

## 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 %
<b>Gesamtwertung</b>	<b>hervorragend</b>	<b>FFF</b>



Weitere Hinweise zum BU-Unternehmensrating finden Sie auf [www.franke-bornberg.de](http://www.franke-bornberg.de)

## Marktentwicklung im Bereich der Berufsunfähigkeitsversicherung

Die anhaltende Niedrigzinsphase, deren Ende nicht in Sicht ist, sorgt insbesondere in der Lebensversicherungssparte für ein angespanntes Marktumfeld.

Während einige Versicherer damit begonnen haben, ihr Produktangebot im Bereich der Altersvorsorge auszudünnen, ist im Segment der Arbeitskraftsicherung (AKS) eine gegenteilige Entwicklung zu beobachten. Biometrie-Produkte wie die Berufsunfähigkeitsversicherung (BU) sind im Umfeld einer zunehmenden Regulierung des Gesetzgebers eine weniger kapitalintensive Umsatzalternative. Anders als kapitalbildende Tarife haben BU & Co. zudem den Vorteil, von Verbraucherschützern und Medien als sinnvoll und notwendig anerkannt zu sein.

Die mit der Absenkung des Höchstrechnungszinses verbundene Neukalkulation der Produkte wurde daher von vielen Anbietern genutzt, ihre AKS-Produkte an aktuelle Trends anzupassen.

So wird das ohnehin hohe Leistungsniveau der BU nochmals erweitert. Dabei werden die kalkulatorischen Vorteile einer Verbindung verschiedener biometrischer Risiken genutzt, um beispielsweise einen preisgünstigen Einstieg in eine private Pflegeabsicherung durch Optionsrechte oder Zusatzleistungen zu ermöglichen.

Zeitgleich gewinnen preisgünstigere Alternativen zur BU an Bedeutung – wie von Franke und Bornberg schon lange gefordert. Die Erwerbsunfähigkeitsversicherung erwacht zu neuem Leben und auch MultiRisk-Produkte – sowohl von Lebens- als auch von Sachversicherern auf der Grundlage von Grundfähigkeits- und Unfallversicherungen entwickelt – stoßen auf ein wachsendes Interesse bei Verbrauchern und Vermittlern.

Bei aller neuen und begrüßenswerten Kreativität – ein zentrales Thema bleibt: Stabilität und Transparenz. Hier setzt das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg Maßstäbe, denn als einziges BU-Bewertungsverfahren beinhaltet es eine Prüfung der Arbeitsprozesse und Stichproben beim Versicherer vor Ort. Eine besondere Herausforderung, der sich naturgemäß nur die Versicherer stellen, die auch intern qualitativ hochwertig und kundenorientiert aufgestellt sind.

Aktuelle Entwicklungen und Veränderungen im BU-Markt im Überblick:

### Produktvielfalt wächst

Die Einführung neuer Produktfeatures in der BU geht einher mit einem wachsenden Angebot an preiswerteren Absicherungsmöglichkeiten der Arbeitskraft – mehr Alternativen also für Verbraucher und Vermittler.

### Unterstützung des Kunden im Leistungsfall rückt in den Fokus

Viele Versicherer erhöhen den Kundenservice im BU-Leistungsfall und unterstützen persönlich oder telefonisch bei der Antragstellung. Das führt zu kürzeren Bearbeitungszeiten und nutzt somit beiden Seiten – dem Kunden und dem Versicherer.

## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### ERGO Lebensversicherung AG

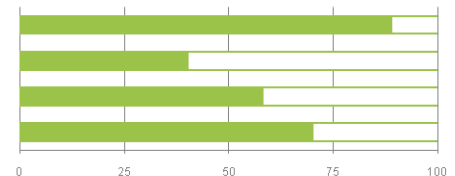
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

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 ..... »»»»

#### »SEHR GUT«



#### 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.

Das Unternehmen bot den Versicherungsnehmern im Geschäftsjahr 2013 eine am individuellen Bedarf orientierte Absicherung an insbesondere bezogen auf vertragliche Gestaltungsmöglichkeiten:

- *Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft der Berufsunfähigkeitsversicherung liegt unterhalb des Mittels der Vergleichsgruppe der gerateten Unternehmen. Gleiches gilt für das durchschnittliche Endalter der abgeschlossenen Verträge, welches allerdings seit Jahren ansteigt und sich demnach in positiver Hinsicht der Entwicklung des Eintrittsalters der gesetzlichen Altersrente annähert.*
- *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 und in einer überdurchschnittlich hohen Annahmequote der eingereichten Anträge wider.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### ERGO Lebensversicherung AG

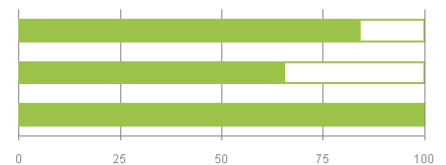
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

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:

- Qualität der Leistungsfallbearbeitung ..... »»»»
- Unterstützung des Kunden ..... »»»»
- Qualität der Leistungsentscheidung ..... »»»»

»HERVORRAGEND«



#### 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 liegt unter dem Mittel der Vergleichsgruppe, die durchschnittliche Reaktionszeit auf den Eingang des Kundenfragebogens leicht darüber.
- Die durchschnittliche Regulierungsdauer sowohl bei Anerkennungen als auch bei Ablehnungen ist im Vergleich sehr kurz.
- 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 etwas oberhalb des Mittels der Vergleichsgruppe.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### ERGO Lebensversicherung AG

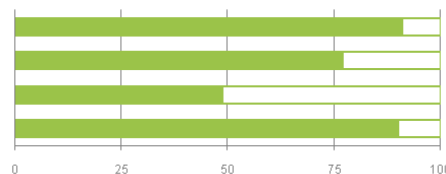
#### Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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, die Entwicklung lässt aber keine besonderen Auffälligkeiten erkennen.*
- *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 1,70 % bei Verträgen mit einem Rechnungszins von 1,75 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2013 von 3,87 %, 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