



Dialog-Studie: Bedingungen und Ratings für die Makler wichtigste Kriterien



Von **Rüdiger R. Burchardi**, Vorstand für Vertrieb der Dialog Lebensversicherungs-AG



Die Dialog Lebensversicherungs-AG fokussiert sich ausschließlich auf biometrische Risiken und sieht sich als Spezialist für Berufsunfähigkeitsversicherungen. Um auch bei aktuellen Entwicklungen stets à jour zu sein, führt sie regelmäßige Befragungen bei Maklern durch.

Für ihre neueste Studie zum Thema Berufsunfähigkeitsversicherungen hat die Dialog die psychonomics AG in Köln beauftragt. Als ein zentrales Ergebnis der repräsentativen Befragung von Maklern (Vertrieben/ Pools, Maklergemeinschaften und Einzelmaklern) attestieren die Befragten der BU-Versicherung Wachstumspotenzial. 2008 stieg der Absatz von BU-Verträgen in den meisten Fällen an oder blieb gleich. Für 2009 wird ein positiver Ausblick gegeben: Mehrheitlich sagen die Makler, dass der Absatz steigen oder zumindest gleich bleiben wird.

Befragt nach den wichtigsten Kriterien bei ihrer Anbieterwahl, nennen die Makler in absteigender Reihenfolge Bedingungsnetzwerk, Preis-Leistungs-Verhältnis, Prämie und Rating. Gibt der Interviewer bestimmte Begriffe vor („gestützte Abfrage“), so erscheint das Rating an erster Stelle.

Worauf kommt es dem Makler bei den Bedingungen an? Sie müssen bedarfsgerecht und kundenfreundlich sein, eine vorhandene Vielfältigkeit gewährleistet die selektive Anpassbarkeit an jeden individuellen Bedarf. Ideal

ist hierfür die Aufteilung in Grundbedingungen und zuwählbaren Optionen. Als Benchmark sei der Tarif *SBU-professional* der Dialog herangezogen.

Eine gute Berufsunfähigkeitsversicherung sollte den Verzicht auf die abstrakte Verweisung in der Erst- und Nachprüfung, den Verzicht auf die Arztanordnungsklausel, die rückwirkende Leistung von Beginn an ohne zeitliche Einschränkung, den Verzicht auf die Beitragsanpassung und Kündigung bei unverschuldeter Anzeigepflichtverletzung sowie eine generelle Rücktrittsfristbegrenzung bei Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht enthalten. Die BU-Versicherung der Dialog bietet darüber hinaus wichtige Merkmale, die als Entlastung bzw. Unterstützung in schwierigen Situationen für den Kunden hilfreich sind. Mit dem sog. Lebensphasenmodell kann die Rente in Situationen mit finanziellen Engpässen auf die Mindestrente reduziert und später – ohne erneute Gesundheitsprüfung – wieder auf das Ausgangsniveau angehoben werden. Die Fristen hierfür betragen 12 Monate (ohne Angabe von Gründen), 24 Monate (bei Arbeitslosigkeit) oder 36 Monate (während der Elternzeit). Eine –



nicht rückzahlbare – Überbrückungshilfe wird in dem Falle gewährt, dass der private Krankenversicherer die Krankentagegeldzahlung wegen Berufsunfähigkeit einstellt, die (oft langwierige) Leistungsprüfung beim BU-Versicherer aber noch nicht abgeschlossen ist. Ebenfalls nicht Marktstandard ist die Wiedereingliederungshilfe. Wird eine neue berufliche Tätigkeit aufgenommen, bietet die Dialog eine finanzielle Unterstützung in Höhe von sechs Monatsrenten (max. 10.000 Euro) an.

Um auch dem anspruchsvollen Kunden den Wunsch nach einer perfekten Absicherung zu erfüllen, können verschiedenste Optionen in die Dialog-Police integriert werden. Hierzu gehört die bis zum 45. Lebensjahr bestehende Nachversicherungsgarantie ohne erneute Gesundheitsprüfung, unabhängig von Ereignissen im Leben des Versicherungsnehmers. Die Rente kann um maximal 100% auf bis zu 40.000 Euro Jahresrente erhöht werden. Weitere Optionen sind die garantierte Rentendynamik im Leistungsfall, wählbar zwischen 2% und 5%, die Absicherung gegen Dread Disease in Höhe von sechs Monatsrenten oder die Zahlung einer lebenslangen Berufsunfähigkeitsrente.

Besonders wichtig ist wegen meist fehlender finanzieller Reserven der BU-Schutz für junge Leute. Um speziell Studenten, Berufsanfängern und jungen Familien eine preiswerte und zugleich hochwertige Absicherung zu ermöglichen, hat die Dialog den Tarif *SBU-start* geschaffen. Er ist technisch-einjährig kalkuliert, d. h. der Beitrag wird jährlich entsprechend dem altersabhängigen Risiko des Versicherten neu festgelegt. Da bei jungen Menschen die Wahrscheinlichkeit, berufsunfähig zu werden, gering ist, liegen die Beiträge am Anfang entsprechend niedrig und steigen erst mit den Jahren moderat an. Auch eine Festschreibung des besonders niedrigen Anfangsbeitrags über einen Zeitraum bis zu zehn Jahren sowie ein späterer Wechsel in den fest kalkulierten Tarif *SBU-professional* sind möglich.

An Top-Ratings geht kein Weg vorbei

Auch Ratings stehen ganz oben auf der Prioritätenliste der Makler. Dies ist verständlich; mit einem guten Rating liegt der Vermittler in puncto Haftungssicherheit mit seiner Empfehlung auf der richtigen Seite. In der Praxis bedeutet das, dass Anbieter im Maklermarkt ohne sehr gute Produktbewertungen kaum Chancen haben. Die BU-Versicherungen der Dialog sind mit den Bestnoten der führenden Analysehäuser MORGEN & MORGEN und Franke & Bornberg ausgezeichnet, auch von Finanztest wurde ihnen die Spitzenbewertung zuerkannt. In einer umfangreichen Untersuchung aller Produkte deutscher Anbieter, die Focus Money zusammen mit Franke & Bornberg durchführte, wurde die Dialog mit ihrem Komfort-Tarif *SBU-professional* als „bester BU-Versicherer“ an die Spitze gesetzt.

Preis-Leistungs-Verhältnis und Prämie sind ebenfalls für den Makler entscheidende Kriterien für ihre Emp-

fehlungsbereitschaft. Natürlich muss jeder Anbieter, der erfolgreich bestehen will, marktfähige Preise anbieten. Aus Haftungsgründen und wegen fehlender Akzeptanz bei seinen Kunden scheiden für den Makler zu teure Produkte aus. Dennoch ist vor Billigangeboten zu warnen. Bei der Berufsunfähigkeit handelt es sich um einen existenziell wichtigen Schutz, insofern müssen die Angebote hochwertig sein. Dem Makler kann nur empfohlen werden, die Qualität zu prüfen und erst dann den Preis entscheiden zu lassen. Die Dialog bietet ein hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis und findet damit eine hohe Akzeptanz bei ihren Vertriebspartnern. So stellt es für den Augsburger Spezialversicherer ein erfreuliches Ergebnis der Studie dar, dass er in der Vermittlungshäufigkeit seiner Berufsunfähigkeitsversicherungen einen Platz im Spitzenfeld einnimmt.

Service: hoher Stellenwert beim Makler

Auf den Service angesprochen, nennen die Makler in der Dialog-Studie als wichtige Kriterien kompetente Risikoprüfung, schnelle Antragsabwicklung und Unterstützung. Auch zu diesem Komplex sei die Dialog-Praxis als Benchmark vorgestellt. Die Dialog ist für ihre sorgfältige, durchaus kritische Risikoprüfung bekannt. Dies liegt aber im Interesse der Versicherungsgemeinschaft und gewährleistet langfristige Sicherheit in einem auf Dekaden angelegten Versicherungsschutz.

Die rasche Antragsabwicklung ist ein Herzensanliegen jedes Vermittlers. Hier kann die Dialog punkten. Mit ihrer sog. Schnellschiene hat sie eine entsprechende Lösung etabliert und praktiziert sie mit wachsendem Erfolg. Alle Anträge, die keine weitergehende Risikoprüfung oder Rückfragen beim Vermittler bzw. Versicherungsnehmer erfordern, werden noch am Tage des Antragseingangs poliziert. Dies gilt inzwischen für 50% aller eingehenden Anträge – mit steigender Tendenz. Durch die Einführung der Schnellschiene hat sich die Bearbeitungsdauer insgesamt um über 30% verkürzt. Auch die Vorstufe der Antragsabwicklung ist für den Makler wichtig. Die Antragsaufnahme sollte problemlos sein. Die Dialog hat ihre Antragsformulare einfach gestaltet. Sie können jetzt auch elektronisch ausgefüllt und per E-Mail versandt werden. Natürlich sind auch der Fax- oder Postweg weiterhin möglich.

Speziell in der Berufsunfähigkeitsversicherung hat die Dialog eine wegweisende Neuerung eingeführt: den sog. BU-Service-Call. Sofort nach Antragseingang erhält der Vertriebspartner einen persönlichen Anruf mit einer Eingangsbestätigung und einer qualifizierten Ersteinschätzung. Die Berufsunfähigkeit ist eine sehr komplexe Materie, insofern ist eine rasche und kompetente Bewertung des Antrags für den Vermittler eine große Hilfe. Entsprechend ist die Resonanz auf diese Innovation bei den Maklern außerordentlich positiv. ■