

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

## BU-Unternehmensrating

Ratingbericht  
ERGO Vorsorge  
Lebensversicherung AG

Stand: März 2020

Franke || Bornberg

# ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG

## Das BU-Unternehmensrating

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 (BU) 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 am Markt, 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	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 %
<b>Gesamtwertung</b>	<b>hervorragend</b>	<b>FFF+</b>	<b>81,53 %</b>

Weitere Hinweise zum BU-Unternehmensrating finden Sie auf [www.franke-bornberg.de](http://www.franke-bornberg.de).



Abb.: Franke und Bornberg, Siegel

# ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG

## Teilqualität

### Kundenorientierung in der Angebots- und 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.

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase der ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG mit dem Qualitätsurteil **»hervorragend«**.

Das Antragsformular ist kundenorientiert und übersichtlich gestaltet und enthält die wesentlichen Abfragen, die zur Risikoeinschätzung notwendig sind. Der Kunde wird zudem ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung informiert.

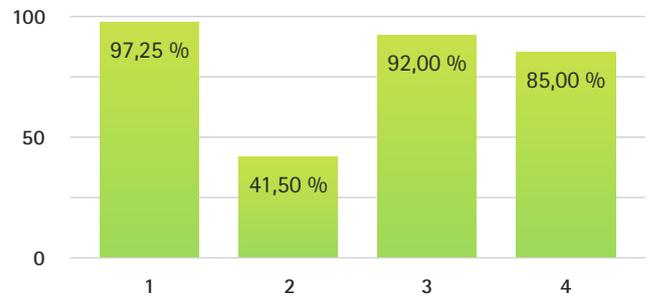
*Zur schnelleren Bearbeitung hochvolumiger Anträge setzt der Versicherer auf den M-Check von Medicals Direct. Dabei entscheidet der Kunde über Ort und Zeit, an dem die medizinische Untersuchung durch das Fachpersonal von Medicals Direct erfolgt. Innerhalb weniger Tage liegt eine vollständige Dokumentation über den Gesundheitszustand der Versicherten Person vor.*

Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft der Berufsunfähigkeitsversicherung bewegt sich leicht unterhalb des Mittels der Vergleichsgruppe, steigt aber kontinuierlich an. Das Versicherungsendalter der abgeschlossenen Verträge erreicht einen neuen Höchstwert und spricht für die risikoadäquate Beratung der Gesellschaft.

Maßnahmen zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung könnten noch ausgeweitet werden. Die sehr gute Qualität der Antragsbearbeitung spiegelt sich in einer schnellen Antragsprüfung ohne Überhänge wider.

## Bewertung

### Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



- 1 Antrag
- 2 Prävention - Vermeidung Anzeigepflichtverletzung
- 3 Bedarfsorientierte Absicherung
- 4 Qualität der Antragsbearbeitung

### Gesamtbewertung



# ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG

## Teilqualität

### Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

Die Leistungsregulierung umfasst neben der eigentlichen Leistungsbearbeitung 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.

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Leistungsregulierung der ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG mit dem Qualitätsurteil **»hervorragend«**.

Ursächlich für diese Positionierung im Markt sind die Unterstützungsleistungen, welche dem Kunden zu teil werden. Neben der Einbindung des Vermittlers und externer Dienstleister kann der Kunde den Leistungsfall online melden und dem Versicherer Dokumente in digitaler Form zur Verfügung stellen.

*Neuer Bestandteil des aktuellen Ratingzyklus ist die Zeitspanne, die ein Versicherungsnehmer für die Vervollständigung des Kundenfragebogens benötigt. Entscheidend für dieses Kriterium sind die Verständlichkeit des Fragebogens sowie die Unterstützung des Kunden bei der Bearbeitung des Fragenkatalogs. Die ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG konnte hier den besten Wert im Vergleich der Teilnehmer erringen.*

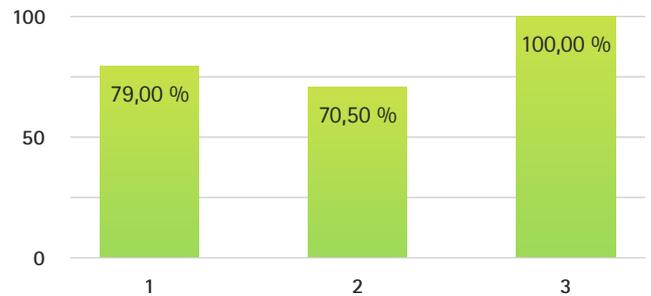
*Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens spiegelt sich zudem in der Regulierungsdauer der Leistungsfälle wider. Bezogen auf die Vergleichsgruppe sind die Regulierungszeiten bei der Ergo Vorsorge sowohl für Anerkennungen als auch für Ablehnungen im Durchschnitt wesentlich kürzer.*

Im Rahmen des Schriftverkehrs mit dem Kunden könnten die Gründe, die zur Anerkennung oder Ablehnung des Leistungsantrags geführt haben, noch detaillierter dargestellt werden, um die Nachvollziehbarkeit weiter zu erhöhen.

Positiv stellen sich sowohl die im Vergleich sehr niedrige Anzahl zeitlicher Befristungen als auch die geringe Prozessquote dar. In fast allen Leistungsfällen ist eine dauerhafte Entscheidung gegeben, die vom Kunden akzeptiert wird.

## Bewertung

### Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



### Gesamtbewertung

- 1 Qualität der Leistungsfallbearbeitung
- 2 Unterstützung des Kunden
- 3 Qualität der Leistungsentscheidung



# ERGO Vorsorge 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.

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Stabilität des BU-Geschäfts der ERGO Lebensversicherung AG mit dem Qualitätsurteil **»hervorragend«**. Das Unternehmen hat sehr gute Voraussetzungen, seine Bestände und Tarife stabil zu führen:

*Die Schadenquote der letzten 5 Jahre, die hier als wichtigster Anhaltspunkt dient, liegt im Mittel der Vergleichsgruppe, mit einer seit Jahren positiven Tendenz nach unten.*

*Das Unternehmen verfügt in allen Zielgruppen über Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden. Negative Einflüsse auf den Bestand durch subjektive Risiken sind nicht zu erwarten.*

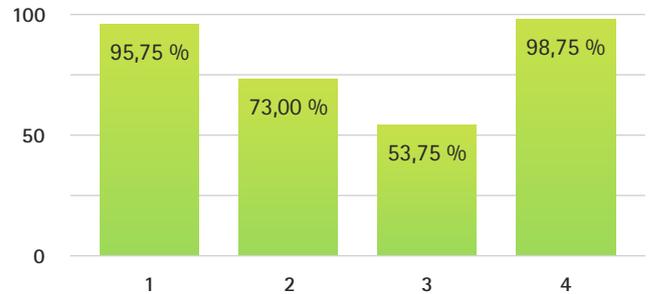
Außenregulierungen beim Kunden vor Ort konnten gegenüber dem Vorjahr leicht gesteigert werden, befinden sich allerdings noch auf einem ausbaufähigen Niveau. Ebenfalls konnten wir einen gestiegenen Anteil an Nachprüfungen feststellen, dabei blieb die Quote der Reaktivierungen stabil.

Die umfangreichen Controlling-Instrumente ermöglichen durch die Betrachtung und Analyse von Zeitreihen, frühzeitig Erkenntnisse über wichtige aktuelle Entwicklungen zu gewinnen.

Durch systematische Analysen von Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungsdaten nach Auffälligkeiten können Risiken rechtzeitig erkannt und Maßnahmen entwickelt und abgeleitet werden, um das Geschäft mit der Berufsunfähigkeitsversicherung langfristig stabil zu halten

## Bewertung

### Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



- 1 Stabilität im Bestand
- 2 Stabilität durch Risikoprüfung
- 3 Stabilität durch Leistungsprüfung
- 4 Stabilität durch Controlling

### Gesamtbewertung



# ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG

## Das BU-Unternehmensrating

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.



Franke und Bornberg bewertet die ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG mit dem Gesamturteil „**hervorragend**“. Entscheidend für die Bewertung ist eine herausragende Kundenbetreuung in der Leistungsprüfung, die offensichtlich für eine hohe Akzeptanz der Leistungsentscheidungen sorgt. Neben einer schnellen Reaktion des Versicherers auf die Belange des Kunden ist auch die Einbindung des Vermittlers von entscheidender Bedeutung. Diese Symbiose spiegelt sich sowohl in der Durchlaufzeit des Kundenfragebogens und des Regulierungsvorgangs als auch in einer niedrigen Prozessquote wider. In folgenden Bereichen schneidet der Versicherer besonders gut ab:

### Qualität des Kundenfragebogens **TOP!**

Maßgeblich für die Leistungsregulierung sind die von Kunden gelieferten Informationen. Eine verzögerte Bereitstellung ist in der Regel nicht auf den Unwillen des Kunden zurück zu führen, sondern auf die Komplexität des Fragebogens sowie auf mangelnde Unterstützung des Versicherers. Der Zeitraum für die Beantwortung des Fragebogens sollte im Durchschnitt nicht länger als 30 Tage andauern. **Die ERGO konnte hier den besten Wert im Vergleich der Teilnehmer erringen.**



### Anerkennungsquote **TOP!**

Die Anerkennungsquote beziffert das Verhältnis zwischen Anerkennungen im jeweiligen Geschäftsjahr zu den gesamten Leistungsfallentscheidungen. In der Regel liegt diese Quote zwischen 75 % und 90 % und wird maßgeblich durch die Art der eingereichten Leistungsfälle beeinflusst. **Die Anerkennungsquote der ERGO liegt seit Jahren über dem Durchschnittswert der Teilnehmer.**



### Prozessquote **TOP!**

Gerichtsverfahren bedeuten für den Versicherungsnehmer eine Belastung, viele Kunden sind gesundheitlich eingeschränkt und finanziell unter Druck. Die Quoten zeigen aber, dass eine gerichtliche Auseinandersetzung keinesfalls die Regel sondern eher die Ausnahme darstellt. Eine möglichst geringe Prozessquote gilt als erstrebenswert. **Die ERGO konnte die niedrigste Prozessquote im Vergleich der betrachteten Unternehmen erringen.**



\* Durchschnittswert des von uns untersuchten Marktes.



# ZERTIFIKAT

Die Franke und Bornberg GmbH bestätigt der **ERGO Vorsorge  
Lebensversicherung AG** eine »hervorragende« Unternehmensqualität  
im Bereich

## Berufsunfähigkeit



## ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG

Hannover, März 2020

Katrin Bornberg  
Geschäftsführerin Franke und Bornberg GmbH

Michael Franke  
Geschäftsführer Franke und Bornberg GmbH