

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

## BU-Leistungspraxisrating

### Bewertungsgrundlagen

Stand: Januar 2021

Franke || Bornberg

**Inhalt**

I. Bewertungsgrundlagen .....3

II. Das Bewertungsverfahren .....4

III. Kundenorientierung in der Leistungsregulierung .....4

    Qualität der Leistungsfallbearbeitung .....4

    Unterstützung des Kunden .....5

    Qualität der Leistungsentscheidung.....5

IV. Der Ablauf des Ratingprozesses .....6

V. Die Bewertungsskala.....7

## I. Bewertungsgrundlagen

Mehr als Produkt- und Preisvergleiche: Lange Zeit wurde die Qualität von Berufsunfähigkeitsversicherungen ausschließlich über die Versicherungsbedingungen und die Preise der Produkte beurteilt. Dieser Ansatz allein greift zu kurz.

Jeder möchte bei einem Unternehmen versichert sein, das Prämienstabilität bietet und in der Leistungsregulierung ein zuverlässiger und fairer Partner ist. Doch welches Unternehmen diese Stabilität, Professionalität und Fairness bietet, ist allein durch den Vergleich der komplexen Produkte kaum noch zu ermitteln – weder für den Verbraucher, noch für den Vermittler. Als Ergänzung zum Produktrating bietet Franke und Bornberg daher mit seinem BU-Unternehmensrating seit Jahren eine wertvolle Orientierungshilfe.

Abweichend zum BU-Unternehmensrating, das den Versicherer als Ganzes auf den Prüfstand stellt, konzentriert sich das BU-Leistungspraxisrating ausschließlich auf den wichtigen Aspekt der Regulierungspraxis im Leistungsfall.

### Kundenorientierung im Fokus

Die Qualität der Leistungsfallbearbeitung, die Unterstützung des Kunden und die Qualität der Leistungsentscheidung stehen im Mittelpunkt unserer Untersuchungen. Wir erwarten eine faire, transparente und schnelle Leistungsprüfung, die den Kunden in den Mittelpunkt stellt und in seiner besondere Situation nicht überfordert.

### Datenerhebung, Stichproben und Interviews spielen zusammen

Wir prüfen im Unternehmen. Denn allein durch eine Betrachtung von außen kann keine professionelle Bewertung eines Unternehmens erfolgen. Erst im Rahmen einer internen und interaktiven Prüfung können Sachverhaltsaufklärung vorgenommen sowie Kennzahlen einheitlich definiert werden und Arbeitsprozesse in die Bewertung einfließen. Durch Interviews wird die sachgerechte Erläuterung und Interpretation der gewonnenen Informationen ermöglicht und durch Stichproben auf eine objektive und nachprüfbare Basis gestellt. Somit wird ein fundiertes und verwertbares Ratingurteil ermöglicht.

### Objektive Kompetenz des Unternehmens

Wir sind unabhängig. Das BU-Leistungspraxisrating basiert, genau wie unser professionelles BU-Produktrating, ausschließlich auf eigenständiger Recherche und Analyse. Das heißt: Wir ermitteln nachprüfbare Fakten und verzichten auf ausschließliche Fragebogen-Erhebungen mit großem Manipulations- und Fehlerpotenzial. Uns ist es somit gelungen, auch für die Beurteilung des Versicherungsunternehmens ein nachhaltiges und glaubhaftes Bewertungsverfahren zu entwickeln. Durch das fachkundige und neutrale Rating-Urteil wird aufgezeigt, welche Versicherer Kompetenz und Kundenorientierung nicht nur behaupten, sondern unter Beweis stellen können.

### Fazit: Die Professionalität macht den Unterschied

Nur Unternehmen mit hoher Professionalität werden leistungsfähige Produkte auch langfristig stabil managen können. Mit den parallelen Bewertungsverfahren BU-Produktrating und BU-Leistungspraxisrating geben wir Aufschluss darüber, wo Kunden langfristig Qualität, Sicherheit und Leistungsfähigkeit erwarten können.

### Allgemeiner Hinweis

Das Fundament der Bewertungen bilden sorgfältige Überlegungen, die als subjektive und nicht objektivierbare Einschätzungen in ein von Franke und Bornberg entwickeltes Punktesystem mit Gewichtungsfaktoren und Mindeststandards einfließen. Subjektive Entscheidungen können nicht jedem Einzelfall gerecht werden. Die Bewertungen von Franke und Bornberg können eine individuelle Beratung und Prüfung auf Eignung des Versicherungsprodukts/der Versicherungsgesellschaft für die spezielle Kundensituation nicht ersetzen.

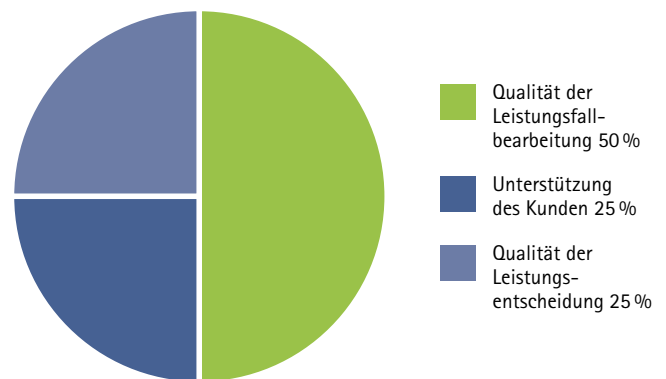
Die Nutzung der angebotenen Informationen und Daten erfolgt auf eigenes Risiko. Eine eigene Haftung von Franke und Bornberg für die Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Aktualität der unverbindlich zur Verfügung gestellten Daten und Informationen einschließlich deren Nutzung ist daher in jedem Fall ausgeschlossen. Franke und Bornberg behält sich das Recht vor, seine Bewertungsrichtlinien, beispielsweise wegen Entwicklungen im Markt, zu verändern. Bitte beachten Sie daher die jeweils aktuelle Version der jeweiligen Bewertungsrichtlinie.

## II. Das Bewertungsverfahren

Das BU-Leistungspraxisrating von Franke und Bornberg untersucht die Professionalität von Lebensversicherungsgesellschaften bei der Abwicklung von Leistungsfällen im Bereich der Berufsunfähigkeit. Im Mittelpunkt steht dabei eine interne Untersuchung des Unternehmens mit einer Prüfung vor Ort.

Die Voraussetzungen für ein langfristig stabiles und professionelles Betreiben der Berufsunfähigkeitsversicherung und die Kundenorientierung des Unternehmens sind die Zentralen Prüfungspunkte. Franke und Bornberg untersucht die Arbeitsabläufe und analysiert Daten von Leistungsfällen. Die erhobenen Daten werden vor Ort verifiziert.

Kundenorientierung in der Leistungsregulierung



## III. Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

Die Zahl der Leistungsfälle in der Berufsunfähigkeitsversicherung steigt in den letzten Jahren marktweit an. Diese Entwicklung ist schon dadurch zu erklären, dass in den vorangegangenen Jahren die Bestände an Berufsunfähigkeitsversicherungen deutlich gewachsen sind. Somit sind auch zunehmend Versicherer vermehrt von Leistungsfällen betroffen, die in der Vergangenheit keine Schwerpunkte bei der Berufsunfähigkeitsversicherung gesetzt haben. Die Kompetenz in der Leistungsprüfung ist eine wesentliche Kernkompetenz, die von einem Versicherer, der Berufsunfähigkeitsrisiken zeichnet, erwartet werden kann. Die Absicherung der Rentenhöhe hat sich zunehmend an das Nettoeinkommen herangetastet und somit stellt die Berufsunfähigkeitsrente gerade in Zeiten schwieriger Arbeitsmarkt- und Konjunkturlage ein begehrtes Gut dar. Diese Entwicklung wird sich voraussichtlich auch in der Zukunft fortsetzen.

Die Leistungsregulierung ist in der Wahrnehmung der Kunden oft der wichtigste Bereich, da in diesem Bereich über die Gewährung der Berufsunfähigkeitsrente bei Eintritt des Leistungsfalls entschieden wird. Jeder Leistungsfall ist individuell auf Basis vielfältiger Informationen zu entscheiden. Ziel der Leistungsprüfung ist es, die berechtigten von den unberechtigten Leistungsanträgen zu trennen und bereits während der Leistungsfallbearbeitung auf die Belange der Kunden einzugehen.

### Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

- ➔ Qualität der Leistungsfallbearbeitung
- ➔ Unterstützung des Kunden
- ➔ Qualität der Leistungsentscheidung

### Qualität der Leistungsfallbearbeitung

Der Bewertungsbereich Qualität der Leistungsfallbearbeitung umfasst den Aufgabenkreis zwischen der Erstmeldung durch den Versicherten und der endgültigen Leistungsentscheidung des Versicherers.

Im Allgemeinen ist der Versicherte an einer schnellen Regulierung seines Anspruchs interessiert. Bei der Forderung des Versicherten nach einer schnellen Leistungsabwicklung darf nicht außer Acht gelassen werden, dass eine Entscheidung über das Vorliegen bzw. Nichtvorliegen der Berufsunfähigkeit unter

Berücksichtigung aller Gesamtumstände gefällt werden muss und die Einholung der hierfür erforderlichen Informationen einer gewissen Zeit bedarf.

Wichtig in der Leistungsregulierung ist, dass alles Mögliche getan wird, um den Versicherten bei der Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten zu unterstützen. Zumindest sollte der Anspruchsteller nicht durch Formalien und Verklausulierungen von Anschreiben daran gehindert werden, seine (berechtigten) Ansprüche durchzusetzen. Die hohe Zahl der Fälle, in denen die Leistungsregulierung eingestellt wurde, weil keine weiteren Informationen vom Kunden erfolgen, spricht für sich.

Allerdings ist auch zu berücksichtigen, dass Versicherte auf Grund eines erhöhten subjektiven Risikos, beispielsweise aufgrund einer schlechten Arbeitsmarktsituation, mehr vorsorgliche oder zumindest grenzwertige Leistungsanträge stellen.

Positiv in das Bewertungsverfahren fließt ein, wenn der Versicherer den Anspruchsteller in regelmäßigen Abständen oder bei Besonderheiten über den Stand der Bearbeitung informiert. Dies schon deshalb, damit der Kunde die Chance hat, sich sachkundigen Beistand zu holen. Die erforderlichen Informationen sollten dem Anspruchsteller möglichst lückenlos und zeitnah vorliegen.

## Teilbereich

- ➔ 1. Reaktion nach Eingang der Erstmeldung
- ➔ 2. Dauer Befüllung Kundenfragebogen
- ➔ 3. Reaktionsdauer nach Eingang Kundenfragebogen
- ➔ 4. Nettoregulierungsdauer
- ➔ 5. Regulierungsdauer
- ➔ 6. Erinnerungsschreiben
- ➔ 7. Zwischenberichte

## Unterstützung des Kunden

In diesem Prüfungspunkt werden die Unterstützung des Kunden während der Regulierungsphase und die Transparenz der Leistungsfallentscheidung untersucht. Neben der kundenfreundlichen Gestaltung der schriftlichen Kommunikation kann dem Versicherten weitere Unterstützung für die Geltendmachung der Ansprüche aus der Berufsunfähigkeitsversicherung bereitgestellt werden. Solche Maßnahmen können der Gewinnung von objektiven Informationen dienen und so eine sachgerechte Entscheidungsfindung fördern. Somit hilft die Unterstützung bei der Geltendmachung des Anspruchs neben dem Kunden auch dem Versicherer. Darüber hinaus befriedigt die transparente Gestaltung der Leistungsentscheidung das Informationsbedürfnis des Kunden und kann somit Rückfragen und Streitigkeiten verringern.

Die Außenregulierung dient der Sachverhaltsaufklärung in komplexen Leistungsfällen. Hierunter fällt besonders die Tätigkeit sowie die betriebliche Gestaltung bei Selbstständigen.

## Teilbereiche

- ➔ 1. Unterstützung bei der Geltendmachung des Anspruchs
- ➔ 2. Unterstützungsleistungen
- ➔ 3. Transparenz der Leistungsentscheidung
- ➔ 4. Außenregulierung

## Qualität der Leistungsentscheidung

Die Ablehnung seines Leistungsantrags hat für den Versicherten weitreichende Konsequenzen. Der Versicherungsschutz, den er gerade in dem Moment benötigt, wo ein gesundheitliches Problem auftritt, greift nicht ein. Darüber hinaus lässt beispielsweise ein Rücktritt auf Grund einer vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung, die erst bei der Leistungsprüfung offensichtlich wird, den Versicherten zu einem Zeitpunkt ohne Versicherungsschutz zurück, zu dem er oft keine Chance hat, eine anderweitige Deckung zu erhalten.

Das Ziel der Berufsunfähigkeitversicherung, dass der Kunde im Leistungsfall eine Berufsunfähigkeitsrente erhält, ist nicht erreicht. An die Leistungsentscheidung des Versicherers sind daher hohe Anforderungen zu stellen. Für eine Vermeidung von vorvertraglichen Anzeigepflichten ist es im Leistungsfall zwar zu spät. Erkennbar wird die Dimension von latenten Obliegenheitsverletzungen aber erst zu diesem Zeitpunkt. Neben einer hohen Quote an Rücktritten gelten auch zeitliche Befristungen über ein angemessenes Maß hinaus als kritisch.

## Teilbereiche

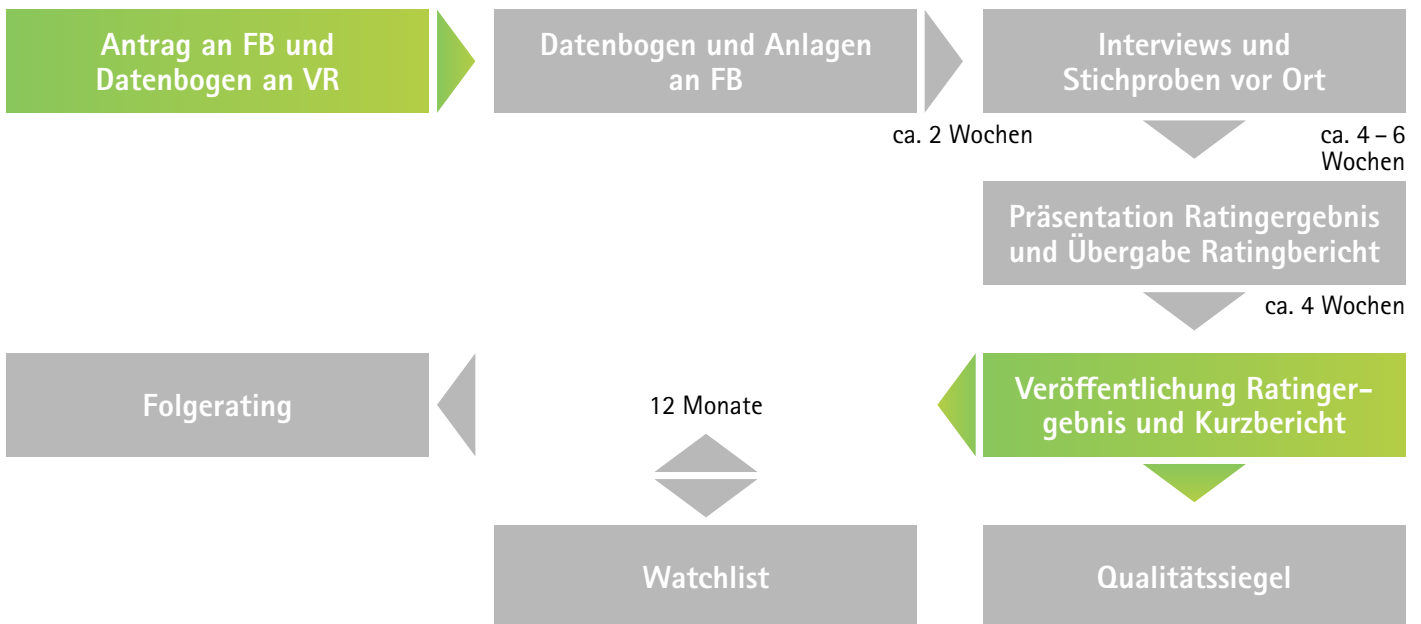
- ➔ 1. Quote zeitliche Befristung/Individualvereinbarung
- ➔ 2. Quote abstrakte Verweisung und Umorganisation
- ➔ 3. Quote Rücktritt/Anfechtung

## IV. Der Ablauf des Ratingprozesses

Das BU-Leistungspraxisrating von Franke und Bornberg ist als eigenständiges, interaktives Rating konzipiert. Interaktiv deshalb, weil die Bewertungsgrundlagen nicht ausschließlich durch einen Fragebogen oder Unterlagenstudium erhoben werden, sondern zusätzlich Gespräche, Stichproben und Prüfungen vor Ort stattfinden. Das BU-Leistungspraxisrating basiert demnach auf eigenständiger Recherche, Analyse und auf harten, nachprüfbaren Fakten.

Das Verfahren gliedert sich im Wesentlichen in die Teilschritte Datenerhebung, Stichproben, Interviews und Ergebnisdarstellung.

### Zeitlicher Ablauf



### Datenerhebung

Zunächst erhält das Unternehmen einen Datenbogen zur Erfassung relevanter Basisdaten. Dieser Datenbogen dient der Vorbereitung des Besuchs vor Ort. Unter relevanten Basisdaten verstehen wir Daten, die für den Rating-Prozess erforderlich sind. Beispielsweise zählen wir hierzu Bestands- und Leistungsfalldaten. Personenbezogene Daten werden nicht erhoben.

Neben den Daten aus dem Datenbogen werden vom Unternehmen weitere Informationen und Unterlagen angefordert.

Hierbei handelt es sich im Wesentlichen um Antragsformulare, Tarifberechnungssoftware, Annahmerichtlinien und Unterlagen, mit denen die Berufsunfähigkeitsprodukte des Versicherers beworben werden. Ziel ist es, ein umfassendes Gesamtbild über die Entwicklung und den aktuellen Stand des Unternehmens zu erhalten. Franke und Bornberg führt den Rating-Prozess grundsätzlich auf Basis der vorhandenen Informationen durch. Nichtangaben im Datenbogen müssen schlüssig begründet werden, sonst folgt eine negative Bewertung.

### Prozessanalysen, Stichproben und Interviews

Im Anschluss an die Datenerhebung erfolgen die Stichproben und die Sachverhaltsaufklärung vor Ort. Dabei wird die Plausibilität der Daten und Informationen überprüft. Diese Stichprobe dient der Feststellung einer systematischen Arbeit in der Leistungsprüfung und dem Abgleich mit den gewonnenen Erkenntnissen zu den Prozessabläufen und der Aktenlage. Die Prüfung findet in den Geschäftsräumen des Unternehmens statt. Die Gespräche vor Ort dienen auch dazu, die Arbeitsweisen zu hinterfragen und eventuelle Unklarheiten auszuräumen.

## Analyse der Daten

Nach der Durchführung der Stichproben und Interviews erfolgt die weitergehende Analyse und Bewertung im Hause Franke und Bornberg.

## Ergebnisdarstellung

Durch eine ausführliche Rating-Dokumentation wird die detaillierte Stärken- und Schwächenanalyse dokumentiert. Dies erfolgt durch einen ausführlichen Ratingbericht. Weiterhin wird ein separater öffentlich zugänglicher Kurz-Rating-Bericht erstellt.

Dieser soll Vermittlern, Verbrauchern und anderen Marktteilnehmern eine verständliche Einschätzung der Professionalität des geprüften Unternehmens ermöglichen. Das Ergebnis des Bewertungsprozesses wird durch die Vergabe eines Rating-Siegels dokumentiert.

Beispiel für ein Rating-Siegel:



## V. Die Bewertungsskala

Bei der Beurteilung wird die folgende Bewertungsskala zu Grunde gelegt:

### Die Ratingklassen von Franke und Bornberg

Prozentwerte	FF-Note	Wortnote
≥ 80 %	FFF+	Hervorragend
≥ 75 %	FFF	Sehr gut
≥ 65 %	FF+	Gut
≥ 55 %	FF	Befriedigend
≥ 45 %	F+	Ausreichend
≥ 35 %	F	Mangelhaft
< 35 %	F-	Ungenügend