

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

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

Nürnberger Lebensversicherung AG

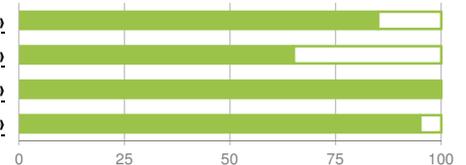
Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

»HERVORRAGEND«

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

»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. Weitere Maßnahmen zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung befinden sich derzeit in der Umsetzungsphase.

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

- Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft des Jahres 2014 in der Berufsunfähigkeitsversicherung liegt leicht oberhalb des Mittels der Vergleichsgruppe der gerateten Unternehmen, bei gleichzeitig hohem Anteil der Berufsgruppen 3 und 4, was üblicherweise zu einer niedrigeren Durchschnittsrente führt.
- Das Versicherungsalter der abgeschlossenen Verträge ist ebenfalls überdurchschnittlich hoch.
- 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 angeboten 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 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

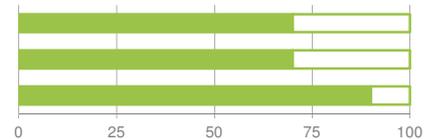
Nürnberger Lebensversicherung AG

Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

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 Anerkennungen konnte gegenüber dem Vorjahr eine deutliche Reduzierung der durchschnittlichen Regulierungsdauer erreicht werden. Bei den Ablehnungen liegt die Dauer höher als im Vergleichsgruppenmittel. Die Anzahl der offenen Leistungsfälle ohne Erstentscheidung zum Ende des Beobachtungsjahres ist im Vergleich relativ hoch, weist jedoch zuletzt eine fallende Tendenz auf. Maßnahmen zu einer weiteren Beschleunigung der Bearbeitungszeiten wie 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. Die Quote der abstrakten Verweisungen und der Umorganisation sowie die Rücktritts- und Anfechtungsquote liegen ebenfalls unterhalb der Vergleichsgrößen.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

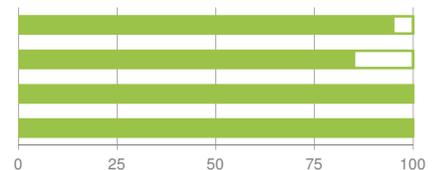
Nürnberger Lebensversicherung AG

Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

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 2,50 %. Unter Hinzunahme des Rechnungszinses von 1,25 % liegt der Wert unterhalb der im Jahr 2014 erwirtschafteten Nettoverzinsung von 5,00 %, was für eine nachhaltige Geschäftspolitik des Versicherers spricht.

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.

Der Umfang, die eingesetzten Techniken und die Ausgestaltung des Controllings entsprechen in vollem Umfang der Komplexität der Berufsunfähigkeitsversicherung im Allgemeinen und dem Tarifangebot der NÜRNBERGER 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