

Franke || Bornberg
Franke und Bornberg GmbH
Analyse- und Ratingagentur

BU-Unternehmensrating

Ratingbericht
NÜRNBERGER Lebensversicherung AG

Stand: März 2020

Franke || Bornberg

NÜRNBERGER Lebensversicherung AG

Das BU-Unternehmensrating

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 (BU) 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 am Markt, 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	0,25	88,48 %
Kundenorientierung in der Leistungsregulierung	sehr gut	0,25	78,88 %
Stabilität des BU-Geschäfts	hervorragend	0,50	89,50 %
Gesamtwertung	hervorragend	FFF+	86,59 %

Weitere Hinweise zum BU-Unternehmensrating finden Sie auf www.franke-bornberg.de.



Abb.: Franke und Bornberg, Siegel

NÜRNBERGER Lebensversicherung AG

Teilqualität

Kundenorientierung in der Angebots- und 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 zustande kommt. Sollten Beeinträchtigungen vorliegen, reagiert der kundenorientierte Versicherer flexibel mit Vorschlägen für die bestmögliche Absicherung.

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:

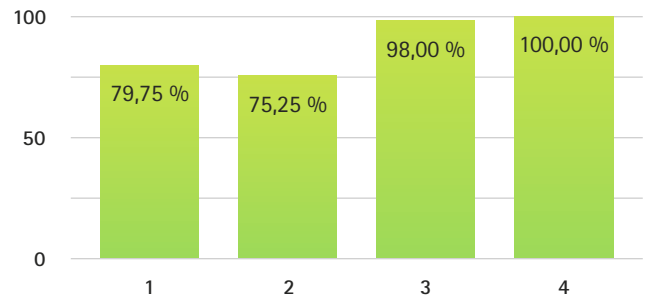
Bereits seit September 2018 bietet die NÜRNBERGER als erster und bislang einziger Versicherer mit dem sogenannten GKV-Check mehr Rechtssicherheit bei der Antragsstellung durch vorheriges Prüfen der GKV-Patientenakte. Lediglich für die letzten 12 Monate werden die Angaben zum Gesundheitszustand beim Kunden abgefragt, da den Krankenkassen durch die Abrechnungszeiträume der Ärzte eventuell aktuelle Angaben zum Gesundheitszustand fehlen.

Neben der Berufsunfähigkeitsversicherung wird eine hochwertige Grundfähigkeitsversicherung als Alternative insbesondere für überwiegend körperlich tätige Kunden angeboten.

Das Versicherungsendalter der abgeschlossenen Verträge ist weiterhin überdurchschnittlich hoch.

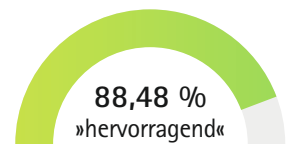
Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



- 1 Antrag
- 2 Prävention - Vermeidung Anzeigepflichtverletzung
- 3 Bedarfsorientierte Absicherung
- 4 Qualität der Antragsbearbeitung

Gesamtbewertung



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

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.

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

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 weniger als einem Tag sehr niedrig. Gleiches gilt für die Reaktionszeit auf den Eingang des Kundenfragebogens, die deutlich unter den Zeiten der Vergleichsgruppe liegt.

Die durchschnittliche Regulierungsdauer bei Anerkennungen und Ablehnungen liegt dagegen leicht über dem Durchschnitt der gerateten Unternehmen – allerdings mit fallender Tendenz. Dies gilt ebenfalls für die Netto regulierungsdauer, die sich als Zeitspanne zwischen dem Eingang des vollständigen Kundenfragebogens und dem Versand der Leistungsentscheidung an den Versicherungsnehmer bemisst.

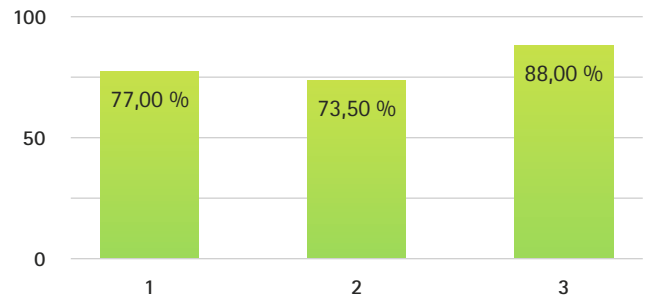
Bei einer Ablehnung des Leistungsfalls werden dem Kunden die Grundlagen der Entscheidung verständlich erläutert. Hinsichtlich des Umfangs bzw. des Detaillierungsgrades besteht noch Entwicklungspotential.

Positiv stellen sich die im Vergleich sehr niedrige Anzahl zeitlicher Befristungen, als auch die geringe Prozessquote dar. In fast allen Leistungsfällen ist eine dauerhafte Entscheidung gegeben.

Unabhängig vom GKV-Check ist die Quote der Rücktritte und Anfechtungen tendenziell rückläufig. Dies gilt in besonderem Maße für die letzten drei Jahre.

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



Gesamtbewertung

- 1 Qualität der Leistungsfallbearbeitung
- 2 Unterstützung des Kunden
- 3 Qualität der Leistungsentscheidung



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.

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 darüber hinaus die Konstanz in der Höhe der Risikoüberschüsse aller Abrechnungsverbände im Beobachtungszeitraum.

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

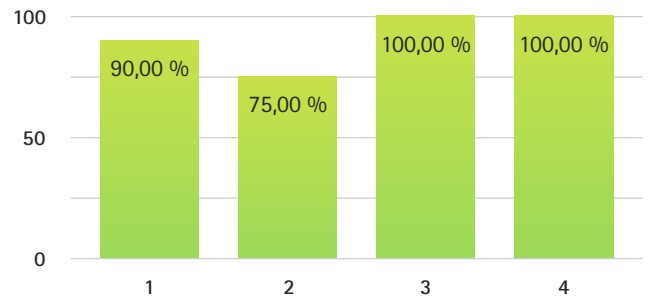
Im Rahmen der Leistungsprüfung wird durch den Einsatz von Teleclaiming und Außenregulierung der persönliche Kundenkontakt stetig ausgebaut, darüber hinaus werden Reaktivierungspotentiale gezielt beobachtet und genutzt. Ein App für Vermittler ist in der Entwicklung, die es dem Vermittler ermöglicht, jederzeit 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.

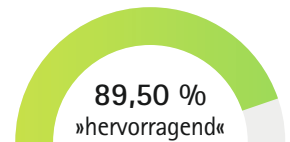
Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



- 1 Stabilität im Bestand
- 2 Stabilität durch Risikoprüfung
- 3 Stabilität durch Leistungsprüfung
- 4 Stabilität durch Controlling

Gesamtbewertung



NÜRNBERGER Lebensversicherung AG

Das BU-Unternehmensrating

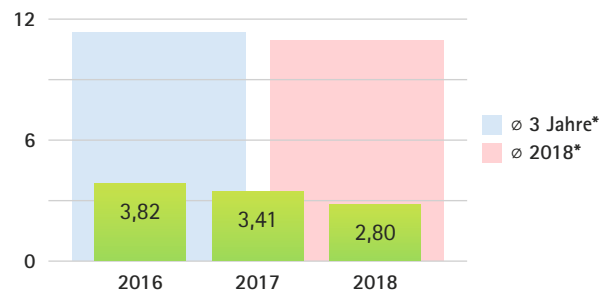
Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg untersucht die Professionalität von Lebensversicherungsgesellschaften im Umgang mit dem Risiko Berufsunfähigkeit. Hierbei wird die Eignung von Versicherern als Berufsunfähigkeitsversicherer auf Basis einer internen Untersuchung der Unternehmen in den Bereichen **Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase, Kundenorientierung in der Leistungsregulierung** und **Stabilität des BU-Geschäfts** vor Ort geprüft.



Franke und Bornberg bewertet die NÜRNBERGER Lebensversicherung AG mit dem Gesamturteil „**hervorragend**“. Der Versicherer nutzt in der Antragsphase einen innovativen Prozess zur Vermeidung von Anzeigepflichtverletzungen und schützt Kunden vor Abrechnungsdiagnosen. Zudem zeichnet sich die Nürnberger Lebensversicherung AG durch eine herausragende Geschwindigkeit in der Kommunikation mit dem Kunden aus. Eine transparente Leistungsregulierung mit modernen Prozessen sowie ein umfassendes Controlling für langfristige Stabilität runden das Profil ab. In folgenden Bereichen schneidet der Versicherer besonders gut ab:

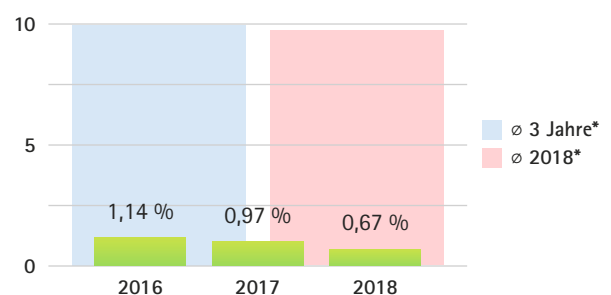
Reaktion Kunden-Fragebogen

Unter der Reaktion auf den Kundenfragebogen verstehen wir den Zeitraum zwischen dem Eingang des vollständigen Kundenfragebogens und der ersten qualifizierten Reaktion des Versicherers. Innerhalb von 10 Tagen sollte auf den Fragebogen reagiert werden.



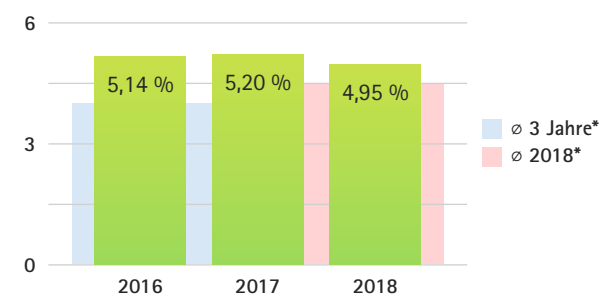
Zeitliche Befristung

Grundsätzlich ist für den Versicherten die verbindliche Anerkennung seines Leistungsanspruches wichtig. Im Einzelfall bei unklarer Situation kann eine zeitliche Befristung jedoch durchaus im Kundeninteresse sein. Die Quote sollte im niedrigen einstelligen Prozentbereich liegen.



Außenregulierung

Unter Außenregulierung verstehen wir Vorgänge, die unter Einsatz eines „Vor Ort-Service“ von speziell ausgebildeten Mitarbeitern der Leistungsabteilungen abgewickelt werden. Der Versicherte soll dabei insbesondere beim Ausfüllen des Kundenfragebogens unterstützt werden.



* Durchschnittswert des von uns untersuchten Marktes.



ZERTIFIKAT

Die Franke und Bornberg GmbH bestätigt der
NÜRNBERGER Lebensversicherung AG eine »hervorragende«
Unternehmensqualität im Bereich

Berufsunfähigkeit



NÜRNBERGER Lebensversicherung AG

Hannover, März 2020

Katrin Bornberg
Geschäftsführerin Franke und Bornberg GmbH

Michael Franke
Geschäftsführer Franke und Bornberg GmbH