BU-Unternehmensrating

Ratingbericht

Generali Deutschland Lebensversicherung AG

Stand: Oktober 2023

Franke Bornberg

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.

Abb.: Franke und Bornberg, Siegel

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	83,80 %
Kundenorientierung in der Leistungsregulierung	hervorragend	0,25	79,94 %
Stabilität des BU-Geschäfts	hervorragend	0,50	89,20 %
Gesamtwertung	**hervorragend**	**FFF+**	**85,53 %**

Weitere Hinweise zum BU-Unternehmensrating finden Sie auf www.franke-bornberg.de.

© 2023 Franke und Bornberg GmbH

Teilqualität

Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase

Die Angebots- und Antragsphase umfasst das Produktangebot, die Gestaltung des Antragsformulars, die Antragsbearbeitung und die Präventionsmaßnahmen, 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 zustande 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 Generali mit dem Qualitätsurteil »**hervorragend**«.

Das Antragsformular ist kundenorientiert und übersichtlich gestaltet, wobei einige Zugeständnisse an den Umfang der zur Risikoeinschätzung sinnvollen Angaben gemacht werden.

Der Kunde wird bei der Antragstellung ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung aufgeklärt. Maßnahmen des Versicherers zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung könnten jedoch umfassender ausfallen.

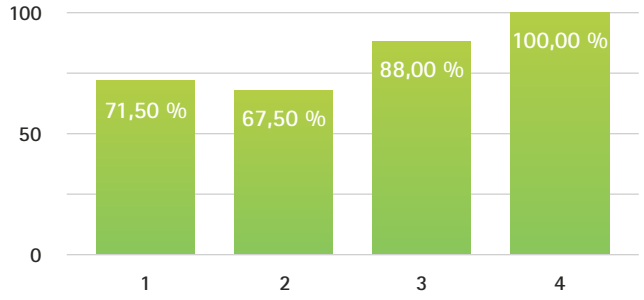
Positiv sticht die Entwicklung der Absicherungshöhe und des Endalters hervor. Obwohl das Neugeschäft einen hohen Anteil an körperlich tätigen Kunden aufweist, kann innerhalb der letzten Jahre eine kontinuierliche Erhöhung dieser beiden Größen beobachtet werden. Der Versicherer bietet verschiedene ganzheitliche Absicherungskonzepte für unterschiedliche Zielgruppen an, die neben der Berufsunfähigkeitsversicherung auch eine Grundfähigkeitsversicherung als Alternativlösung umfassen können.

Als innovativ kann das Vitality-Modell gelten, über das der Kunde zusätzlich zur reinen Risikoabsicherung einen Prämienbonus bei aktiver Lebensführung erhalten kann. Bis zu 16 % Beitragsvorteil in der Berufsunfähigkeitsversicherung und in den Komponenten Schwere Krankheiten und Hinterbliebenenabsicherung sind durch eine Generali Vitality Mitgliedschaft möglich.

Die hohe Qualität der Antragsbearbeitung spiegelt sich in einer sehr schnellen Antragsprüfung ohne nennenswerte Rückstände wider.

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



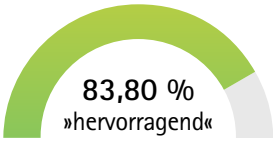
1 Antrag

2 Prävention - Vermeidung Anzeigepflichtverletzung

3 Bedarfsorientierte Absicherung

4 Qualität der Antragsbearbeitung

Gesamtbewertung



Hervorzuheben ist darüber hinaus die überdurchschnittlich hohe Annahmequote der eingereichten Anträge.

© 2023 Franke und Bornberg GmbH

Teilqualität

Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

Die Leistungsregulierung umfasst neben der eigentlichen Leistungsfallbearbeitung 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. Kundenorientierung zeigt sich darüber hinaus durch eine zeitnahe Herbeiführung der Leistungsentscheidung, die unter anderem durch schnelle Reaktionszeiten auf eingehende Schreiben beschleunigt werden kann. Darüber hinaus sollte die Leistungsentscheidung transparent, nachvollziehbar und im Kundeninteresse getroffen werden.

> Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Leistungsregulierung der Generali mit dem Qualitätsurteil »**hervorragend**«.

Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens spiegelt sich in der sehr kurzen Regulierungsdauer wider. Grundlage dieser Einschätzung ist die Untersuchung einer repräsentativen, anonymisierten Stichprobe von Leistungsfällen vor Ort.

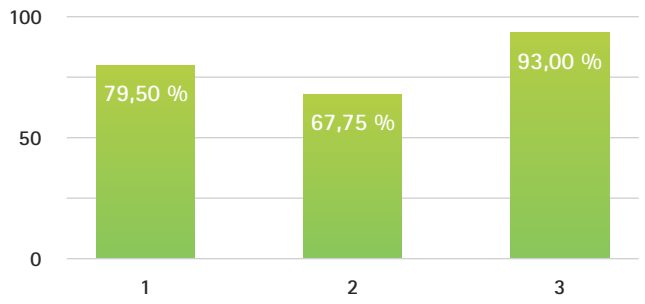
Insbesondere bei Reaktionszeiten auf Meldungen des Kunden liegt die Generali inb der Spitzengruppe aller Teilnehmer. Auch die Netto- und Gesamtregulierungsdauern liegen auf dem Niveau der Vergleichsgruppe.

Verantwortlich für die zügige Leistungsregulierung ist die effektive Zusammenarbeit zwischen den Leistungsprüfern und den Vermögensberatern. Letztere beteiligen sich auf Wunsch des Kunden aktiv an den Regulierungsprozessen, um erforderliche Informationen bereitzustellen.

Zusätzlich werden der versicherten Person Unterstützungsleistungen in Form von Umschulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen angeboten, auch wenn diese kundenseitig nicht immer auf Interesse stoßen. Wie bereits in den Vorjahren bewegt sich die Quote zeitlicher Befristungen und Individualvereinbarungen auf einem hohen Niveau. In der Gesamtbetrachtung wird dem Kunden zwar zeitnah eine Versicherungsleistung ausgezahlt, jedoch ist bis zur dauerhaften Anerkennung unter Umständen eine erneute Prüfung der Leistungseinschränkungen erforderlich.

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen

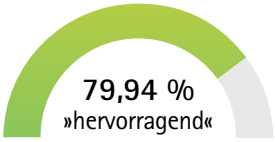


1 Qualität der Leistungsfallbearbeitung

2 Unterstützung des Kunden

3 Qualität der Leistungsentscheidung

Gesamtbewertung



© 2023 Franke und Bornberg GmbH

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 Generali mit dem Qualitätsurteil »**hervorragend**«. Das Unternehmen hat sehr gute Voraussetzungen, seine Bestände und Tarife langfristig stabil zu führen:

Die Höhe und die Entwicklung der Schadenquote der letzten 5 Jahre, die hier als wichtigster Anhaltspunkt dient, lässt keine negativen Auffälligkeiten erkennen.

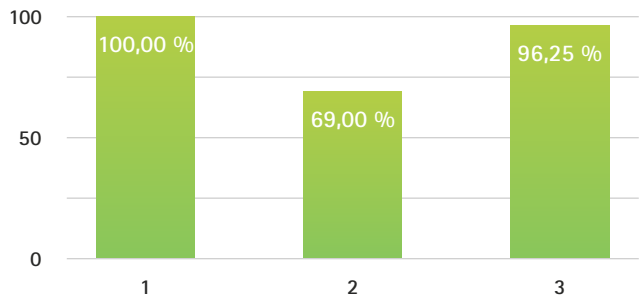
Das Unternehmen verfügt über Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden. Negative Einflüsse auf den Bestand durch subjektive Risiken lassen sich mit den festgelegten Versicherungshöchstgrenzen für bestimmte Kundengruppen jedoch nicht gänzlich ausschließen.

Reaktivierungspotentiale werden gezielt beobachtet und genutzt. In Fällen einer hohen Komplexität der beruflichen Ausgestaltung erfolgt bei der Leistungsprüfung in Einzelfällen eine Aufnahme der Situation des Kunden vor Ort durch externe Dienstleister. Abseits von speziellen Einzelfällen steht der Vermögensberater seinem Kunden bei allen Fragen der Leistungsregulierung zur Seite und übernimmt auf dessen Wunsch die Kommunikation mit dem Leistungsregulierer.

Durch systematische Analysen von Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungsinformationen ist das Unternehmen in der Lage, Risiken rechtzeitig zu erkennen und Maßnahmen zu entwickeln, um das Geschäft mit der Berufsunfähigkeitsversicherung langfristig stabil zu halten.

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen

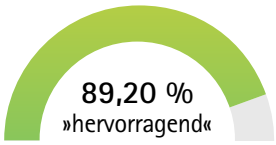


1 Stabilität im Bestand

2 Stabilität durch Risikoprüfung

3 Stabilität durch Controlling

Gesamtbewertung



Herausgeber

Franke und Bornberg GmbH
Prinzenstr. 16
30159 Hannover
Tel. 05 11 - 367 389 0
info@franke-bornberg.de
www.franke-bornberg.de

© 2023 Franke und Bornberg GmbH

Generali Deutschland Lebensversicherung AG

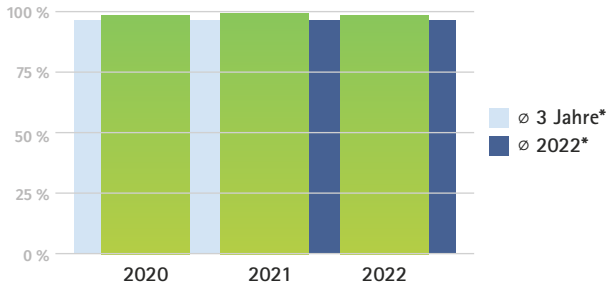
Das BU-Unternehmensrating

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 Generali Deutschland Lebensversicherung AG mit dem Gesamturteil „**hervorragend**". Der Versicherer verbindet in der Antragsphase schlanke Prozesse mit hohen Annahmequoten und einer verlässlichen Unterstützung durch den Vermögensberater. Auch während der Leistungsprüfung erfährt der Kunde eine fortlaufende Betreuung, mit dem Ergebnis einer marktweit herausragenden Regulierungsdauer. In folgenden Bereichen schneidet der Versicherer besonders gut ab:

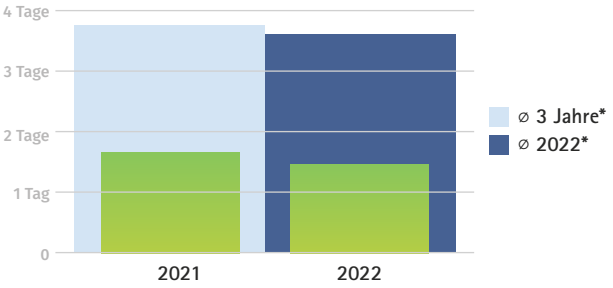
Annahmequote *TOP!*

Die Annahmequote zeigt das Verhältnis von angenommenen zu eingereichten Neuanträgen. So wird der Anteil der Ablehnungen deutlich. Unberücksichtigt bleiben nicht angenommene Angebote von Leistungsausschlüssen oder Risikozuschlägen durch den Kunden.



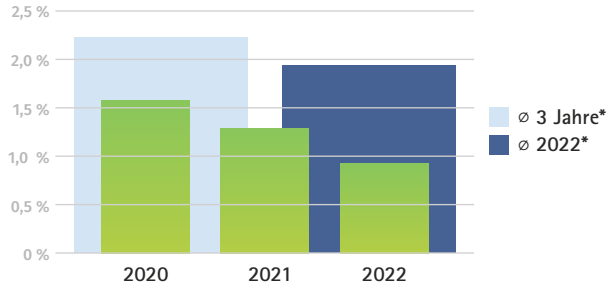
Reaktion Erstmeldung *TOP!*

Erstmeldungen können sowohl telefonisch, postalisch als auch online beim Versicherer bzw. bei dessen Repräsentant erfolgen. Innerhalb von drei Tagen ab dem Eingang der Meldung, ist mit Reaktion eines Versicherers zu rechnen. Die Generali Deutschland Lebensversicherung AG benötigt weniger als zwei Tage.



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 Generali erreicht seit Jahren niedrigste Prozessquoten im Vergleich der betrachteten Unternehmen.



* Durchschnittswert des von uns untersuchten Marktes.

© 2023 Franke und Bornberg GmbH

ZERTIFIKAT

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

Berufsunfähigkeit

Generali Deutschland Lebensversicherung AG

Hannover, Oktober 2023

Katrin Bornberg
Geschäftsführerin Franke und Bornberg GmbH

Michael Franke
Geschäftsführer Franke und Bornberg GmbH

© 2023 Franke und Bornberg GmbH