

BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg: Sieben hervorragende Versicherer

Die Ratingagentur Franke und Bornberg legt ihr 14. BU-Unternehmensrating vor. Und vergibt sieben Mal das Gütesiegel FFF. Das erreichen nur die Besten.

Hannover, 14. März 2018. Jahr für Jahr gehen Analysten von Franke und Bornberg im Herbst auf Reisen. Ihr Ziel: Die Hauptverwaltungen und Niederlassungen renommierter BU-Versicherer. Ihr Auftrag: Daten und Fakten für das neue BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg zu erheben. Jetzt sind alle Daten ausgewertet. Das Ergebnis fällt durchweg positiv aus: Beim 14. BU-Unternehmensrating erreichen alle sieben Unternehmen die Höchstnote FFF. Franke und Bornberg vergibt diese Wertung, wenn in mindestens zwei von drei Teilbereichen „hervorragende“ Ergebnisse sowie im dritten mindestens ein „sehr gut“ erzielt wird.

Ganzheitlicher Ansatz

Der Untersuchungsansatz für das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg ist ganzheitlich, umfassend und hat sich über Jahre bewährt. Die Analysten untersuchen vor Ort den Antragsprozess einschließlich Risikoprüfung, nehmen Leistungsprüfung und Regulierung inkl. Nachprüfungen unter die Lupe und analysieren betriebswirtschaftliche Daten – darunter auch vertrauliche interne Zahlen, die nicht zur Veröffentlichung freigegeben sind.

Nicht jedes Unternehmen lässt sich so tief in die Karten schauen. Wie in den Vorjahren haben sich die BU-Versicherer AachenMünchener, ERGO, HDI, Nürnberger, Stuttgarter, Swiss Life und Zurich Deutscher Herold dem anspruchsvollen Verfahren gestellt. Diese Unternehmen stehen für einen Gesamtbestand von rund 4,57 Millionen BU-Verträgen, davon 3,45 Millionen mit Anwartschaft auf BU-Rente und 1,12 Millionen Verträge mit Beitragsbefreiung zur Hauptversicherung sowie 24.600 BU-Leistungsfall-Neuanmeldungen (alle Werte für 2016).

Franke und Bornberg - BU-Unternehmensrating 2018

| | Kundenorientierung | | Stabilität | Rating |
|--------------------------------|----------------------------|----------------------|--------------|--------|
| | Angebots- und Antragsphase | Leistungsregulierung | | |
| AachenMünchener | hervorragend | hervorragend | hervorragend | FFF |
| ERGO | hervorragend* | hervorragend | hervorragend | FFF |
| HDI | hervorragend | hervorragend | hervorragend | FFF |
| Nürnberger | hervorragend | hervorragend | hervorragend | FFF |
| Stuttgarter | hervorragend | sehr gut | hervorragend | FFF |
| Swiss Life | hervorragend | sehr gut | hervorragend | FFF |
| Zurich Deutscher Herold | hervorragend | hervorragend | hervorragend | FFF |

*Verbesserung gegenüber dem Vorjahr

| | |
|--|--|
| Unternehmens- und Pressekontakt Franke und Bornberg GmbH Michael Franke Prinzenstraße 16 30159 Hannover | Kontaktaufnahme über: Janine Sachs Telefon +49 (0) 511 357717 54 janine.sachs@fb-research.de |
|--|--|

Michael Franke, geschäftsführender Gesellschafter von Franke und Bornberg, erläutert die Gründe für das hohe Leistungsniveau: „Das exzellente Abschneiden kommt nicht von ungefähr. Die ausgezeichneten Unternehmen unterziehen sich schon seit Jahren unserem aufwendigen Verfahren. Und der Erfolg gibt ihnen heute Recht. Er ist das Ergebnis kontinuierlicher und konsequenter Verbesserungen. Für Neueinsteiger liegt die Latte mittlerweile hoch. Sie müssen viel Selbstbewusstsein mitbringen, wenn sie es aus dem Stand mit diesen Gesellschaften aufnehmen wollen. Doch das bietet ihnen die Chance, sich mit den Besten zu messen.“

Differenzierte Bewertung

Das Rating setzt ausschließlich auf eigene Recherchen. Ein Datenbogen mit weit mehr als 500 Einzelpositionen liefert die Basisdaten. Parallel erheben die Ratingexperten vor Ort in den Geschäftsräumen der Versicherer weitere Informationen. In die Gesamtwertung fließen 45 Prüfkriterien aus drei Segmenten mit differenzierten Gewichtungen ein.

Bewertet werden:

- **Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase (Gewichtung 25 Prozent)**

Diese Phase umfasst Produkte, Antragsgestaltung, Annahmerichtlinien, Antragsbearbeitung sowie Maßnahmen zur Prävention von Verletzungen der Anzeigepflicht. Auch die Bedarfsorientierung (Höhe der versicherten Leistungen sowie Dauer des BU-Schutzes) fließt hier ein. Für die Bewertung werden verschiedene Berufsgruppen herangezogen.

- **Kundenorientierung in der Leistungsregulierung (Gewichtung 25 Prozent)**

In diesem Teilbereich prüft Franke und Bornberg unter anderem, ob Anspruchsteller angemessen und fair begleitet und ihre Belange berücksichtigt werden.. Schnelle Reaktionszeiten, kundenorientierte Kommunikation, kurze Regulierungsdauern sowie transparente und nachvollziehbare Entscheidungen bringen Pluspunkte. Je Gesellschaft werden mindestens 125 anonymisierte Leistungsfälle untersucht.

- **Stabilität des BU-Geschäfts (Gewichtung 50 Prozent)**

Stabilität ist die entscheidende Voraussetzung für dauerhafte und verlässliche Leistungen im Geschäftsfeld BU. Im Teilbereich Risikoprüfung zählen sachgerechte Annahmeentscheidungen, das Vermeiden subjektiver Risiken und der Verzicht auf riskante Vertriebsaktionen wie vereinfachte Risikoprüfungen. Kennzeichen für Stabilität im Bestand sind verlässliche und nachhaltig erwirtschaftete Überschüsse sowie ausgeglichene Schadenquoten. Bei der Leistungsprüfung zählen Nachprüfung, belastbare Entscheidungen sowie Klärung des Sachverhaltes vor Ort. Effektives Controlling von Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungsdaten trägt ebenfalls zur Stabilität bei. Faktoren wie Bestandsgröße oder Anzahl der Leistungsfälle sind insoweit relevant, als manche Controllingansätze erst bei hinreichender Größe aussagekräftige Ergebnisse liefern.

Aktuelle Trends

Das BU-Unternehmensrating liefert Einblicke in aktuelle Entwicklungen. „Ganz oben auf der Agenda steht die konsequente Verbesserung der Arbeitsprozesse, vor allem mit Wirkung auf den Kunden“, weiß Michael Franke. „Kundenorientierte Versicherer beherrschen nicht nur die eigenen Risiken. Ihr Know-how und professionelle Technik ermöglichen, dass BU-Verträge sachgerecht, zeitnah und möglichst ohne das Risiko einer Anzeigepflichtverletzung poliziert werden. In Sachen Leistungsregulierung beobachten wir einen Trend weg vom statischen Fragebogen in Textform hin zum persönlichen Gespräch mit dem Anspruchsteller, um danach individuell und fallbezogen auf die jeweilige Kundensituation reagieren zu können. Ebenfalls ein Fortschritt: Die

| | |
|--|--|
| Unternehmens- und Pressekontakt Franke und Bornberg GmbH Michael Franke Prinzenstraße 16 30159 Hannover | Kontaktaufnahme über: Janine Sachs Telefon +49 (0) 511 357717 54 janine.sachs@fb-research.de |
|--|--|

durchschnittliche Regulierungsdauer verkürzt sich in unserer Stichprobe weiter, wenn auch nur leicht, von 175 auf 170 Tage. Auffällig dabei: Ablehnungen dauern länger. Versicherer nehmen sich offensichtlich mehr Zeit, um zu einem belastbares Votum zu kommen.“

Neben der Gesamtregulierungsdauer konnten auch die durchschnittlichen Reaktionszeiten auf die Leistungsfallmeldung sowie auf den Eingang des Kundenfragebogens verbessert werden. Letzteres ist eng verbunden mit dem verstärkten Einsatz von speziellen Dienstleistern, die den Antragssteller auf Wunsch beim Ausfüllen des Fragebogens unterstützen. Die geschulten Kräfte stellen im Gespräch mit dem Kunden sicher, dass alle Fragen richtig beantwortet werden und sorgen für die Vollständigkeit der einzureichenden Unterlagen. Die Fallbearbeitung kann damit wesentlich beschleunigt werden.

Transparent und messbar

Franke und Bornberg setzt auf Transparenz. Neben der Gesamtwertung veröffentlicht der BU-Spezialist in seinem [Internetauftritt](#) zum BU-Unternehmensrating sämtliche Einzelberichte auf Unternehmensebene als verständliche Zusammenfassung. Im Geschäftsfeld BU stellt Franke und Bornberg zudem Produktratings für die „Selbstständige BU“, „Einsteiger-BU“, „Risikolebensversicherung mit BUZ“ sowie „Rentenversicherung mit BUZ“ kostenlos bereit.

Zeichen einschl. Leerzeichen: 7078 (ohne Überschrift)

Untersuchungssteckbrief BU-Unternehmensrating 2018

- Teilnehmer sind AachenMünchener, ERGO, HDI, Nürnberger, Stuttgarter, Swiss Life sowie Zurich Deutscher Herold
- Gesamtbestand 2016: 4,57 (2015: 4,64) Mio. BU-Verträge, davon 3,45 (2015 ebenfalls 3,45) Mio. mit Anwartschaft auf BU-Rente sowie 1,12 (2015: 1,19) Mio. Verträge mit Beitragsbefreiung zu einer Hauptversicherung
- BU-Leistungsbestand zum Jahresende 2016: rund 79.800 (2015: 78.700) Fälle
- Gut 24. 600 BU-Leistungsfall-Neuanmeldungen im Jahr 2016 (2015: 23.000)
- Stichproben vor Ort: Über 875 Leistungsprüfungen; selektiert wurden zu 60 % Ablehnungen und zu 40 % Anerkenntnisse (anonymisierte Auswertung)

In das Gesamtergebnis fließen 45 Prüfkriterien mit unterschiedlicher Gewichtung ein. Das BU-Unternehmensrating kann in großem Umfang auf interne und vertrauliche Daten der beteiligten Gesellschaften zugreifen.

Alle Teilnehmer stellen sich zum wiederholten Mal dem anspruchsvollen Ratingverfahren. Häufig konnte die Höchstnote „FFF“ erst nach einigen Jahren der Teilnahme erreicht werden. Für die beteiligten Gesellschaften liegt der Nutzen der Untersuchung vor allem in der unabhängigen und unternehmensübergreifenden Bewertung ihrer internen Prozesse. Auf diese Weise gewinnen sie wertvolle Ansatzpunkte und Werkzeuge, mit deren Hilfe innerbetriebliche Leistungs- und Servicestandards weiter verbessert werden können. Neben dem Kurzbericht, der auf der Webseite von Franke und Bornberg veröffentlicht wird, erhalten die Gesellschaften einen ca. 120 Seiten umfassenden Ratingbericht zur internen Verwendung.

| | |
|--|--|
| Unternehmens- und Pressekontakt Franke und Bornberg GmbH Michael Franke Prinzenstraße 16 30159 Hannover | Kontaktaufnahme über: Janine Sachs Telefon +49 (0) 511 357717 54 janine.sachs@fb-research.de |
|--|--|

Über Franke und Bornberg

Die Franke und Bornberg GmbH in Hannover analysiert und bewertet seit 1994 Versicherungsprodukte und Versicherer – unabhängig, kritisch und praxisnah.

Franke und Bornberg ist fachlich und wirtschaftlich unabhängig und beschäftigt mittlerweile mehr als 90 qualifizierte MitarbeiterInnen. Das Unternehmen zählt zu den führenden Versicherungsanalysten im deutschsprachigen Raum. Hier arbeiten Menschen mit Persönlichkeit, Talent und Erfahrung in einem dynamischen Umfeld.

Diese Meldung sowie weiteres Bild- und Informationsmaterial finden Sie auch unter www.franke-bornberg.de

| | |
|--|-------------------------------|
| Unternehmens- und Pressekontakt | Kontaktaufnahme über: |
| Franke und Bornberg GmbH | Janine Sachs |
| Michael Franke | Telefon +49 (0) 511 357717 54 |
| Prinzenstraße 16 | janine.sachs@fb-research.de |
| 30159 Hannover | |