

Pressemitteilung

Franke und Bornberg: ERGO Vorsorge im BU-Unternehmensrating mit Höchstbewertung

Die ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG erzielt im BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg die Höchstnote FFF+ („hervorragend“). Das Unternehmen überzeugt in allen Teilbereichen des Prüfverfahrens gleichermaßen. Eine besondere Stärke: Die Kundenorientierung in der Regulierungsphase.

Hannover, 27.04.2020. Die Analysen für das BU-Unternehmensrating sind ausgefeilt: Neben Kundenorientierung in der Angebots- und Leistungsphase bewertet Franke und Bornberg, ob und in welchem Umfang ein Versicherer die Voraussetzungen für ein langfristig stabiles und professionelles BU-Geschäft erfüllt. Dafür nehmen die BU-Experten – zusätzlich zu ihren datenbasierten Analysen – umfangreiche Stichproben vor Ort. Dieser aufwendigen und anspruchsvollen Untersuchung hat sich ERGO zum wiederholten Mal gestellt. Das zahlt sich aus: In der aktuellen Ratingsaison erzielt die ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG insgesamt 82 von 100 möglichen Punkten und spielt somit in der FFF+-Topliga.



ERGO-Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase – schnelle Prüfung, bedarfsorientierter BU-Schutz

Für ihre Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase erhält ERGO Vorsorge 82 von 100 möglichen Punkten. Das Unternehmen verwendet kundenorientierte und übersichtliche Antragsformulare. Es informiert Antragsteller ausführlich über die Rechtsfolgen einer Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht. Zur schnelleren Bearbeitung hochvolumiger Anträge bindet ERGO auch externe Dienstleister in die Datenerhebung ein. Hier entscheidet der Kunde über Ort und Zeit der medizinischen Untersuchung – ob zuhause, am Arbeitsplatz oder einem anderen geeigneten Ort. Innerhalb weniger Tage liegt eine vollständige Dokumentation des Gesundheitszustands vor. „Die Gesundheitsprüfung ist ein besonders sensibler Bereich“, erklärt Christian Monke, Fachlicher Leiter Analyse von Franke und Bornberg und verantwortlich für das BU-Unternehmensrating. „Hier eine optimale Unterstützung für Antragsteller und Vermittler zu bieten ist Kundenorientierung pur.“

Die sehr gute Qualität der Antragsbearbeitung spiegelt sich zudem in einer schnellen Prüfung der Neugeschäftsanträge wider. Das durchschnittliche versicherte Endalter erreicht bei ERGO mit über 65

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

Jahren einen neuen Höchstwert. Das spricht für risikoadäquate Beratung. Maßnahmen zur Prävention von Anzeigepflichtverletzungen könnten hingegen noch ausgeweitet werden.

ERGO-Kundenorientierung in der Leistungsregulierung – verständlicher Fragebogen, zügige Entscheidung

Neben der originären Leistungsfallbearbeitung untersucht Franke und Bornberg, wie ein BU-Versicherer seine Kunden in dieser schwierigen Phase begleitet und ob seine Leistungsentscheidung transparent und nachvollziehbar ist. Auch für diesen Bereich erhält die ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG 82 von 100 möglichen Punkten und damit das Qualitätsurteil „hervorragend“.

Neu aufgenommen in dieser Ratingsaison hat Franke und Bornberg die Zeitspanne, die ein Versicherungsnehmer für die Vervollständigung des Kundenfragebogens benötigt. Darüber entscheiden vor allem ein verständlicher Fragebogen sowie Hilfen beim Ausfüllen. Die ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG agiere hier vorbildlich, so Monke. ERGO-Versicherte beantworten die Fragen in kürzerer Zeit als Kunden der Vergleichsgruppe. Das wirkt auch positiv auf die Regulierungsdauer: ERGO entscheidet über BU-Ansprüche schneller als andere Versicherer.

Zeitliche Befristungen liegen bei ERGO ebenfalls unter dem Durchschnitt. Besonders erfreulich: Die Prozessquote verharrt seit Jahren deutlich unter einem Prozent. Entwicklungspotential hingegen gibt es noch bei der Transparenz im Schriftverkehr. Gründe, die zur Anerkennung oder Ablehnung von Leistungen führen, könnten noch detaillierter dargestellt werden.

ERGO-Stabilität im BU-Geschäft – exzellentes Controlling, rückläufige Schadenquoten

Stabilität ist gerade im BU-Geschäft eine der wichtigsten Voraussetzungen für dauerhafte Leistungen. Franke und Bornberg analysiert für die BU-Stabilität die Aspekte Bestand, Risikoprüfung, Leistungsprüfung und Controlling. Hier erzielt ERGO 81 Punkte. Damit habe das Unternehmen sehr gute Voraussetzungen, seine Bestände und Tarife auch in Zukunft stabil zu führen, zeigt sich Monke überzeugt.

Insbesondere im Controlling beweist die ERGO Vorsorge ihre Exzellenz: Bestand, Neugeschäft und Leistungen werden mithilfe umfangreicher Controlling-Instrumente regelmäßig analysiert. Das erlaubt frühzeitige Erkenntnisse zu relevanten Entwicklungen. Risiken werden auf diese Weise rechtzeitig erkannt und Maßnahmen daraus abgeleitet. Die Schadenquote der letzten fünf Jahre, ein wichtiger Anhaltspunkt für Stabilität im Bestand, bewegt sich bei der ERGO seit Jahren leicht nach unten. Das Unternehmen setzt seine Annahmerichtlinien konsequent um, so dass keine negativen Auswirkungen durch subjektive Risiken zu erwarten sind. Dafür spricht ebenfalls der angebotene Deckungsumfang für Schüler, Studenten, Auszubildende, Hausfrauen/Hausmänner und Existenzgründer, der stabil leicht unter dem marktüblichen Niveau liegt.

| | |
|--|-------------------------------|
| 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 | |

Die ERGO-Bewertung nach Teilbereichen

Franke und Bornberg bewertet die ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG mit dem Gesamturteil „hervorragend“. Als bemerkenswert bezeichnet Christian Monke das gleichmäßige Leistungsniveau in den einzelnen Teilbereichen. „Auch wenn es bei Angebot, Leistung und Stabilität im Detail Bewertungsunterschiede gibt, erzielt ERGO in Summe in allen drei Bereichen nahezu die gleiche Punktzahl.“

| BU-Unternehmensrating ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG | | | |
|--|---------------------|-------------|----------------|
| Teilbereich | Beurteilung | Gewichtung | Wertung |
| Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase | hervorragend | 0,25 | 81,73 % |
| Kundenorientierung in der Leistungsregulierung | hervorragend | 0,25 | 82,13 % |
| Stabilität des BU-Geschäfts | hervorragend | 0,50 | 81,13 % |
| Gesamtwertung | hervorragend | FFF+ | 81,53 % |

BU-Unternehmensrating 03 | 2020 © 2020 Franke und Bornberg

Der Ratingjahrgang 2020

Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg untersucht, ob und in welchem Umfang Lebensversicherer die Voraussetzungen für ein langfristig stabiles und professionelles Betreiben der Berufsunfähigkeitsversicherung erfüllen. Zudem steht die Kundenorientierung auf dem Prüfstand. Franke und Bornberg untersucht in diesem Zusammenhang die Arbeitsabläufe vor Ort und analysiert anonymisierte Daten aus Vertragsbestand und Leistungsfällen. Das BU-Unternehmensrating ist somit das einzige BU-Bewertungsverfahren, das die bewerteten Daten vor Ort per Stichprobe verifiziert.

Wie in den Vorjahren wurden die Teilbereiche BU-Kundenorientierung und BU-Stabilität unter die Lupe genommen. Die neue Ratinghöchstnote FFF+ vergibt Franke und Bornberg, sofern ein Unternehmen mindestens 80 Prozent der möglichen Gesamtpunkte sowie in mindestens zwei Teilbereichen ebenfalls mindestens jeweils 80 Prozent erzielt. Kein Teilbereich darf unter 75 Prozent abfallen. Neu aufgenommen wurden Bewertungen für die Bearbeitungszeit für den Leistungsfall-Fragebogen beim Kunden sowie die Nettoverregulierungsdauer nach Eingang des Fragebogens beim Versicherer. Beide Werte gelten als aussagekräftige Indikatoren für die Qualität der Kundenorientierung in der Leistungsphase.

Franke und Bornberg veröffentlicht die Ergebnisse der jeweiligen BU-Unternehmensratings kostenlos in der Rubrik [BU-Unternehmensrating](#). Die teilnehmenden Gesellschaften erhalten darüber hinaus einen detaillierten Untersuchungsbericht.

Zeichen einschl. Leerzeichen (ohne Überschrift): 6.994

| | |
|--|--|
| 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 Versicherungsunternehmen – unabhängig, kritisch und praxisnah. Sie zählt zu den führenden Versicherungsanalysten im deutschsprachigen Raum.

Die Franke und Bornberg Research GmbH setzte als Insurtech von Beginn an auf Onlinetechnologie und entwickelt zukunftsweisende kundenorientierte Beratungs- und Vergleichsprozesse und digitale Werkzeuge.

Franke und Bornberg ist inhabergeführt, fachlich und wirtschaftlich unabhängig und beschäftigt mittlerweile 100 qualifizierte Mitarbeiter*innen. Hier arbeiten Menschen mit Persönlichkeit, Talent und Erfahrung in einem dynamischen Umfeld.

Diese Meldung sowie weiteres 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 | |