BU-Unternehmensrating

Ratingbericht

NÜRNBERGER Lebensversicherung AG

Stand: Oktober 2023

Franke und 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	87,24 %
Kundenorientierung in der Leistungsregulierung	hervorragend	0,25	90,25 %
Stabilität des BU-Geschäfts	hervorragend	0,50	95,80 %
Gesamtwertung	**hervorragend**	**FFF+**	**92,27 %**

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 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 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 NÜRNBERGER mit dem Qualitätsurteil »**hervorragend**«.

Das Antragsformular ist kundenorientiert und übersichtlich gestaltet, zudem wird der Kunde ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung aufgeklärt und auch der Vermittler durch eine Vermittlererklärung sensibilisiert. Maßnahmen zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung wurden eingeführt und werden weiter ausgebaut.

Das Unternehmen bietet den Versicherungsnehmern eine überaus bedarfsorientierte Absicherung an in vielfältiger Ausprägung:

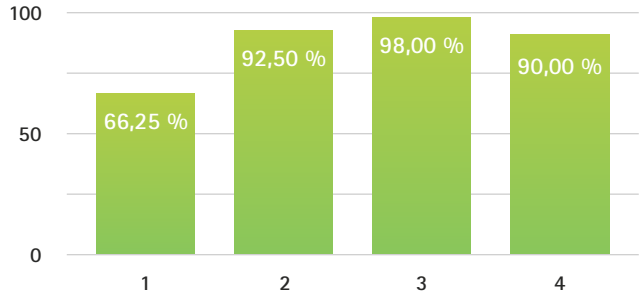
Die NÜRNBERGER hat eine umfangreiche Auswahl an bedarfsgerechten BU-Produkten für verschiedene Zielgruppen im Angebot, um möglichst vielen Interessenten einen angemessenen Versicherungsschutz bieten zu können. Verschiedene Möglichkeiten der Tarifgestaltung stehen ebenso zur Verfügung wie spezielle Angebote für Schüler, Studenten und Berufsanfänger.

Neben der Berufsunfähigkeitsversicherung wird eine hochwertige Grundfähigkeitsversicherung als Alternative insbesondere für überwiegend körperlich tätige Kunden angeboten.

Das Versicherungsendalter der abgeschlossenen Verträge ist weiterhin überdurchschnittlich hoch.

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



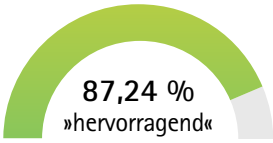
1 Antrag

2 Prävention - Vermeidung Anzeigepflichtverletzung

3 Bedarfsorientierte Absicherung

4 Qualität der Antragsbearbeitung

Gesamtbewertung



Die hervorragende Qualität der Antragsbearbeitung spiegelt sich zudem in einer sehr schnellen Antragsprüfung mit wenig Überhang sowie in einer überdurchschnittlichen Annahmequote der eingereichten Anträge wider.

© 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. 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 NÜRNBERGER mit dem Qualitätsurteil **»hervorragend«**.

Die ausgeprägte Kundenorientierung des Unternehmens spiegelt sich insbesondere in den schnellen Reaktionszeiten auf Meldungen des Kunden wider. Grundlage der Beurteilung ist eine repräsentative, anonymisierte Stichprobe von Leistungsfallakten vor Ort.

Die durchschnittliche Reaktionszeit auf die Meldung der Berufsunfähigkeit liegt unter der Vergleichsgruppe.

Positiv ist die Entwicklung der Gesamtregulierungsdauer. Mit rund 165 Tagen liegt sie 29 Tage unter dem Durchschnitt der Vergleichsgruppe. Dies gilt ebenfalls für die Nettoregulierungsdauer, die sich als Zeitspanne zwischen dem Eingang des vollständigen Kundenfragebogens und dem Versand der Leistungsentscheidung an den Versicherungsnehmer bemisst.

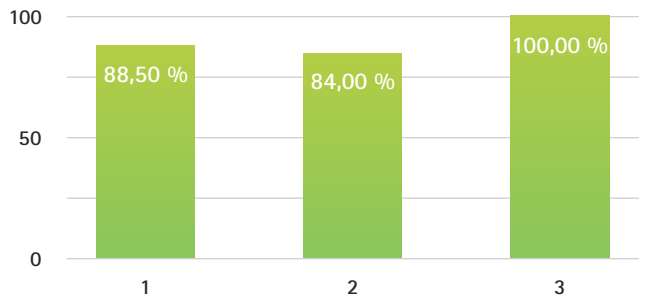
Bei einer Ablehnung des Leistungsfalls werden dem Kunden die Grundlagen der Entscheidung verständlich erläutert. Im Vergleich zu den Vorjahren hat sich der Detaillierungsgrad positiv entwickelt.

Positiv stellen sich die im Vergleich sehr niedrige Anzahl zeitlicher Befristungen und die geringe Prozessquote dar. In fast allen Leistungsfällen ist eine dauerhafte Entscheidung gegeben.

Die Quote der Rücktritte und Anfechtungen ist tendenziell rückläufig. Dies gilt in besonderem Maße für die letzten drei Jahre.

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen

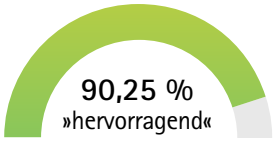


1 Qualität der Leistungsfallbearbeitung

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 NÜRNBERGER mit dem Qualitätsurteil »**hervorragend**«. Das Unternehmen hat ausgezeichnete Voraussetzungen, seine Bestände und Tarife stabil zu führen:

Ausdruck der Stabilität der BU-Bestände ist darüber hinaus die Konstanz in der Höhe der Risikoüberschüsse aller Abrechnungsverbände im Beobachtungszeitraum.

Das Unternehmen verfügt über risikogerechte Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden. Negative Einflüsse auf den Bestand sind daher nicht zu erwarten.

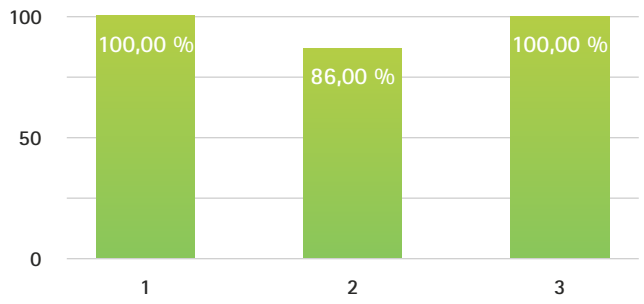
Im Rahmen der Leistungsprüfung wird durch den Einsatz von Teleclaiming und Außenregulierung der persönliche Kundenkontakt stetig ausgebaut, darüber hinaus werden Reaktivierungspotentiale gezielt beobachtet und genutzt. Über die BIPRO-Schnittstelle erhält der Vermittler in Echtzeit Informationen über den Status der BU-Leistungsfallprüfung bis hin zum Dokument über die abschließende Leistungsentscheidung.

Die umfangreichen Controlling-Instrumente wurden in den letzten Jahren konsequent weiterentwickelt und ermöglichen durch die Betrachtung von Zeitreihen das frühzeitige Erkennen von wichtigen aktuellen Entwicklungen.

Durch systematische Analysen von Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungsinformationen können Risiken früh erkannt und Maßnahmen abgeleitet und entwickelt werden, um das Geschäft mit der Berufsunfähigkeitsversicherung langfristig stabil zu halten.

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen

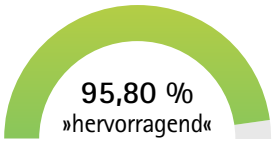


1 Stabilität im Bestand

2 Stabilität durch Risikoprüfung

3 Stabilität durch 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

NÜRNBERGER Lebensversicherung AG

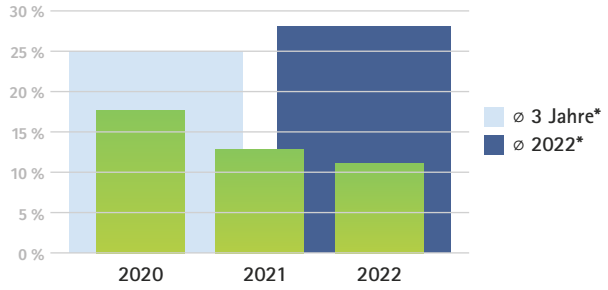
Das BU-Unternehmensrating

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 NÜRNBERGER Lebensversicherung AG mit dem Gesamturteil „**hervorragend**". Die Nürnberger Lebensversicherung AG zeichnet sich durch eine herausragende Geschwindigkeit in der Kommunikation mit dem Kunden aus. Eine transparente Leistungsregulierung mit modernen Prozessen sowie ein umfassendes Controlling für langfristige Stabilität runden das Profil ab. In folgenden Bereichen schneidet der Versicherer besonders gut ab:

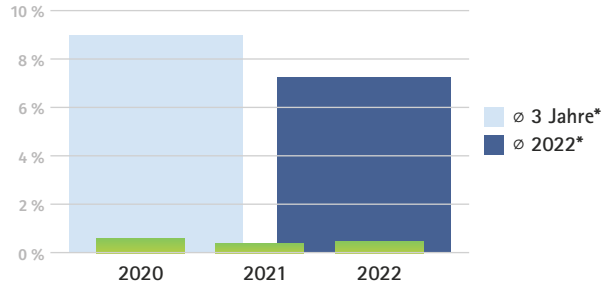
Rücktritt und Anfechtung

Ein Vertragsrücktritt bzw. eine Anfechtung hat für den Versicherungsnehmer schwerwiegende Folgen, denn er erhält keine Versicherungsleistung und verliert dazu noch seinen Versicherungsschutz für die Zukunft. Eine hohe Quote an Rücktritten und Anfechtungen lässt Schlussfolgerungen auf die Qualität der Beratung zu.



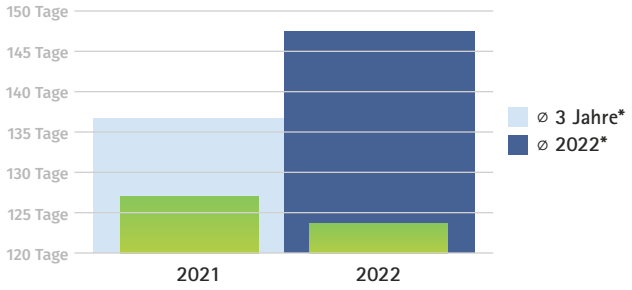
Zeitliche Befristung

Grundsätzlich ist für den Versicherten die verbindliche Anerkennung seines Leistungsanspruches wichtig. Im Einzelfall bei unklarer Situation kann eine zeitliche Befristung jedoch durchaus im Kundeninteresse sein. Die Quote sollte im niedrigen einstelligen Prozentbereich liegen.



Nettoregulierungsdauer

Unter der Nettoregulierungsdauer verstehen wir den Zeitraum zwischen dem Eingang des vollständigen Kundenfragebogens beim Versicherer und dem Versand der Leistungsentscheidung an den Kunden. Regulierungszeiten für Anerkennungen und Ablehnungen werden separat betrachtet.



* Durchschnittswert des von uns untersuchten Marktes.

© 2023 Franke und Bornberg GmbH

ZERTIFIKAT

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

Berufsunfähigkeit

NÜRNBERGER Lebensversicherung AG

Hannover, Oktober 2023

Katrin Bornberg
Geschäftsführerin Franke und Bornberg GmbH

Michael Franke
Geschäftsführer Franke und Bornberg GmbH

© 2023 Franke und Bornberg GmbH