

Nürnberger 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	hervorragend	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

Die Rahmenbedingungen für die deutschen Lebensversicherer waren schon freundlicher. Die auf europäischer Ebene künstlich erzeugte Niedrigzinsphase stellt für die Unternehmen eine große Herausforderung dar. Im Vergleich zu anderen Sparformen stehen Lebens- und Rentenversicherungen zwar noch gut da, aber nicht mehr allen Versicherern gelingt es die begehrten Garantien langfristig darzustellen.

Zudem nehmen die Kundenwünsche nach einer einfacheren, digitalen Kommunikation mit dem Versicherer zu. Das erfordert umfangreiche Investitionen in Technik und Infrastruktur bei gleichzeitiger Notwendigkeit, die Kosten zu senken, um attraktive Produkte anbieten zu können.

Die Absicherung der Arbeitskraft bleibt neben der Altersversorgung auch zukünftig eine wichtige Kernkompetenz der Branche, denn die Arbeitskraft ist oft das wichtigste Gut eines Menschen. Geht sie verloren ist ein sozialer Abstieg kaum zu vermeiden, denn die gesetzliche Absicherung stellt in diesem Falle bestenfalls eine Grundversorgung dar. Nur mit einer zusätzlichen privaten Vorsorge kann es gelingen, den gewohnten Lebensstandard zu erhalten.

Auch bei den so wichtigen Berufs- und Erwerbsunfähigkeitsversicherungen bieten Versicherer Garantien. So wird für eine einmal abgeschlossene Vorsorge ein Höchstbeitrag festgelegt, der sicherstellt, dass man seinen Vertrag dauerhaft bezahlen kann.

Neben einer Beitragsgarantie stellen die Versicherer attraktive Überschüsse in Aussicht, die durch eine vorausschauende Kalkulation und solides Wirtschaften entstehen. Diese Überschüsse senken den zu zahlenden Beitrag für die Kunden deutlich unter das Niveau der garantierten Beiträge ab.

Solche Überschüsse können dauerhaft aber nur diejenigen Unternehmen bieten, die in diesem Geschäftsfeld nicht nur offensiv sondern vor allem auch kompetent agieren. Ein gutes Produkt zu einem attraktiven Preis anzubieten ist dabei heute selbstverständlich und längst kein Wettbewerbsvorteil mehr. Gefragt von Kunden- und Vermittlerseite ist zunehmend der Nachweis, dass ein Versicherer sein Geschäftsmodell nachhaltig betreibt und damit langfristig ein stabiler und fairer Vertragspartner ist. Zudem muss die Bereitschaft des Unternehmens erkennbar sein, Arbeits- und Entwicklungsprozesse stetig voranzutreiben, um Kundenorientierung und Effizienz laufend zu verbessern.

Genau an diesem Punkt setzt das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg an und bietet eine entsprechende Orientierungshilfe. Geprüft werden die entscheidenden Unternehmensparameter, die für ein erfolgreiches Handeln im Geschäftsfeld Arbeitskraftsicherung wichtig sind. Und dieses nicht nur auf der Basis abstrakter Daten, sondern durch konkrete Einblicke in die Abläufe vor Ort.

Aktuelle Entwicklungen und Veränderungen im BU-Markt im Überblick:

Der Markt öffnet sich

Langsam aber sicher gewinnen bedarfsgerechte Alternativprodukte zur BU an Bedeutung. Sie bieten Kunden eine Chance zur Absicherung der Arbeitskraft, für die aus finanziellen oder gesundheitlichen Gründen eine BU nicht erschwinglich ist. Mehr und mehr Vermittler und zunehmend auch der Verbraucherschutz erweitern ihr Beratungsspektrum. Aber es bleibt noch viel zu tun: So bietet vor allem die Erwerbsunfähigkeitsversicherung noch erheblich Potentiale, denn sie wird aktuell in ihrer Leistungsfähigkeit noch unterschätzt. Dabei bietet sie insbesondere für körperlich Tätige ein attraktives Preis-/ Leistungsverhältnis.

Qualitätsbewusstsein wächst

Die große Aufmerksamkeit, die der Franke und Bornberg-Studie zur Stabilität der BU-Versicherer zuteil wurde, zeigt: Branchenweit wächst das Bewusstsein für eine langfristig angelegte und nachhaltige Geschäftspolitik – besonders im Bereich der Existenzsicherung. Während die Studie auf den Teilbereich der Stabilität fokussiert, beleuchtet das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg in Verbindung mit den Produktratings alle relevanten Aspekte der Berufsunfähigkeitsversicherung und besitzt damit die größte Aussagekraft.

Digitalisierung auf dem Vormarsch

Die sogenannten InsurTechs machen es vor: Digitale Beratung auch für komplexe Vorsorgebereiche wie die Arbeitskraftsicherung kann funktionieren, wenn sie gut durchdacht und streng am Kundeninteresse ausgerichtet ist. Sie bildet damit eine neue Form der Kundengewinnung. Durch Kooperation und Übernahme von neuen Ideen können auch etablierte Anbieter davon profitieren, vorausgesetzt, sie nehmen die Herausforderung der Digitalisierung der internen Prozesse konsequent an.

Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Nürnberger Lebensversicherung AG

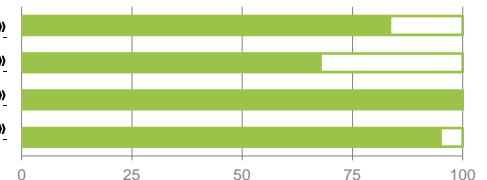
Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

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.....»»»

»HERVORRAGEND«



Bewertung

»HERVORRAGEND«

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase der NÜRNBERGER mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

Das Antragsformular ist kundenorientiert und übersichtlich gestaltet, zudem wird der Kunde ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung aufgeklärt und auch der Vermittler durch eine Vermittlererklärung sensibilisiert. Maßnahmen zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung wurden eingeführt und werden weiter ausgebaut.

Das Unternehmen bietet den Versicherungsnehmern eine überaus bedarfsorientierte Absicherung an in vielfältiger Ausprägung:

- Neben dem Angebot einer Basis-BU und einem speziellen BU-Tarif für Schüler, Studenten und Auszubildende sowie einer MultiRisk-Versicherung als günstige BU-Alternative auf der Basis einer Grundfähigkeitsversicherung werden weitere bedarfsgerechte Absicherungsmöglichkeiten vorgehalten wie Dynamikvarianten und eine garantierte Rentensteigerung im Leistungsfall von bis zu 3 % pro Jahr. Zudem besteht die Möglichkeit einer Differenzierung zwischen Versicherungs- und Leistungsdauer sowie eine Nachversicherungsgarantie.
- Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft des Jahres 2015 in der Berufsunfähigkeitsversicherung liegt leicht oberhalb des Mittels der Vergleichsgruppe der gerateten Unternehmen, bei gleichzeitig hohem Anteil der Berufsgruppen 3 und 4, welcher üblicherweise zu einer niedrigeren Durchschnittsrente führt.
- Das Versicherungsendalter der abgeschlossenen Verträge ist ebenfalls überdurchschnittlich hoch.

Die hervorragende Qualität der Antragsbearbeitung spiegelt sich in einer sehr schnellen Antragsprüfung mit wenig Überhang sowie in einer überdurchschnittlichen Annahmequote der eingereichten Anträge wider.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Nürnberger Lebensversicherung AG

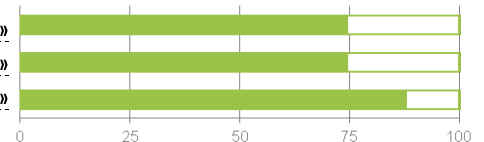
Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

»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:

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



Bewertung

»HERVORRAGEND«

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

Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens spiegelt sich insbesondere in den schnellen Reaktionszeiten auf Meldungen des Kunden wider bei gleichzeitig sehr geringer Schwankungsbreite. Grundlage der Beurteilung ist eine repräsentative, anonymisierte Stichprobe von Leistungsfallakten vor Ort.

- Die durchschnittliche Reaktionszeit auf die Meldung der Berufsunfähigkeit ist mit etwas über einem Tag überdurchschnittlich niedrig, Gleiches gilt für die Reaktionszeit auf den Eingang des Kundenfragebogens.
- Bei den Ablehnungen konnte gegenüber dem Vorjahr eine deutliche Reduzierung der durchschnittlichen Regulierungsdauer erreicht werden. Bei den Anerkennungen liegt die Dauer etwas höher als im Vergleichsgruppenmittel. Maßnahmen zu einer weiteren Beschleunigung der Bearbeitungszeiten wie z.B. eine verstärkte persönliche Unterstützung des Kunden bei der Zusammenstellung von Informationen wurden bereits umgesetzt.

Bei einer Ablehnung des Leistungsfalls werden dem Kunden die Grundlagen der Entscheidung verständlich erläutert. Sollte der Kunde versäumen, wichtige Unterlagen einzureichen, werden regelmäßig Erinnerungen verschickt. Stetige Sachstandmitteilungen informieren den Kunden über den Bearbeitungsstand.

Der Kunde wird bei der Geltendmachung seiner Ansprüche u.a. durch Beratungsleistungen und ein Kundenmerkblatt sehr gut unterstützt. Zudem stellt die Nürnberger einen Qualitätsmanager als Ansprechpartner für den Kunden bereit und weist aktiv auf den Versicherungsombudsmann als Schlichtungsstelle hin.

Positiv stellt sich die sehr geringe Quote der zeitlichen Befristungen und der Individualvereinbarungen dar. Ebenfalls weit unter dem Durchschnitt liegt die Rücktritts- und Anfechtungsquote. Die Quote der abstrakten Verweisungen und der Umorganisation bewegt sich im Mittel der Vergleichsgruppe.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Nürnberger Lebensversicherung AG

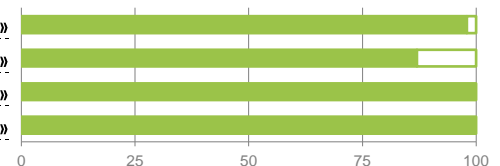
Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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 NÜRNBERGER mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«. Das Unternehmen hat ausgezeichnete Voraussetzungen, seine Bestände und Tarife stabil zu führen:

- Die Höhe und die Entwicklung der Schadenquote der letzten 5 Jahre, die hier als wichtigster Anhaltspunkt dient, lässt im Mittel keine besonderen Auffälligkeiten erkennen.
- Ausdruck der Stabilität der BU-Bestände ist die Konstanz in der Höhe der Risikoüberschüsse aller Abrechnungsverbände im Beobachtungszeitraum.
- Inflationsschutz und Nachhaltigkeit: Der Steigerungssatz von laufenden BU-Renten aus dem Zinsüberschuss betrug im Beobachtungsjahr 2,00 %. Unter Hinzunahme des Rechnungszinses von 1,25 % liegt der Wert damit deutlich oberhalb der Inflationsrate – andererseits unterhalb der im Jahr 2015 erwirtschafteten Nettoverzinsung von 4,19 %.

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

Im Rahmen der Leistungsprüfung wird durch den Einsatz von Teleclaiming und Außenregulierung der persönliche Kundenkontakt stetig ausgebaut, darüber hinaus werden Reaktivierungspotentiale gezielt beobachtet und genutzt.

Die umfangreichen Controlling-Instrumente ermöglichen die Betrachtung von Zeitreihen zu verschiedensten Einflussgrößen, so dass frühzeitige Erkenntnisse über wichtige aktuelle Entwicklungen gewonnen werden können.

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.



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