

## 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	hervorragend	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 Arbeitskraftsicherung

Ambivalent – so lässt sich vielleicht am besten der Eindruck charakterisieren, den die Versicherungsbranche in Bezug auf das Geschäftsfeld Arbeitskraftsicherung momentan vermittelt.

Auf der einen Seite gibt es Anbieter, die – ausgestattet mit einer breiten Produktpalette an bedarfsgerechten Lösungen – selbstbewusst im Markt agieren. Die Vermittler und Kunden mitnehmen und von ihren Lösungen überzeugen und damit steigende Umsatzzahlen generieren. Und die auf Stabilität setzen, Tarife risikogerecht und auskömmlich kalkulieren und stetig Arbeitsprozesse optimieren, sei es bei der Antragsbearbeitung, bei der Vermeidung von Anzeigepflichtverletzungen, bei der Leistungsregulierung oder im Risikocontrolling.

Auf der anderen Seite umgibt diese „Leuchttürme“ aber auch viel Dunkelheit. Nur ein Viertel der arbeitenden Bevölkerung wird noch von der klassischen Berufsunfähigkeitsversicherung erreicht. Vielen Versicherern und deren Vermittlern gelingt es nicht, sinnvolle Alternativprodukte kundenverständlich zu beraten. Und einige Versicherer setzen mit nicht nachhaltigen Kalkulationsmodellen und riskanten Vertriebsaktionen ihren und den Ruf der Branche leichtfertig aufs Spiel.

Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg wurde entwickelt, um die Spreu vom Weizen zu trennen. Geprüft werden die entscheidenden Parameter, die für ein erfolgreiches Handeln im Geschäftsfeld Arbeitskraftsicherung wichtig sind. Die Unternehmen, die sich dem anspruchsvollen Verfahren mit der Prozessanalyse vor Ort regelmäßig stellen, strahlen langfristig heller, um im oben beschriebenen Bild zu bleiben. Stabilität, Zukunftsfähigkeit und ständige Weiterentwicklung zeichnen die prämierten Unternehmen aus.

Aktuelle Entwicklungen und Veränderungen im BU-Markt im Überblick:

### Großes Potential

Die Zahl der Beschäftigten in Deutschland wächst. Der Anteil der Personen, die gegen das existenzbedrohende Risiko des Arbeitskraftverlustes abgesichert sind, stagniert jedoch bestenfalls. Versicherer und Vermittler sind aufgerufen, endlich Ideen zu entwickeln für eine groß angelegte Offensive zur Arbeitskraftsicherung. Die Kunden warten darauf.

### Qualität im Fokus

Aktuelle Entwicklungen zeigen es wieder einmal: Ein möglichst niedriger (Netto-) Preis oder die laxeste Gesundheitsprüfung taugen nicht als Auswahlkriterium einer Berufsunfähigkeitsversicherung. Gefragt ist an dieser Stelle ausnahmsweise eine konservative und auf Qualität ausgerichtete Geschäftspolitik.

### Vorsprung durch Digitalisierung

Auch wenn das eine oder andere InsurTech-Unternehmen schwächelt, von der erfolgreichen Umsetzung einer intelligenten Digitalisierungsstrategie wird abhängen, welcher Anbieter in Zukunft am Markt bestehen kann.

## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### ERGO Lebensversicherung AG

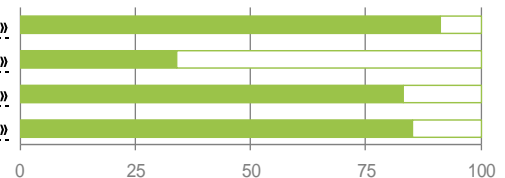
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

»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 ERGO mit dem Qualitätsurteil »hervorragend«.

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 ausgeweitet werden.

Das Unternehmen bietet den Versicherungsnehmern ein am individuellen Bedarf orientiertes Absicherungsangebot mit vielfältigen vertraglichen Gestaltungsmöglichkeiten an:

- *Im Rahmen der Berufsunfähigkeitsversicherung werden umfassende Anpassungs- und Variationsmöglichkeiten vorgehalten, wie eine Dynamik, eine Nachversicherungsgarantie und die Möglichkeit einer Differenzierung zwischen Versicherungs- und Leistungsdauer. Eine Erwerbsunfähigkeitsversicherung rundet das bedarfsgerechte Angebot ab.*
- *Mit der Einführung der neuen BU-Produktlinie im Jahr 2016 sind sowohl die Höhe der durchschnittlichen BU-Rente im Neugeschäft der Berufsunfähigkeitsversicherung als auch das durchschnittliche Versicherungsalter der abgeschlossenen Verträge deutlich angestiegen.*

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

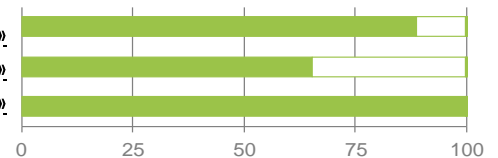
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

»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:

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



#### 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 durchschnittlichen Reaktionszeiten auf die Meldung der Berufsunfähigkeit sowie auf den Eingang des Kundenfragebogens liegen unter dem Mittel der Vergleichsgruppe und konnten gegenüber dem Vorjahr weiter gesenkt werden.*
- *Die durchschnittliche Regulierungsdauer sowohl bei Anerkennungen als auch bei Ablehnungen ist im Vergleich relativ kurz und liegt damit 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. Geringfügig oberhalb des Mittels der Vergleichsgruppe liegt die Quote der abstrakten Verweisungen und der Umorganisationen.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### ERGO Lebensversicherung AG

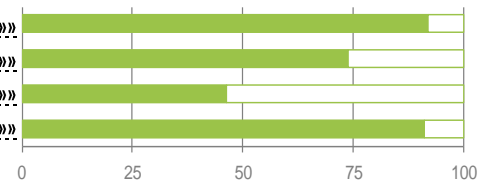
#### Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

»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, mit einer positiven Tendenz nach unten.*
- *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 0,9 %. Die Summe dieser Werte liegt unter der erwirtschafteten Nettoverzinsung des Jahres 2016 von 5,02 % sowie der laufenden Durchschnittsverzinsung von 3,26 %, 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.

Ein Einsatz von Außenregulierern beim Kunden vor Ort erfolgt relativ selten. Reaktivierungspotentiale werden beobachtet, könnten jedoch noch effektiver genutzt werden.

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 rechtzeitig 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