

## 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	Wertung
Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase	hervorragend	25%	86,98%
Kundenorientierung in der Leistungsregulierung	hervorragend	25%	77,40%
Stabilität des BU-Geschäfts	hervorragend	50%	88,45%
<b>Gesamtwertung</b>	<b>hervorragend</b>	<b>FFF</b>	<b>85,32%</b>

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



## Marktentwicklung im Bereich der Arbeitskraftsicherung

Seitwärtsbewegung – damit umschreiben die Analysten an der Börse eine Kursentwicklung über einen längeren Zeitraum ohne besondere Vorkommnisse. Einen ähnlichen Eindruck vermittelt das Marktumfeld Arbeitskraftabsicherung derzeit.

Disruptive Ansätze mit vermeintlich einfachen, digitalen Absicherungsmodellen? Kommen nicht recht in Schwung. Alternativprodukte zur oftmals teuren Berufsunfähigkeitsversicherung, um das riesige Kundenpotential der körperlich Berufstätigen zu heben? Werden weiterhin von vertrieblicher Seite eher zögerlich angenommen.

Viel Energie wird allerdings investiert in immer ausgefeiltere Methoden der Kalkulation, um für die risikoärmsten Berufsgruppen die günstigsten Prämien herzuleiten. Man darf bezweifeln, dass das die richtige Antwort ist auf den zunehmenden Abstand zwischen der steigenden Beschäftigtenzahl auf der einen Seite und der bestenfalls stagnierenden Bestandsentwicklung der Berufsunfähigkeitsversicherer auf der anderen.

Auch die Produktentwickler scheinen aktuell wenig Ideen zu haben, wie der Durchbruch hin zu mehr Attraktivität und Aktivität rund um das Produkt Berufsunfähigkeitsversicherung gelingen kann. Gedreht wird vielmehr an kleinen Schrauben, um die bedingungsseitige Qualität – die schon lange marktweit ein Spitzenniveau erreicht hat und nur noch wenig Verbesserungspotential bietet – weiter in die Höhe zu treiben.

An einer Stelle jedoch nimmt die Branche Fahrt auf. Das Thema Leistungsregulierung stand lange Zeit nicht besonders hoch im Kurs, war es doch nicht zuletzt durch die oftmals negative Berichterstattung in den Medien ein eher ungeliebtes Terrain. Das hat sich geändert.

Insbesondere in der Vermittlerschaft setzt sich mehr und mehr die Erkenntnis durch, worauf es in einem Markt, der produkt- und prämienseitig weitgehend ausgereizt ist, wirklich ankommt: Langfristige Stabilität der Anbieter und faire und professionelle Prozesse bei der Abwicklung der Leistungsfälle.

Genau hier setzt das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg an. Es wurde aus der Erkenntnis heraus entwickelt, dass sich die wahre Qualität einer BU-Versicherung erst in der Prämienstabilität und im Leistungsfall zeigt. Die Bewertungsgrundlage bilden daher neben der Untersuchung des Neugeschäfts sowie der Kennzahlen und Controllingprozesse Stichproben und Messungen zur Leistungsregulierung, die Franke und Bornberg bei Versicherern vor Ort durchführt. Das neue Franke und Bornberg-Leistungspraxisrating als Ausschnitt des Unternehmensratings fokussiert sogar ausschließlich auf diesen Bereich.

Um der entscheidenden Bedeutung der Regulierungsqualität noch mehr Gewicht zu verleihen und gleichzeitig die Versicherer hervorzuheben, die sich um der Transparenz und Fairness Willen dem aufwendigen Ratingprozess stellen, wird das Ergebnis des Leistungspraxisratings nunmehr auch im Franke und Bornberg-Produkt-rating berücksichtigt. Wir folgen damit weiterhin konsequent unserem Anspruch, die Qualität einer Berufsunfähigkeitsversicherung in all ihren Facetten transparent zu machen.



Foto: Neuenhausen, Hannover

## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

### Nürnberger Lebensversicherung AG

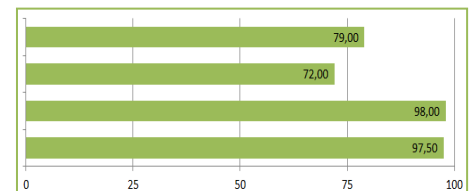
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

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« 86,98%

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 Komfort-BU und einem speziellen BU-Tarif für Schüler, Studenten und Auszubildende sowie einer Grundfähigkeitsversicherung als günstige BU-Alternative 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.
- Als erster Versicherer in Deutschland bietet die Nürnberger Lebensversicherung seit August 2018 ihren Kunden mehr Rechtssicherheit durch vorheriges Prüfen der GKV-Patientenakte. Entscheidet sich der Kunde für eine BU-Versicherung mit GKV-Check, fordert die Nürnberger bei Antragstellung die Unterlagen der Krankenkasse für die letzten 5 Jahre an und prüft diese. Da den Krankenkassen durch die Abrechnungszeiträume der Ärzte eventuell aktuelle Angaben zum Gesundheitszustand fehlen, werden diese für die letzten 12 Monate beim Kunden angefragt – nur dieser Zeitraum wird bei einem späteren Leistungsantrag geprüft.
- Das Versicherungsendalter der abgeschlossenen Verträge ist weiterhin 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

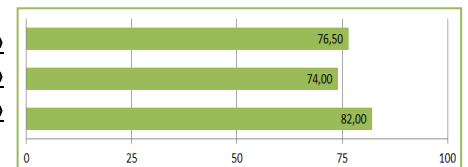
#### Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

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« 77,40%

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. Grundlage der Beurteilung ist eine repräsentative, anonymisierte Stichprobe von Leistungsfallakten vor Ort.

- Die durchschnittliche Reaktionszeit auf die Meldung der Berufsunfähigkeit ist mit ca. einem halben Tag sehr niedrig, gleiches gilt für die Reaktionszeit auf den Eingang des Kundenfragebogens, die deutliche unter der Reaktionszeit der Vergleichsgruppe liegt.
- Die durchschnittliche Regulierungsdauer bei den Anerkennungen sowie auch bei den Ablehnungen hat sich jedoch im Vergleich zum Vorjahr wieder verschlechtert und liegt über dem Durchschnitt der getesteten Unternehmen.

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.

Deutlich positiv stellt sich die Quote der zeitlichen Befristungen und der Individualvereinbarungen dar. Die Rücktritts- und Anfechtungsquote liegt im Betrachtungsjahr im Schnitt der Vergleichsgruppe. Die Quote der abstrakten Verweisungen und der Umorganisation bewegt sich ebenfalls im Mittel der Vergleichsgruppe.



## Unternehmensqualität als BU-Versicherer

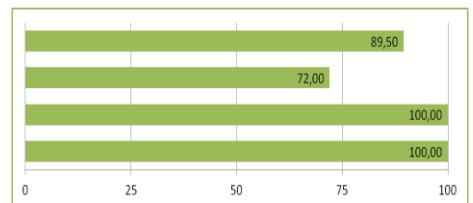
### Nürnberger Lebensversicherung AG

#### 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« 88,45%

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 1,70 %. Unter Hinzunahme des Rechnungszinses von 0,9 % liegt der Wert damit deutlich oberhalb der Inflationsrate – andererseits unterhalb der im Jahr 2017 erwirtschafteten Nettoverzinsung von 3,70 %.

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. Ein App für Vermittler ist in Entwicklung, die es dem Vermittler ermöglicht, jederzeit über den Status der BU-Leistungsfallprüfung informiert zu sein.

Die umfangreichen Controlling-Instrumente wurden in den letzten Jahren konsequent weiterentwickelt und ermöglichen durch die Betrachtung von Zeitreihen das frühzeitige Erkennen von wichtigen aktuellen Entwicklungen.

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