

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	sehr gut	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 Berufsunfähigkeitsversicherung

Die anhaltende Niedrigzinsphase, deren Ende nicht in Sicht ist, sorgt insbesondere in der Lebensversicherungssparte für ein angespanntes Marktumfeld.

Während einige Versicherer damit begonnen haben, ihr Produktangebot im Bereich der Altersvorsorge auszudünnen, ist im Segment der Arbeitskraftsicherung (AKS) eine gegenteilige Entwicklung zu beobachten. Biometrie-Produkte wie die Berufsunfähigkeitsversicherung (BU) sind im Umfeld einer zunehmenden Regulierung des Gesetzgebers eine weniger kapitalintensive Umsatzalternative. Anders als kapitalbildende Tarife haben BU & Co. zudem den Vorteil, von Verbraucherschützern und Medien als sinnvoll und notwendig anerkannt zu sein.

Die mit der Absenkung des Höchstrechnungszinses verbundene Neukalkulation der Produkte wurde daher von vielen Anbietern genutzt, ihre AKS-Produkte an aktuelle Trends anzupassen.

So wird das ohnehin hohe Leistungsniveau der BU nochmals erweitert. Dabei werden die kalkulatorischen Vorteile einer Verbindung verschiedener biometrischer Risiken genutzt, um beispielsweise einen preisgünstigen Einstieg in eine private Pflegeabsicherung durch Optionsrechte oder Zusatzleistungen zu ermöglichen.

Zeitgleich gewinnen preisgünstigere Alternativen zur BU an Bedeutung – wie von Franke und Bornberg schon lange gefordert. Die Erwerbsunfähigkeitsversicherung erwacht zu neuem Leben und auch MultiRisk-Produkte – sowohl von Lebens- als auch von Sachversicherern auf der Grundlage von Grundfähigkeits- und Unfallversicherungen entwickelt – stoßen auf ein wachsendes Interesse bei Verbrauchern und Vermittlern.

Bei aller neuen und begrüßenswerten Kreativität – ein zentrales Thema bleibt: Stabilität und Transparenz. Hier setzt das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg Maßstäbe, denn als einziges BU-Bewertungsverfahren beinhaltet es eine Prüfung der Arbeitsprozesse und Stichproben beim Versicherer vor Ort. Eine besondere Herausforderung, der sich naturgemäß nur die Versicherer stellen, die auch intern qualitativ hochwertig und kundenorientiert aufgestellt sind.

Aktuelle Entwicklungen und Veränderungen im BU-Markt im Überblick:

Produktvielfalt wächst

Die Einführung neuer Produktfeatures in der BU geht einher mit einem wachsenden Angebot an preiswerteren Absicherungsmöglichkeiten der Arbeitskraft – mehr Alternativen also für Verbraucher und Vermittler.

Unterstützung des Kunden im Leistungsfall rückt in den Fokus

Viele Versicherer erhöhen den Kundenservice im BU-Leistungsfall und unterstützen persönlich oder telefonisch bei der Antragstellung. Das führt zu kürzeren Bearbeitungszeiten und nutzt somit beiden Seiten – dem Kunden und dem Versicherer.

Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Nürnberger Lebensversicherung AG

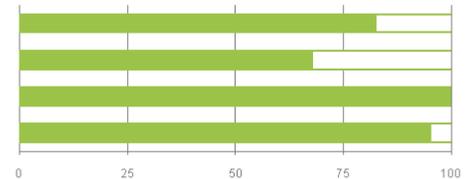
Teilqualität – Kundenorientierung in der Angebots- u. Antragsphase

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 können noch erweitert werden.

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

- Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft des Jahres 2013 in der Berufsunfähigkeitsversicherung liegt oberhalb des Mittels der Vergleichsgruppe der gerateten Unternehmen, bei gleichzeitig hohem Anteil der Berufsgruppen 3 und 4, die üblicherweise die Durchschnittsrente absenken.
- Das Endalter der abgeschlossenen Verträge ist ebenfalls überdurchschnittlich.
- 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

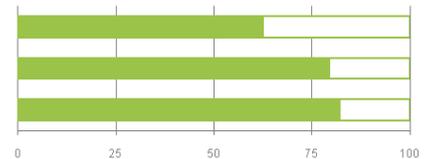
Teilqualität – Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

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.....»»»»

»SEHR GUT«



Bewertung

»SEHR GUT«

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 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.*
- *Die durchschnittliche Regulierungsdauer liegt sowohl bei Anerkennungen als auch Ablehnungen höher als das Vergleichsgruppenmittel, zudem war die Anzahl der offenen Leistungsfälle ohne Erstentscheidung zum Ende des Beobachtungsjahres im Vergleich relativ hoch. Maßnahmen zur Beschleunigung der Bearbeitungszeiten wie eine verstärkte persönliche Unterstützung des Kunden bei der Zusammenstellung von Informationen werden getestet bzw. sind bereits in Umsetzung.*

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 unter dem Durchschnitt.



Unternehmensqualität als BU-Versicherer

Nürnberger Lebensversicherung AG

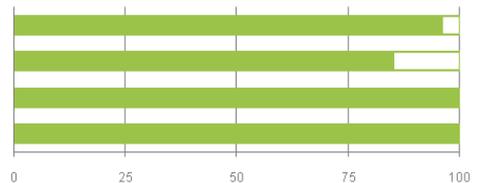
Teilqualität – Stabilität des BU-Geschäfts

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 »»»»

»HERVORRAGEND«



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, lassen 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 2,25 %. Unter Hinzunahme des Rechnungszinses von 1,75 % liegt der Wert unterhalb der im Jahr 2013 erwirtschafteten Nettoverzinsung von 4,51 %, 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