

## Pressemitteilung Franke und Bornberg

### BU-Unternehmensrating: Durchgehend hohe Qualität

*Die Ratingagentur Franke und Bornberg veröffentlicht ihr jährliches Update zum BU-Unternehmensrating. Die Versicherer Ergo, Generali, HDI und Nürnberger erzielen erneut Bestnoten. Der einzigartige Rating-Ansatz gewährleistet tiefe Einblicke in die Antrags- und Leistungspraxis sowie in Bilanz und Controlling.*

**Hannover, 18.10.2023.** Die Absicherung der Arbeitskraft ist weiterhin eine der wichtigsten Versicherungen für Erwerbstätige. Da sind sich Versicherer und Verbraucherschützer einig. Doch wie gut ein Berufsunfähigkeitsversicherer wirklich ist, zeigt sich nicht nur in der Tarifqualität. Ein stabiles Geschäft setzt eine gute Risikoprüfung und ein umfassendes Controlling voraus, um den Versichertenbestand vor übermäßigen Belastungen zu schützen. Darüber hinaus ist insbesondere die Qualität in der Leistungsprüfung entscheidend. Dieses Gesamtpaket wird im Franke und Bornberg BU-Unternehmensrating detailliert geprüft.

Franke und Bornberg hat 2004 erstmals das BU-Unternehmensrating veröffentlicht. Es analysiert seitdem, wie professionell Lebensversicherer das Risiko Berufsunfähigkeit (BU) handhaben und wie kundenorientiert sie dabei vorgehen. Eine Teilnahme ist dabei nicht selbstverständlich, wie Michael Franke, geschäftsführender Gesellschafter von Franke und Bornberg erläutert: „Die Teilnehmer müssen absolute Transparenz in den Unternehmensbereichen zeigen und auch interne Unterlagen und Berichte offenlegen. Die Bereitschaft, einen so tiefen Einblick zu gewähren, ist bei vielen Versicherern nicht gerade groß.“ Die ERGO Vorsorge, Generali, HDI und Nürnberger sind schon seit vielen Jahren Teilnehmer des Verfahrens. Die Anforderungen an die Kandidaten sind deshalb umso höher. „Von den Unternehmen erwarten wir eine kontinuierliche Weiterentwicklung“, so Franke, „und das auf Basis des bereits erreichten hohen Leistungsniveaus.“

#### So läuft das Rating

Die Teilnahme ist freiwillig und beginnt mit dem Befüllen eines umfangreichen Datenbogens. Die Analyst:innen werten aber nicht nur Zahlenkolonnen aus. Sie besuchen die Unternehmen, verifizieren deren Angaben vor Ort und diskutieren mit Verantwortlichen aktuelle und geplante Arbeitsabläufe. Zusätzlich werden ausgewählte Leistungsfälle per Stichprobe überprüft. Abschließend erhalten die Gesellschaften einen detaillierten Ratingbericht, der unternehmensspezifische Ansatzpunkte und Perspektiven für noch mehr Professionalität und Kundenorientierung in der BU-Versicherung eröffnet.

#### Ergebnisse 2023 im Überblick

Die Versicherer Ergo, Generali, HDI und Nürnberger stellen sich seit Jahren dem BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg. Und auch beim aktuellen Ratingdurchlauf 2023 konnten die vier Gesellschaften mit Top-Ergebnissen überzeugen: Sie erhalten jeweils die Bestnote FFF+ (hervorragend).

Das Top-Rating Jahr für Jahr zu bestätigen, erfordert eingespielte Prozesse aber auch eine ständige Weiterentwicklung der Arbeitsprozesse.

#### Persönlicher Kontakt steht im Fokus

Der rechtssichere Kontakt mit dem Kunden per Brief war lange Jahre in der BU-Leistungsregulierung üblich. Die daraus resultierenden sehr langen Regulierungszeiträume führten jedoch oft zu

Unzufriedenheit auf beiden Seiten. Zur Prozessbeschleunigung bei gleichzeitiger Vereinfachung wird der Kunde heutzutage viel häufiger direkt telefonisch kontaktiert. So kann der Kunde schneller über den Ablauf des Verfahrens und die benötigten Unterlagen informiert werden – und das zielgerichtet abgestimmt auf den derzeit ausgeübten Beruf und die gesundheitlichen Beschwerden. Auch auftretende Fragen lassen sich direkt beantworten. Neben einem besseren und schnelleren Informationsfluss, profitiert davon vor allem auch die Kundenbindung.

Verprobt werden für die Kundenkommunikation auch digitale Wege über Chats oder Kundenportale. Aufgrund der hohen Anforderungen an den Datenschutz konnten hier bisher aber nicht alle Potentiale voll ausgeschöpft werden.

Neue Ideen gibt es zudem im Bereich der Prävention. Bisher kamen die BU-Versicherer mit der Leistungsprüfung zumeist erst am Ende einer langen Krankheitsgeschichte der Versicherten ins Spiel. Zukünftig soll sich das ändern. Beratungsangebote zu Erkrankungen und Therapien sowie ärztliche Zweitmeinungen stehen den Kunden bereits vor Eintritt des Leistungsfalls zur Verfügung und verhindern bestenfalls, dass es überhaupt zu einer Berufsunfähigkeit kommt.

## **Verbesserte Stabilität**

Erfreulich sind insbesondere die Ergebnisse im Teilbereich „Stabilität des BU-Geschäfts“. Stabilität ist gerade für die Berufsunfähigkeitsversicherung eine der wichtigsten Größen, um dauerhaft Leistungen erbringen zu können. Hier spielt nicht nur eine verantwortungsvolle Risikoprüfung begleitet von umfangreichen Controlling-Maßnahmen eine Rolle, um Fehlentwicklungen entgegenzuwirken. Augenmaß bei der Tarifikalkulation sowie angemessene Zeichnungsgrenzen im Neugeschäft sind ebenso wichtige Bausteine. Auch die Finanzstärke hat hier eine entscheidende Bedeutung. Trotz schwieriger Bedingungen durch die hohe Inflation und den seit Jahren hart geführten Preiskampf, wiesen die Teilnehmer eine hervorragende Stabilität nach. So konnten alle bewerteten Gesellschaften ihr Ergebnis in diesem Teilbereich verbessern oder ihr bereits hohes Niveau halten.

## **Ausblick**

Franke und Bornberg veröffentlicht die [BU-Unternehmensratings im Internet](#) kostenlos in der Rubrik Ratings. In Kürze werden flankierend die Ergebnisse der jüngsten BU-Leistungspraxisstudie vorliegen. Auf der Fachmesse DKM in Dortmund (24. - 25. Oktober 2023, Passage, Stand P02) bietet Franke und Bornberg Interessierten weitere Hintergrundinformationen und Gelegenheit zum Austausch.

Zeichen einschl. Leerzeichen und Überschrift: 5.657

## **Untersuchungssteckbrief**

Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg setzt ausschließlich auf eigene Recherchen. Ein Datenbogen mit weit mehr als 500 Einzelpositionen liefert die Basisdaten. Die Untersuchung umfasst die Teilbereiche BU-Kundenorientierung und BU-Stabilität.

Gewichtung:

- Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase (Gewichtung 25 Prozent)
- Kundenorientierung in der Leistungsregulierung (Gewichtung 25 Prozent)
- Stabilität des BU-Geschäfts (Gewichtung 50 Prozent)

Das BU-Unternehmensrating kann in großem Umfang auf interne und vertrauliche Daten der beteiligten Gesellschaften zugreifen. Für die Kundenorientierung werden Arbeitsabläufe sowie

anonymisierte Vertrags- und Leistungsdaten analysiert. Damit verifiziert das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg als einziges Bewertungsverfahren selbst erhobene Daten per Stichprobe.

Die Höchstnote FFF+ wird nur dann vergeben, wenn mindestens 80 Prozent der möglichen Gesamtpunkte sowie in mindestens zwei Teilbereichen ebenfalls mindestens jeweils 80 Prozent erreicht sind. Kein Teilbereich darf unter 75 Prozent liegen.

## **Franke und Bornberg - Ratingpioniere und Experten**

- 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.
- Diese Meldung sowie weiteres Bild- und Informationsmaterial finden Sie auch unter [www.franke-bornberg.de](http://www.franke-bornberg.de)