

ERGO Lebensversicherung AG

DAS BU-UNTERNEHMENS-RATING.

Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg untersucht die Professionalität von Lebensversicherungsgesellschaften im Umgang mit dem Risiko Berufsunfähigkeit. Hierbei wird die Eignung von Versicherern als Berufsunfähigkeitsversicherer auf Basis einer internen Untersuchung der Unternehmen in den Bereichen **Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase, Kundenorientierung in der Leistungsregulierung** und **Stabilität des BU-Geschäfts** vor Ort geprüft. Die Voraussetzungen für ein langfristig stabiles und professionelles Betreiben der Berufsunfähigkeitsversicherung und die Kundenorientierung des Unternehmens sind die zentralen Prüfungspunkte. Franke und Bornberg untersucht in diesem Zusammenhang die Arbeitsabläufe und analysiert (nicht personenbezogene) Daten aus Vertragsbestand und Leistungsfällen.

Das BU-Unternehmensrating ist somit das einzige BU-Bewertungsverfahren, in dem die bewerteten Daten vor Ort verifiziert werden.

Die drei Bewertungsbereiche:

- Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase
- Kundenorientierung in der Leistungsregulierung
- Stabilität des BU-Geschäfts

Die Bewertung des Unternehmens:

Teilbereich	Beurteilung	Gewichtung
Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase	sehr gut	25 %
Kundenorientierung in der Leistungsregulierung	hervorragend	25 %
Stabilität des BU-Geschäfts	hervorragend	50 %
Gesamtwertung	hervorragend	FFF



Weitere Hinweise zum BU-Unternehmensrating finden Sie auf www.franke-bornberg.de

Marktentwicklung im Bereich der Arbeitskraftsicherung

Spannende Zeiten für die Lebensversicherung. Die Branche sieht sich vielfältigen Herausforderungen gegenüber: Die anhaltende Niedrigzinsphase drückt auf die Kapitalerträge, das neue Aufsichtsregime Solvency II erhöht die Anforderungen an das Risikomanagement, die zunehmende Digitalisierung erfordert hohe Investitionen für schnelle und innovative Entwicklungen.

Biometrieprodukte wie Berufs- und Erwerbsunfähigkeitsversicherungen sowie Alternativprodukte zur Arbeitskraftsicherung bieten sich in diesem schwierigen Umfeld als berechenbare Kernkompetenzfelder an. Eine Chance demnach für die Produktentwicklung und für neue, attraktive Lösungen, um ein größeres Kundenpotential in diesem wichtigen Versorgungsbereich zu erschließen. Dass hier noch größere Anstrengungen seitens der Branche notwendig sind, steht außer Frage, denn Politik und Verbraucherschützer schießen sich zunehmend auch auf dieses Produktspektrum ein und kritisieren die niedrige Durchdringungsquote bei Erwerbstätigen mit BU-Schutz, insbesondere bei körperlich Tätigen.

Der Druck auf die Unternehmen wächst auch noch im Hinblick auf einen weiteren Aspekt des BU-Geschäftes: die Regulierungspraxis. Immer wieder werden in der Öffentlichkeit Qualität und Transparenz der Leistungsprüfung bemängelt sowie die langen Regulierungsdauern kritisiert. Der Versuch des Gesamtverbandes der Versicherungswirtschaft, mit eigenen, positiven Statistiken die Kritiker zu überzeugen, erscheint als gut gemeint, aber wenig differenziert und damit zu kurz gesprungen.

Dabei sind einige Unternehmen schon weiter. Sie setzen einerseits auf ein umfassendes Produktangebot und bieten möglichst vielen Zielgruppen den Schutz der Arbeitskraft in verschiedenen Varianten zu bezahlbaren Prämien an. Verbunden mit einem hohen Maß an Kundenorientierung sowohl bei der Vertragsanbahnung als auch im Leistungsfall. Darüber hinaus agieren sie transparent und mit einem hohen Bewusstsein für Stabilität und Nachhaltigkeit.

Genau diese Aspekte beleuchtet das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg, das als einziges BU-Bewertungsverfahren eine Prüfung der Arbeitsprozesse beim Versicherer inklusive Stichproben vor Ort umfasst. Eine besondere Herausforderung, der sich naturgemäß nur die Versicherer stellen, die sich ihrer Qualität in allen Bereichen sicher sind.

Aktuelle Entwicklungen und Veränderungen im BU-Markt im Überblick:

Produktvielfalt wächst

Gut für den Kunden: Die Produktvielfalt wächst weiter und damit die Chance auf bedarfsgerechte Möglichkeiten der Arbeitskraftsicherung. Dieses gilt sowohl im Top-Segment der BU mit erweiterten Leistungen bei Krankheit und Pflege als auch im Bereich der günstigen Alternativprodukte.

Digitalisierungswelle rollt

Auch das Versicherungsgeschäft spielt sich mehr und mehr online ab, Versicherer und Berater strengen sich an, mit den Ansprüchen der Kunden Schritt zu halten. Von gut durchdachten Lösungen können dabei alle profitieren, Beispiel vers.diagnose: Risikoprüfung online, schnell und einfach.

Unternehmensqualität als BU-Versicherer

ERGO Lebensversicherung AG

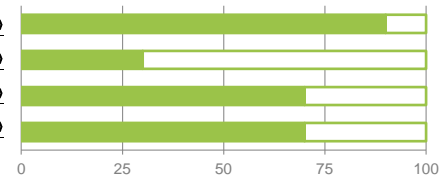
Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

»SEHR GUT«

Die Angebots- und Antragsphase umfasst das Produktangebot, die Gestaltung des Antragsformulars, die Antragsbearbeitung und die Prävention, um Anzeigepflichtverletzungen zu vermeiden. Der kundenorientierte Versicherer setzt in dieser Phase sein Know-how und professionelle Technik ein, damit der Vertrag sachgerecht, zeitnah und möglichst ohne Risiko einer Anzeigepflichtverletzung durch den Kunden zu Stande kommt. Sollten Beeinträchtigungen vorliegen, reagiert der kundenorientierte Versicherer flexibel mit Vorschlägen für die bestmögliche Absicherung.

Die Bewertung der Bewertungsbereiche im Einzelnen:

- Antrag »»»»
- Prävention – Vermeidung Anzeigepflichtverletzung »»»»
- Bedarfsorientierte Absicherung »»»»
- Qualität der Antragsbearbeitung »»»»



Bewertung

»SEHR GUT«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase der ERGO mit dem Qualitätsurteil »sehr gut«.

Das Antragsformular ist kundenorientiert und übersichtlich gestaltet und enthält die wesentlichen Abfragen, die zur Risikoeinschätzung notwendig sind. Der Kunde wird zudem ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung hingewiesen.

Maßnahmen zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung können noch erweitert werden, insbesondere betrifft dies die Sensibilisierung des Vermittlers.

Das Unternehmen bot den Versicherungsnehmern im Geschäftsjahr 2014 eine am individuellen Bedarf orientierte Absicherung mit vielfältigen vertraglichen Gestaltungsmöglichkeiten an:

- *Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft der Berufsunfähigkeitsversicherung sowie das durchschnittliche Versicherungsendalter der abgeschlossenen Verträge liegen unterhalb des Mittels der Vergleichsgruppe der gerateten Unternehmen. Beide Werte steigen jedoch seit Jahren an und entwickeln sich somit positiv. Beeinflusst werden das durchschnittliche Versicherungsendalter und die durchschnittliche Höhe der BU-Rente durch den im Vergleich hohen Anteil an Versicherten in den Berufsgruppen 3 bis 5, die tendenziell eher niedrigere und kürzer laufende Verträge abschließen.*
- *Neben einer Basis-BU und einer Erwerbsunfähigkeitsversicherung werden weitere bedarfsgerechte Absicherungen angeboten, wie eine Dynamik, eine Nachversicherungsgarantie und die Möglichkeit einer Differenzierung zwischen Versicherungs- und Leistungsdauer. Eine garantierte Rentensteigerung wird derzeit nicht angeboten.*

Die sehr gute Qualität der Antragsbearbeitung spiegelt sich in einer schnellen Antragsprüfung ohne nennenswerte Überhänge wider. Die Annahmequote der eingereichten Anträge liegt im Mittel der Vergleichsgruppe.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

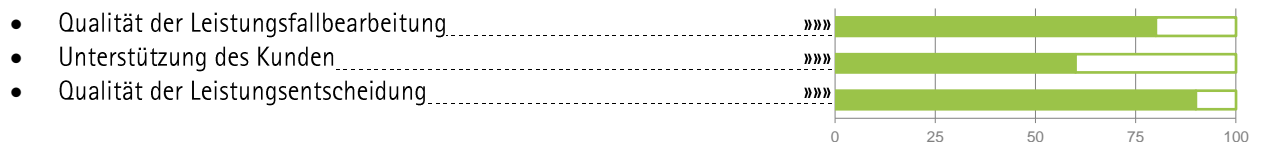
ERGO Lebensversicherung AG

Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

»HERVORRAGEND«

Die Leistungsregulierung umfasst neben der eigentlichen Leistungsfallbearbeitung die Unterstützung des Kunden und die Herbeiführung einer sachgerechten Leistungsentscheidung. Der kundenorientierte Versicherer geht über eine reine Sachbearbeitung hinaus und setzt sein Know-how in Form einer Unterstützung des Kunden ein. Beispielsweise durch Aufzeigen von Wegen zurück in den Beruf. Kundenorientierung zeigt sich darüber hinaus durch eine zeitnahe Herbeiführung der Leistungsentscheidung, die zudem transparent, nachvollziehbar und im Kundeninteresse getroffen wird.

Die Bewertung der Bewertungsbereiche im Einzelnen:



Bewertung

»HERVORRAGEND«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Leistungsregulierung der ERGO mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens spiegelt sich unter anderem in der kurzen Regulierungsdauer wider. Grundlage für diese Einschätzung ist eine repräsentative, anonymisierte Stichprobe von Leistungsfallakten vor Ort.

- Die durchschnittliche Reaktionszeit auf die Meldung der Berufsunfähigkeit und die durchschnittliche Reaktionszeit auf den Eingang des Kundenfragebogens liegen nur leicht über dem Mittel der Vergleichsgruppe.
- Die durchschnittliche Regulierungsdauer sowohl bei Anerkennungen als auch bei Ablehnungen ist im Vergleich sehr kurz und liegt damit deutlich unterhalb der Mittelwerte.
- Bei einer Ablehnung werden dem Kunden die Grundlagen der Entscheidung verständlich erläutert. Sollte der Kunde oder andere Institutionen versäumen, wichtige Unterlagen einzureichen, werden regelmäßig Erinnerungen verschickt.

Der Kunde wird bei der Geltendmachung seiner Ansprüche durch ein ausführliches Hinweisblatt und im Einzelfall durch Dienstleistungsangebote externer Anbieter unterstützt.

Positiv stellen sich die im Vergleich sehr niedrige Quote der zeitlichen Befristungen und Individualvereinbarungen sowie die Rücktritts- und Anfechtungsquote dar. Die Quote der abstrakten Verweisungen und der Umorganisationen liegt demgegenüber etwas oberhalb des Mittels der Vergleichsgruppe.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

ERGO Lebensversicherung AG

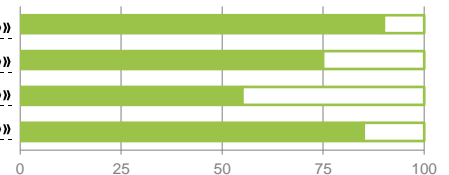
Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»HERVORRAGEND«

Stabilität ist gerade im BU-Geschäft eine der wichtigsten Größen, um dauerhaft Leistungen erbringen zu können. Stabilität kann nur erreicht werden, wenn in allen relevanten Bereichen des Unternehmens konsequent auf die Einhaltung wichtiger Rahmenbedingungen geachtet wird. Neben der Prävention zur Vermeidung von Fehlentwicklungen führt der stabile Versicherer regelmäßig Analysen zur rechtzeitigen Erkennung von Fehlentwicklungen durch.

Die Bewertung der Bewertungsbereiche im Einzelnen:

- Stabilität im Bestand »»»»
- Stabilität durch Risikoprüfung »»»»
- Stabilität durch Leistungsprüfung »»»»
- Stabilität durch Controlling »»»»



Bewertung

»HERVORRAGEND«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Stabilität des BU-Geschäfts der ERGO mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Das Unternehmen hat sehr gute Voraussetzungen, seine Bestände und Tarife stabil zu führen:

- *Die Schadenquote der letzten 5 Jahre, die hier als wichtigster Anhaltspunkt dient, liegt im oberen Bereich der Vergleichsgruppe, ein negativer Trend ist jedoch nicht zu beobachten.*
- *Ausdruck der Stabilität der BU-Bestände ist die überwiegende Konstanz in der Höhe der Überschüsse der Abrechnungsverbände.*
- *Inflationsschutz und Nachhaltigkeit: Der Zinsüberschuss betrug im Beobachtungsjahr 1,55 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,25 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2014 von 4,40 %, was positiv zu werten ist.*

Das Unternehmen verfügt über Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden. Negative Einflüsse auf den Bestand durch subjektive Risiken sind nicht zu erwarten.

Reaktivierungspotentiale werden beobachtet und genutzt.

Die umfangreichen Controlling-Instrumente ermöglichen durch die Betrachtung und Analyse von Zeitreihen, frühzeitig Erkenntnisse über wichtige aktuelle Entwicklungen zu gewinnen.

Durch systematische Analysen von Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungsinformationen können Risiken früh erkannt und Maßnahmen abgeleitet und entwickelt werden, um das Geschäft mit der Berufsunfähigkeitsversicherung langfristig stabil zu halten. Der Umfang, die eingesetzten Techniken und die Ausgestaltung des Controllings entsprechen in sehr guter Weise der Komplexität der Berufsunfähigkeitsversicherung im Allgemeinen und dem Tarifangebot der ERGO im Speziellen.



Franke und Bornberg GmbH
 Prinzenstraße 16
 30159 Hannover
 Tel. 05 11 – 35 77 17 00
 Fax 05 11 – 35 77 17 13
 info@franke-bornberg.de
 www.franke-bornberg.de