispiel: Bevor jemand eine BU-Rente von 400 Euro kauft, sollte er lieber eine Erwerbsunfähigkeitsversicherung (EU) oder einer Grundfähigkeitenpolice (GF) mit einer Rente von 1.000 Euro in Erwägung

Kunden zur Verfügung zu stehen. Eine Studie des Analysehauses Franke & Bornberg aus dem letzten Jahr hat sich die 49 relevantesten BU-Anbieter dahingehend angeschaut, wie von 2000 bis 2012 die Prämien angepasst wurden als Folge der Reduzierung der Überschussbeteiligung: Von diesen Anbietern hat über die Hälfte der Anbieter in der Zeit die Prämien angepasst. Das ist für mich ein typisches Zeichen dafür, dass sich die Anbieter entweder verkalculiert beziehungsweise zu billig kalkuliert haben oder eine falsche Annahmepolitik gefahren haben. Da bin ich sehr froh, dass wir von der Continental schon seit über fünfzig Jahren BU anbieten – und noch nie die eingangs kalkulierte Prämie angehoben haben.



eine GF vermittelt: Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Dachdecker später auf mich zurückkommt und sagt: Sie hätten mir aber eine BU verkaufen müssen? Mal abgesehen davon, dass sich der durchschnittliche Handwerker eine adäquate BU-Absicherung oftmals gar nicht leisten kann.

**Schölermann:** Wir sollten uns in der Beratung stärker vom Standard-Prozedere loslösen, das häufig so aussieht: Der Kunde ist dreißig oder Mitte drei-

*Herr Horn, wie bewerten Sie die am Markt verfügbaren BU-Alternativen?*

**Horn:** Die einzige echte Alternative zur Berufsunfähigkeitsversicherung ist tatsächlich die Erwerbsunfähigkeitsversicherung.

*Wegen der psychischen Komponente?*

**Horn:** Nicht nur. Ich sehe die Grundfähigkeitsversicherung und die Dread-Deasease-Versicherung kritisch, weil der Kunde nicht genau weiß, was er für einen Schutz abgeschlossen hat – da

wirkliche Alternative zur BU oder EU darstellen.

**Hermann:** Dem muss ich widersprechen. Viele Leute denken, es müssen – überspitzt gesagt – beide Beine ab sein, bevor eine Grundfähigkeitspolice leistet. Das ist natürlich nicht so. Wenn ein Versicherter an einer COPD – eine chronisch obstruktive Lungenerkrankung – leidet, und keine 400 Meter am Stück gehen kann, ist das ein Leistungskriterium. Das ist ein konkretes Beispiel aus unserem Hause. Für unsere Branche gilt, diese Alternativlösungen stärker zu transportieren, denn es ist wichtiger, ein zwar geringeres Leistungsspektrum mit einer vernünftigen Rentenhöhe abzusichern, als eine BU-Rente, die unter Umständen unterhalb der Grundsicherung liegt. Zudem treten wir mit unserem produktneutralen Beratungsnavigator, den wir zusammen mit der Rechtsanwaltskanzlei Wirth entwickelt haben, der Sorge von Maklern entgegen, sich angreifbar in der Beratungshaftung zu machen. Der Navigator findet einen Riesenanklang, weil er Maklern dabei hilft, darüber zu entscheiden, wann eine Grundfähigkeiten- und wann eine Schwere-Krankheiten-Versicherung für den Kunden geeignet ist.

**Gräfer:** Es gibt ja mittlerweile auch Häuser, die eine BU und EU als sogenannte Schicht- oder Stapellösung innerhalb eines Vertrages anbieten. Ich finde, das ist ein hochinteressanter Ansatz. Für manche mag das Thema „ganzheitliche Beratung“ eine Schmähere sein, aber ich bin überzeugt, dass die Systemberatung, das heißt die Arbeitskraftsicherung als Beratungsansatz, wirklich zugenommen hat. Wir erleben das sehr, sehr positiv. Was allerdings schade ist: Leider gibt es kein Vergleichsportal, das die Sphären der BU-Beratung verlässt – zumindest ist mir keines bekannt. Daher glaube ich, dass eine adäquate Biometrie-Beratung über Vergleichsportale nicht mehr funktioniert. Vermittler sind heute auf Tools angewiesen, wie jenes



**Gordon Hermann:** „Viele Leute denken, es müssen – überspitzt gesagt – beide Beine ab sein, bevor eine Grundfähigkeitspolice leistet. Das ist natürlich nicht so.“

ßig, wenn er sich Gedanken um eine BU-Absicherung macht, dann will er sich bis zum 67. Lebensjahr absichern. Wenn ihm das zu teuer ist, versichert er eine geringere BU-Rente – aber eine Rente von beispielsweise 500 Euro macht einfach keinen Sinn. Da ist es sicherlich sinnvoller, bereits in jungen Jahren eine BU abzusichern. Als Schüler hat man beispielsweise den Vorteil, einen berufsunabhängigen BU-Vertrag zu einem sehr günstigen Preis abschließen zu können. Wenn das nicht mehr geht, sollte man überlegen, nur bis 62 Jahre 1.000 Euro abzusichern als bis 67 Jahre 500 Euro. Denn gerade die letzten Versicherungsjahre können sich stark auf die Prämie auswirken.

kann der Vermittler so viel dokumentieren, wie er will. Bei der BU ist die Frage klar definiert: Kann ich meinen Beruf noch ausüben? Bei der EU ebenso: Kann ich noch einer Erwerbstätigkeit nachgehen? Ich glaube, das ist so zu erklären, dass es der Kunde auch versteht. Einen Leistungskatalog sehe ich hingegen kritisch, weil nicht direkt ersichtlich ist, wann überhaupt geleistet wird. Denn ein Herzinfarkt erscheint nur auf den ersten Blick als eindeutiges Krankheitsbild. Im Kleingedruckten kann es aber kompliziert werden: Dann heißt es beispielsweise, dass man mindestens drei Monate in Behandlung gewesen sein muss, bevor es eine Leistung gibt. Das sind für mich Produkte, die eigentlich keine

der Kanzlei Wirth oder das wirklich hervorragende AKS-Tool von Franke & Bornberg – ich bekomme im Übrigen keine Provision für dieses Lob. Es erstellt ein individuelles Risikoprofil für verschiedene Berufsgruppen und gibt dem Makler dann die bestmögliche Empfehlung, wie eine Absicherung, zum Beispiel über eine Produktkombination, aussehen kann. Ich glaube, das ist die Gegenwart und die Zukunft der Biometrie-Beratung.

**Wagner:** Es werden auch Portale an Bedeutung gewinnen, die den Einstieg über die Gesundheitsprüfung machen, wie etwa vers.diagnose. In den letzten

setzgeber Änderungen vornimmt, muss er erst noch einen Anbieter finden, der das mitmacht. Wir kennen es aus anderen Bereichen: Manche Dinge gibt es einfach nicht, weil sie wirtschaftlich nicht sinnvoll sind.

*Aber ist die Forderung nach einer BU für alle nicht auch ein Reflex auf bestehende Missstände? So verweist der Bund der Versicherten (BdV) insbesondere auf die vielen Mini-BU-Versicherungen, die kaum über 500 Euro liegen.*

**Hermann:** Durch den freien Wettbewerb haben wir heute die exzellenten Bedingungswerke, wie sie

**Schölermann:** Es freut mich sehr, dass bei den Tarifvertragsparteien das Bewusstsein da ist, dass eine BU wichtig ist. Natürlich wird man den kleinen selbstständigen Handwerker damit nicht erreichen können, aber große Teile der Bevölkerung eben schon. Hier gibt es durchaus die Möglichkeit, mit einfachen oder gar keinen Gesundheitsfragen auszukommen, die, wenn es sie gibt, einer Verschwiegenheitserklärung unterworfen sind. Von dieser Entwicklung profitieren auch risikoreichere Berufe. Und daran sieht man auch, dass das Bewusstsein für die Bedeutung einer BU-Absicherung in der Breite der Bevölkerung eben durchaus geschärft worden ist.

**Wagner:** Sie sagten es, Frau Schölermann, die Tarifvertragsparteien sind an diesem Thema dran. Die Metallrente hat erst kürzlich mit uns eine Erwerbsminderungsrente eingeführt. Dies geschah genau aus der Überlegung heraus, dass ein BU-Schutz für manche Gruppen, entweder aus gesundheitlichen oder aus finanziellen Gründen, nicht gangbar oder nicht erstrebenswert ist – und gerade in der Metallbranche gibt es relativ viele Angestellte, auf die das zutrifft. Zugleich muss man eben auch sagen, dass es immer noch viele Gruppen gibt, die außen vor bleiben. Denken Sie nur an die große Gruppe der Kraftfahrer von über einer Million in Deutschland. Noch ein Wort zum Thema Minirenten: Gerade mit der Metallrente haben wir einen ganz interessanten Lernprozess gemacht. Die Metallrente wollte einen Basisabsicherungsstein von 300 Euro Rente. Da haben wir uns gefragt: Wozu denn das? Dann hat man uns vorgerechnet, dass durchschnittlich 300 Euro zusätzlich zu den gesetzlichen und betrieblichen Leistungen ausreichen würden, damit die Beschäftigten im Leistungsfall finanziell selbstbestimmt bleiben können. Für uns war das ein ganz interessantes Learning, das aber auch sehr schön aufzeigt, wie neue sinnvolle Pro-



Oliver Horn: „Das Krankentagegeld ist bei uns so abgestimmt, dass der Kunde im BU-Fall in keine Leistungslücke rutschen kann.“

Jahren haben die Voranfragen zugenommen, bei denen fraglich ist, ob eine Risikodeckung überhaupt möglich ist. Da müssen wir den Vertriebspartnern über entsprechende Tools, idealerweise von unabhängigen Anbietern, noch ganz viel Hilfestellung geben.

*Die Forderung des Bundes der Versicherten und der Verbraucherzentrale NRW nach einer flächendeckenden BU-Absicherung stößt bei vielen Menschen auf Sympathie und setzt die Branche unter Druck. Wie gehen Sie mit dieser gesellschaftlichen Herausforderung um?*

**Wagner:** Ich halte das für eine Scheindiskussion. Aber selbst wenn der Ge-

heute sind. Man könnte durchaus darüber nachdenken, die Zugangswege zu vereinfachen. Zum Beispiel, indem eine SBU über die betriebliche Altersversorgung (bAV) angeboten wird. Hier gibt es bereits verschiedene Lösungen am Markt. Auch wir verfügen mit TEAM (Team Existenz Absicherungsmodell) über ein Betriebskonzept, mit dem eine arbeitgeberfinanzierte BU ohne Gesundheitsprüfung im Kollektiv darstellbar ist – und wir verzeichnen auch erhöhte Rückfragen danach. Natürlich ist das nicht an jeder Stelle geeignet, aber die Option hat definitiv ihre Berechtigung.

# Oft kopiert – nie erreicht

*Lieber gleich das Original –  
der „gelbe Schein“ von Condor*

- Volle BU-Rente auch bei 6-monatiger AU –  
identische Leistungsdauer wie bei BU
- Für alle Zielgruppen
- Eine der höchsten Leistungsquoten des Marktes

**Arbeitsunfähigkeits-  
bescheinigung**  
zur Vorlage bei der Krankenkasse



Condor Lebensversicherungs-AG



Von einem der finanzstärksten  
Lebensversicherer Deutschlands

Leisten muss man sich „leisten“ können.  
Jetzt informieren unter

[www.condor-versicherungen.de/SBU](http://www.condor-versicherungen.de/SBU)

  
**CONDOR**  
VERSICHERUNGEN



**Martin Gräfer:** „Die Beratung zur Berufsunfähigkeit und zur Pflege systemhaft gemeinsam zu machen, ist ein ganz wichtiger Aspekt.“

duktlösungen im offenen Austausch entwickelt werden können.

*Ein weiterer Trend ist, dass einige Gesellschaften auf Kombi-Produkte setzen, die unterschiedliche biometrische Risiken in einer Gesamtlösung absichern. Wie beurteilen Sie diesen Ansatz?*

**Horn:** Man muss natürlich sehen, dass es ein großes Problem ist, wenn Menschen in ihrer Erwerbsphase pflegebedürftig werden. Das passiert zum Glück nur sehr selten, aber es ist umso dramatischer, weil einerseits die gesetzliche Altersvorsorge ausfällt und andererseits die private Vorsorge kaum noch zu leisten ist. Deswegen glaube ich, dass die Pflegeabsicherung ein extrem wichtiger Punkt ist – und sie gehört auch zu einer ganzheitlichen Beratung. Das geht bei der Arbeitskraftabsicherung los und hört bei der Altersvorsorge auf. Über die Reihenfolge kann man natürlich streiten, aber kein Kunde ist gut damit beraten, sich nur auf ein Themengebiet zu beschränken. Ich glaube, das ist am Ende des Tages ein Risiko. Zu Ihrer Eingangsfrage: Bündelprodukte haben sehr viele Vorteile gegenüber der „Zusammenstückelung“ einzelner Produkte,

einfach aufgrund der Tatsache, dass sie auf die Vorsorge und die Lücke, die beim Kunden besteht, abgestimmt sind. Bei unserem Produkt kann ich das auf jeden Fall bestätigen.

*Auf welche Risiko-Kombination setzen Sie in Ihrem Bündelprodukt?*

**Horn:** Pflege und Berufsunfähigkeit. Wir bieten bei uns im Konzern auch die Möglichkeit an, ein Krankentagegeld abzuschließen. Das ist bei uns so abgestimmt, dass der Kunde im BU-Fall in keine Leistungslücke rutschen kann. Das heißt, der Krankenversicherer kann nicht sagen: „Du bist jetzt BU, wir leisten nicht mehr“. Und der Lebensversicherer kann nicht sagen: „Du bist krank, wir zahlen noch nicht“. Deswegen sind für mich Bündelprodukte an der Stelle am zielführendsten. Wir garantieren unseren Kunden, dass sie nie in die Lücke rutschen können.

*Wie sehen Sie das, Frau Schölermann?*

**Schölermann:** Grundsätzlich finde ich es immer am besten, dass die Berater die Produkte so zusammensetzen, wie sie für den Bedarf des Kunden tatsächlich vonnöten sind. Daraus kann sich auch eine Kombination ergeben. Die generelle Herausforderung

besteht allerdings darin, dass sich viele Menschen noch so eben die BU-Absicherung leisten können oder wollen und dadurch die Pflegeabsicherung hinten runterzufallen droht – und Altersvorsorge sollten die Menschen natürlich auch noch betreiben. Zudem erscheint vielen das Thema Pflege sehr weit weg und ist daher leider im Moment noch nicht so präsent.

**Hermanni:** Ich möchte dazu noch Folgendes ergänzen: Der überwiegende Teil der am Markt befindlichen Bündelprodukte leistet nur Ausschnittsdeckungen und hat nicht den qualitativen Standard eines Standalone-Produktes. Ein weiterer Nachteil ist, dass die Produkte wenig flexibel sind und der Kunde Versicherungsschutz einkauft, welchen er im Zweifelsfall gar nicht benötigt. Aber zurück zum Thema Pflege: Wenn eine Berufsunfähigkeitspolice in adäquater Höhe zu finanzieren ist, beansprucht dies bei vielen Menschen einen Großteil ihres Versicherungsbudgets. Da hat es die Pflege natürlich schwer. Wir alle wissen, dass die private Pflegevorsorge als Alleinstellungsprodukt bislang nicht so vom Markt angenommen wird, wie man es eigentlich angesichts der Problematik in der Pflegeversorgung vermuten sollte. Erfreulicherweise stellen wir allerdings flächendeckend fest, dass die Pflege definitiv einen Nerv in der Bevölkerung trifft – insbesondere vor dem Hintergrund, dass Kinder finanziell zur Rechenschaft gezogen werden können, um für ihre Eltern zu sorgen. Hier könnte der Gesetzgeber helfen: Wenn er die Anrechnung der Renten auf die Grundsicherung abschaffen würde, würden mit Sicherheit viele Menschen ein duales BU-Pflegeprodukt mit etwas kleineren Renten abschließen. Denn viele Verbraucher dürften sich heute fragen: Wozu zahle ich die vielen Prämie, wenn ich ohnehin die staatlichen Leistungen in Höhe der späteren Rente bekomme? Das wäre schon mal ein Schritt in die richtige Richtung.

**Andrea Schölermann**, Leiterin Produktmanagement der Condor Lebensversicherungs-AG

## Berufsunfähigkeit – das verdrängte Risiko

„Berufsunfähig? Ich? Niemals. Und falls doch, hilft mir der Staat.“ Das denken offenbar noch immer die meisten Arbeitnehmer. Denn nur eine Minderheit hat sich bisher gegen dieses existenzielle Risiko abgesichert. Dabei zählt dieser Schutz zu den wichtigsten Versicherungen überhaupt.

Fakt ist: Jeder vierte Arbeitnehmer scheidet aus gesundheitlichen Gründen vorzeitig aus dem Erwerbsleben aus – mit zum Teil erheblichen finanziellen Folgen. Allein der Einkommensverlust kann sich auf einen Millionenbetrag summieren. Hinzu kommen mögliche Einbußen durch Wohnungsumbauten und fehlende Entgeltpunkte für die gesetzliche Rentenversicherung. Die Ursache für eine Berufsunfähigkeit ist dabei nur selten ein Unfall, vielmehr sind es in neun von zehn Fällen Krankheiten. Und im Bedarfsfall ist die staatliche Hilfe nicht besonders üppig. So gibt es für Menschen, die nach dem 1. Januar 1961 geboren wurden, keine gesetzliche BU-Rente. Sie erhalten lediglich eine Erwerbsminderungsrente mit reduzierten Leistungen.

### Produkt-Highlight „AU-Klausel“

Angesichts dieser Fakten sieht Condor einen weiterhin großen Bedarf an privater Absicherung. Deshalb hat der Maklerversicherer aus dem Hause R+V bereits 2014 seine Produktpalette erweitert. Aktuell bietet Condor eine Berufsunfähigkeits-Zusatzversicherung (Condor Comfort-BUZ), eine selbstständige Berufsunfähigkeits-Versicherung (SBU Comfort) sowie speziell für junge Menschen eine „Einsteiger-SBU“ mit besonders günstigen Prämien an. Alle BU-Produkte von Condor haben Highlights, die sich von anderen Angeboten abheben – so etwa die „AU-Klausel“. Dabei zahlt Condor bereits ohne nachgewiesene BU und unabhängig von einem 50-prozentigen BU-Grad. Eine sechsmonatige durchgehende Arbeitsunfähigkeit reicht aus.



**Andrea Schölermann, Condor Lebensversicherungs-AG**

Zudem bietet Condor als einer von wenigen Anbietern eine Dienstunfähigkeitsklausel für Beamte auf Lebenszeit an. Der Vorteil: Sobald der Beamte aus gesundheitlichen Gründen in den Ruhestand versetzt wird und den Entlassungsbescheid sowie das amtsärztliche Gutachten einreicht, erhält er von Condor die BU-Rente. Auf diese Weise ist der Nachweis sehr einfach zu führen – ein überzeugender Vorteil für die Zielgruppe der Beamten.

### Preiswerte „Einsteiger“-BU

Dass ein BU-Schutz nicht teuer sein muss, beweist Condor mit der „Einsteiger-SBU“. Bei dieser Variante kann der Kunde eine individuelle Startphase zwischen zwei und zehn Jahren wählen. In dieser Zeit zahlt er

einen bis zu 60 Prozent geringeren Beitrag. So kann etwa ein Azubi während seiner Lehre eine dreijährige Startphase mit niedrigen Beiträgen wählen und zahlt erst ab Ausbildungsabschluss den Endbeitrag. Plant er noch ein anschließendes Studium, wählt er zum Beispiel eine achtjährige Startphase. Gerade für Berufseinsteiger spielt Flexibilität eine große Rolle. Deshalb ermöglicht Condor zugleich eine flexible Wahl der Startphase, die der Kunde auch wieder verkürzen kann. Junge Selbstständige können die „Einsteiger-SBU“ bis zu einem Alter von 35 Jahren abschließen – mit einer Startphase bis 37.

Neben den Produktmerkmalen sind bei einer BU-Versicherung die Leistungsfähigkeit und die Finanzstärke besonders wichtig. Auch hier kann Condor punkten: So hat Condor eine der besten Leistungsanerkennungsquoten im Markt. Und die Ratingagentur Fitch hob erst im April 2015 die Finanzstärke der Condor Lebensversicherungs-AG auf „AA“ (sehr stark) mit dem Ausblick „stabil“. Condor zählt damit zu den finanzstärksten Versicherern Deutschlands.

**Fakten zum Unternehmen:** Die Condor Versicherungen gehören zum genossenschaftlichen Versicherer R+V und vertreiben ihre Produkte ausschließlich über unabhängige Vermittler (Makler und Mehrfachagenten). Im vergangenen Jahr erzielten die beiden Condor-Gesellschaften (Condor Lebensversicherungs-AG und Condor Allgemeine Versicherungs-AG) gebuchte Bruttobeiträge von 440,8 Mio. Euro. Condor bietet im Rahmen der betrieblichen und privaten Altersvorsorge Lebens- und Rentenversicherungen, zugeschnitten auf den Vertriebsweg Makler, an. Zur Produktpalette gehören außerdem im Privatkunden- und gewerblichen Geschäft überzeugende Leistungen im Bereich der Schaden-, Unfall- und Kraftfahrtversicherungen.

**Kontakt Makler-Service-Center: Tel.:** 040 5701 9999 1 **· E-Mail:** LV-Makler-Service@condor-versicherungen.de



**Gert Wagner:** „Die Tarifvertragsparteien sind an diesem Thema dran. Die MetallRente hat erst kürzlich mit uns eine Erwerbsminderungsrente eingeführt.“

**Gräfer:** Die Beratung zur Berufsunfähigkeit und zur Pflege systemhaft gemeinsam zu machen, ist ein ganz wichtiger Aspekt. Wir haben in der BU natürlich einen Pflegezusatz eingebaut, der meines Erachtens viel zu selten gewählt wird, obwohl er eine sehr intelligente und faire Alternative ist, um verschiedenen Risiken zusammenzubringen. Ich glaube, wir als Versicherer sind gefordert, den Makler oder Dritte wie etwa Vergleichsportalanbieter in die Lage zu versetzen, auch Beratungsprodukte zu kreieren, die dem Vertrieb das Leben leichter machen.

*Die Absicherung des Todesfalls gehört zu den klassischen Geschäftsfeldern. Welche Dynamik ist in der Risikolebensversicherung noch möglich?*

**Hermann:** Das Thema Risikolebensversicherung wird von der Vermittlerschaft ein Stück weit den Direktversicherern überlassen, weil sich der Kunde hier oftmals mit dem Internet zufriedener gibt. Zudem müssen sich die Vermittler aufgrund der Komplexität der anderen Produkte auch auf ihre Beratungsschwerpunkte konzentrieren – und – machen wir uns nichts vor – nebenbei auch an ihre Verdienstmöglichkeiten denken. Da sind die Themen BU und Pflege sicherlich interessanter als Risikoleben. Gleich-

scheiden, wie sie das Geld einsetzen möchten. Ansonsten sind den Innovationen im Risikoleben-Bereich natürlich Grenzen gesetzt – ich wüsste nicht, was einer Risikolebensversicherung noch hinzugefügt werden müsste.

**Horn:** Ein Direktversicherer bietet im Allgemeinen den Schutz gegen das Ableben günstiger an als das ein Serviceversicherer tun kann. Ansonsten bemisst sich der Innovationsgrad bei Risikolebensversicherungen daran, ob ein sinnvoller Zusatzschutz angeboten werden kann.

**Gräfer:** In den 90er-Jahren war die Risikoleben nach meiner subjektiven Wahrnehmung weiter verbreitet als heute. Ich habe sogar ein bisschen



**Gordon Hermann:** „Vermittler, die mit unserem Top-Schutz arbeiten, schätzen die beitragsfreie Mitversicherung von Kindern sowie die garantierten Beiträge.“

wohl gibt es bei den Produkten auch Unterscheidungskriterien, die in der persönlichen Beratung besonders gut erörtert werden können. Vermittler, die zum Beispiel stark mit unserem Top-Schutz arbeiten, schätzen vor allem die beitragsfreie Mitversicherung von Kindern sowie die garantierten Beiträge. Wichtig ist auch die ärztlich festgestellte Lebenserwartung von weniger als zwölf Monaten. In diesem Fall zahlen wir die Leistung im Voraus aus. Dadurch können der Versicherte und seine Angehörigen in Ruhe ent-

Angst, dass die Hinterbliebenenversorgung unterm Strich etwas weggebrochen ist, weil viel lieber über Arbeitskraftabsicherung, Altersversorgung und Pflege gesprochen wird. Was die Frage nach dem Innovationspotenzial betrifft, so glaube ich, dass beispielsweise mit Tarifkonstruktionen im Sinne der Sachversicherung noch einige Optionen in der Risikolebensversicherung möglich sind – insbesondere was die Flexibilität angeht. ■

Das Gespräch führte **Lorenz Klein**, Cash.

Dr. Oliver Horn, Leiter Produktmanagement Leben im Continentale Versicherungsverbund

## Erstklassiger Service beim Antrag und im Leistungsfall: Die Continentale premiumBU

Nur sechs Prozent der Bundesbürger planen konkret den Abschluss einer Berufsunfähigkeitsversicherung, wie das Marktforschungsinstitut YouGov kürzlich herausfand. Dabei wird etwa jeder vierte Arbeitnehmer in Deutschland berufsunfähig. In unserer Continentale-BU-Studie haben wir ermittelt, woran das liegt. Das Ergebnis: Oft ist es Uninformiertheit. Es gibt viele falsche Vorstellungen über die Berufsunfähigkeitsversicherung. Zudem wird das existenzielle Risiko nach wie vor unterschätzt. Der Großteil der Bevölkerung sieht körperliche Beeinträchtigungen als Ursache für Berufsunfähigkeit. Dabei können die meisten Menschen wegen psychischer Probleme nicht mehr arbeiten.

### Einzigartige Servicegrundsätze geben Sicherheit

Die Auswahl an BU-Produkten ist groß, sie zu beurteilen wird zunehmend schwieriger. Denn bei der Absicherung von biometrischen Risiken kochen alle Unternehmen letztendlich nur mit Wasser; die Tarife gleichen sich im Kern immer mehr an. Allein nach dem Beitrag zu gehen, ist nicht zu empfehlen. Entscheidend sind auch die Qualität des Produkts, die Stabilität des Versicherers und insbesondere das Verhalten und der Service im Leistungsfall. Wer berufsunfähig wird, ist in seiner Existenz bedroht und muss sich zu 100 Prozent auf seine Versicherung verlassen können. Eine wichtige Aufgabe des Vermittlers ist es deshalb, darauf zu achten, dass der BU-Vorsorgepartner im Leistungsfall exzellenten Service bietet.

Bei der Continentale Lebensversicherung ist er an der richtigen Adresse: Die Continentale premiumBU zeichnet sich nicht nur durch erstklassige Bedingungen, hohe Flexibilität, günstige und stabile Beiträge aus, sondern auch durch umfassenden und zuverlässigen Service. Unsere Servicegrundsätze für den Leistungsfall sind einzigartig. Es ist uns außerordentlich wichtig, unkompliziert und schnell zu helfen. Informiert uns ein Kunde über seine Berufsunfähigkeit, melden sich unsere Fachleute innerhalb von 48 Stunden bei ihm.

Auch beim Ausfüllen des Leistungsantrags lassen wir den Kunden nicht allein. Wir helfen ihm dabei – entweder



Dr. Oliver Horn

persönlich zu Hause oder am Telefon. Um ihm Telefonate und Schriftwechsel zu ersparen, bündeln wir Nachfragen. Unser Kunde erhält daher grundsätzlich nur eine Nachfrage zu demselben Sachverhalt. Ein weiterer Pluspunkt: Er hat einen festen Ansprechpartner, der ihn die ganze Zeit betreut und für ihn zuständig ist.

### Mehr Komfort und Zeitersparnis

Jetzt neu, noch mehr Komfort bei Antragstellung. Der Kunde muss die Gesundheitsfragen nicht mehr im Antrag beantworten, wenn er notwendige Untersuchungen durch den Medical Home Service vornehmen lässt. Dieser kommt dann zum gewünschten Termin zum Beispiel zu ihm nach Hause und untersucht ihn in den eigenen vier Wänden. Das bedeutet mehr Komfort für den Versicherten und bringt dem Vermittler mehr Beratungssicherheit sowie eine deutliche Zeitersparnis.

**Fakten zum Unternehmen:** Die Continentale ist kein Konzern im üblichen Sinne, denn sie versteht sich als ein „Versicherungsverbund auf Gegenseitigkeit“. Dieses Grundverständnis bestimmt das Handeln in allen Bereichen und in allen Unternehmen. Es fußt auf der Rechtsform der Obergesellschaft: An der Spitze des Verbundes steht die Continentale Krankenversicherung a.G. (gegründet 1926), ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit – und ein Versicherungsverein gehört seinen Mitgliedern, den Versicherten. Dank dieser Rechtsform ist die Continentale geschützt gegen Übernahmen und in ihren Entscheidungen unabhängig von Aktionärsinteressen.

**Kontakt: Continentale Versicherungsverbund, Vertrieb Makler:** Ruhrallee 92 · 44139 Dortmund · **E-Mail:** [contactm@continentale.de](mailto:contactm@continentale.de) · **Internet:** [www.contactm.de](http://www.contactm.de)



**Andrea Schölermann:** „Wir müssen dem Vermittler immer wieder deutlich aufzeigen, dass ein zu günstiger Preis zulasten der Qualität eines Produkts geht.“

Betroffene wieder ans Berufsleben heranzuführen. Das ist für unsere Kunden aber nicht verpflichtend, sondern nur eine Option, die wir anbieten. Für den Betroffenen ist immer ganz entscheidend, verschiedene Wahlmöglichkeiten zu haben, ohne dass ihm etwas diktiert wird. Ich denke, wenn wir dieses Thema mehr in den Vordergrund rücken, wird sich auch die öffentliche Wahrnehmung verbessern.

**Schölermann:** Ein Problem stellt oftmals die Definition des BU-Begriffs dar, denn eine 50-prozentige BU ist für viele Kunden nur sehr schwer greifbar. Hilfreich ist da sicherlich die AU-Klausel, die sich im Markt immer stärker durchsetzt. Danach leistet der Versicherer bereits, wenn der Versicherte ein halbes Jahr krankgeschrieben worden ist – unabhängig davon, ob eine BU bereits anerkannt wurde oder nicht. Indem die BU-Prüfung erst später erfolgt, kann man als Versicherer sicherlich ein bisschen Spannung herausnehmen. Generell ist es aber für die Versicherungswirtschaft sehr schwer, sich mit den positiven Botschaften, wie etwa der Menge der täglich erbrachten Leistungen, in den Medien Gehör zu verschaffen. Diese Themen erfahren einfach nicht die gleiche mediale Resonanz wie die negativen Fälle.

**Gräfer:** Ich erlebe keine Leistungsverweigerung auf breiter Front, und zwar völlig unabhängig von den Gesellschaften – und ich glaube auch nicht, dass es die gibt. Ich erlebe hingegen, dass unsere Leistungssachbearbeiter die Kunden sehr intensiv unterstützen. Denn gerade für Menschen, die psychisch oder körperlich unter Druck stehen, ist es sehr anstrengend, die richtigen Anträge herauszusuchen, um zum Beispiel bei der Deutschen Rentenversicherung Leistungen beziehen zu können. Diese Hilfe erlebe ich als sehr wohltuend. Und ich glaube, das passiert viel, viel häufiger, als das, was man heute in der Presse unter dem Schlagwort „Leistungsverweigerer“ liest. Gleichwohl gibt es Dienstleister, die Versicherern offensiv dabei helfen wollen, die Schadenquote durch gutachterliche Verfahren positiv zu beeinflussen. Aber es liegt ja an uns, die Anbieter mit dem Ziel zu nutzen, in kürzester Zeit festzustellen, ob eine Berufsunfähigkeit vorliegt oder nicht. *Können Prozess- oder Leistungsquoten dabei helfen, sich ein Bild über einen guten Anbieter zu verschaffen?*

**Horn:** Ich bin überzeugt davon, dass man anhand von Leistungs- oder Prozessquoten nicht wirklich beurteilen kann, ob ein Versicherer den Kunden

im Falle des Falles im Stich lässt oder nicht. Denn erstens schwanken diese Quoten von Jahr zu Jahr sehr stark, zweitens sind sie nicht außerhalb des Zusammenhangs zu betrachten. Ich glaube, dass es gerade bei der Berufsunfähigkeitsversicherung wichtig ist, dass für die Unternehmen in der Leistungsbearbeitung das Wohl des Kunden im Vordergrund steht. Bei uns im Haus ist das einer der wichtigsten Punkte. Deshalb wird bei uns innerhalb von 48 Stunden auf den Leistungsantrag reagiert. Es gibt einen festen Ansprechpartner und wir haben klar definiert, dass wir zu jedem Sachverhalt nur eine Rückfrage stellen. Man liest in der Presse häufig, dass es



**Martin Gräfer:** „Ich erlebe, dass unsere Leistungssachbearbeiter die Kunden sehr intensiv unterstützen.“

Versicherer gibt, die immer wieder eine Rückfrage zu einem anderen Thema haben, die man auch sofort hätte stellen können. Dieses Verzögerungsspiel machen wir nicht.

**Wagner:** Der Vergleich anhand der Kennzahlen funktioniert tatsächlich nicht. Wenn man zum Beispiel bei uns im Haus die Kennzahlen nach unterschiedlichen Vertriebszugängen ordnet, erhält man sehr unterschiedliche





## Die neue *premiumBU* schreibt Geschichte(n)

### Rundum premium in allen Lebenslagen



Andreas, Helene und ihre Freunde sind zwar frei erfunden. Doch ihre Geschichten sind lebensnah. Denn so oder so ähnlich geschehen sie jeden Tag. Sprechen Sie Ihre Kunden einfach darauf an. Nicht erfunden ist das, was die neue Continentale *premiumBU* für Ihre Kunden leisten kann.

**NEU!**  
Ereignisunabhängige  
Nachversicherung

- **premiumSchutz bei Berufsunfähigkeit.**  
Top Preis-/Leistungsverhältnis. Jetzt mit vielen neuen Highlights.



**NEU!**  
Frei kombinierbare  
Upgrade-Pakete

- **Pflege-Paket.**  
Lebenslanger Pflegeschutz. Auch bei Demenz.

- **Plus-Paket.**  
Sinnvolle Leistungssteigerung. Inklusive „Gelbe-Schein-Regelung“.



**NEU!**  
Tele-Support  
beim Leistungsantrag

- **Zusatzoptionen.**  
Für noch mehr Leistung und Flexibilität.

- **premiumService.**  
Bei Antragstellung und im Leistungsfall.

Weitere Informationen:  
[www.contactm.de/premium-bu](http://www.contactm.de/premium-bu)

