

Franke und Bornberg informiert: Aktuelles BU-Unternehmensrating und erstes BU-Leistungspraxisrating

Die Ratingagentur Franke und Bornberg legt ihr jährliches BU-Unternehmensrating vor. Das Ergebnis überzeugt: Alle untersuchten BU-Versicherer erhalten das Gütesiegel FFF. Marktführer Allianz Lebensversicherungs-AG nimmt erstmals am neuen BU-Leistungspraxisrating teil. Damit beteiligen sich inzwischen die vier größten BU-Versicherer in Deutschland an der Untersuchung. Positiv bewertet Franke und Bornberg die Trends zu mehr Kundenorientierung in der Antragsphase und zum persönlichen Dialog anstelle statischer Fragebögen bei der Regulierung.

Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg ist die einzige Untersuchung von BU-Versicherern am deutschen Markt, bei der die Ergebnisse auf umfangreichen Stichproben unter anderem der Leistungsfallbearbeitung bei den Unternehmen vor Ort basieren. Der Untersuchungsansatz ist ganzheitlich, umfassend und hat sich über Jahre bewährt. Die Analysten untersuchen in den Geschäftsräumen der Versicherer den Antragsprozess einschließlich Risikoprüfung, nehmen Leistungsprüfung, Regulierung und Nachprüfungen unter die Lupe und analysieren betriebswirtschaftliche Daten und Kennzahlen – darunter auch interne Informationen.

Im Jahr 2018 haben sich die BU-Versicherer AachenMünchener, ERGO, HDI, Nürnberger und Swiss Life dem anspruchsvollen Verfahren gestellt. Jetzt sind alle Daten ausgewertet. Die Ergebnisse überzeugen durch die Bank: Beim 15. BU-Unternehmensrating zeichnete Franke und Bornberg alle Teilnehmer mit der Bestnote „FFF“ aus. Diese wird an Unternehmen vergeben, die in mindestens zwei von drei Teilbereichen „hervorragende“ Bewertungen sowie im dritten mindestens ein „sehr gut“ erhalten. Häufig war das erst nach einigen Jahren der Teilnahme der Fall. Für die Gesellschaften liegt der Nutzen der Untersuchung vor allem in der unabhängigen und unternehmensübergreifenden Bewertung ihrer internen Prozesse. Neben dem Kurzbericht, den Franke und Bornberg auf der Webseite auch öffentlich zugänglich macht, erhalten die Gesellschaften einen ca. 120 Seiten umfassenden Ratingbericht, der die gesamte Prüfung dokumentiert.

Für das unverändert hohe Leistungsniveau gebe es gute Gründe, weiß Michael Franke, geschäftsführender Gesellschafter von Franke und Bornberg: „Die ausgezeichneten BU-Versicherer unterziehen sich zum Großteil schon seit Jahren unserem aufwendigen Verfahren. Auf diese Weise nutzen sie die Chance zur stetigen Verbesserung. Unternehmen, die sich der anspruchsvollen Prozedur und der intensiven Prozessanalyse vor Ort regelmäßig stellen, arbeiten aktiv an ihrer Zukunftsfähigkeit und beweisen damit ihr Interesse an einer Top-Leistungsfähigkeit.“

Allianz stellt sich BU-Leistungspraxisrating

Eine Premiere gab es mit dem neuen BU-Leistungspraxisrating von Franke und Bornberg. Hier stellte sich mit der Allianz Lebensversicherungs-AG gleich der Marktführer dieser anspruchsvollen Untersuchung. Michael Franke begrüßt die Teilnahme: „Dass die Allianz nun zu den Vorreitern für mehr Transparenz in der BU-Regulierung gehört, unterstreicht den Stellenwert der Regulierungspraxis. Das ist gut so, denn für Verbraucher schlägt genau hier die Stunde der Wahrheit.“ Das BU-Leistungspraxisrating ist in Anlehnung an das BU-Unternehmensrating für den Teilbereich Leistungsregulierung entstanden. Neben – teils internen –

betriebswirtschaftlichen Anker Daten untersuchen die Analysten vor Ort Arbeitsprozesse, konkrete Abläufe und Ergebnisse von Leistungsprüfung, Regulierung und Nachprüfungen in Form von Stichproben.

	Kundenorientierung		Stabilität	Rating	Wertung (%)
	Angebot und Antrag	Leistungsregulierung			
AachenMünchener	hervorragend	hervorragend	hervorragend	FFF	77,21
Allianz	D.L.	hervorragend	D.L.	FFF	82,90
ERGO / ERGO Vorsorge	hervorragend	hervorragend	hervorragend	FFF	77,34
HDI	hervorragend	hervorragend	hervorragend	FFF	87,39
Nürnberger	hervorragend	hervorragend	hervorragend	FFF	85,32
Swiss Life	hervorragend	sehr gut	hervorragend	FFF	80,78

D.L. = in diesem Bereich nicht bewertet © Franke und Bornberg

Differenzierte Bewertung mit über 500 Einzelpositionen

Franke und Bornberg setzt ausschließlich auf eigene Recherchen. Ein Datenbogen mit weit mehr als 500 Einzelpositionen, die vor Ort per Stichprobe überprüft werden, liefert die Basisdaten für das BU-Unternehmensrating.

Parallel erheben die Ratingexperten in den Geschäftsräumen der Versicherer vor Ort weitere Informationen. In die Gesamtwertung des BU-Unternehmensratings fließen 45 Prüfbereiche aus drei Segmenten mit differenzierten Gewichtungen ein.

Kriterien BU-Unternehmensrating

- Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase (Gewichtung 25 Prozent)

Diese Phase umfasst Produkte, Antragsgestaltung, Annahmerichtlinien, Antragsbearbeitung sowie Maßnahmen zur Verhinderung von Anzeigepflichtverletzungen. Gefragt ist eine konservative und auf Qualität ausgerichtete Geschäftspolitik. Auch die Bedarfsorientierung (Höhe der versicherten Leistungen sowie Dauer des BU-Schutzes) fließt ein.

- Stabilität des BU-Geschäfts (Gewichtung 50 Prozent)

In kaum einem anderen Geschäftsfeld ist Stabilität so entscheidend für dauerhafte und verlässliche Leistungen wie in der Berufsunfähigkeitsversicherung. Im Teilbereich Risikoprüfung bewertet Franke und Bornberg sachgerechte Annahmeentscheidungen, das Vermeiden subjektiver Risiken und den Verzicht auf riskante Vertriebsaktionen mit vereinfachter Gesundheitsprüfung. Kennzeichen für Stabilität im Bestand sind verlässliche und nachhaltig erwirtschaftete Überschüsse sowie ausgeglichene Schadenquoten. Beim Stabilitätskriterium Leistung zählen Nachprüfung, belastbare Entscheidungen sowie bei Bedarf Klärung des Sachverhaltes vor Ort. Effektives Controlling von Bestands-, Neugeschäfts- und Leistungskennziffern trägt ebenfalls zur Stabilität bei.

Kriterien BU-Unternehmensrating und BU-Leistungspraxisrating

- Kundenorientierung in der Leistungsregulierung (Gewichtung beim BU-Unternehmensrating 25 Prozent)

In diesem Teilbereich (mit 11 Prüfpositionen) untersucht Franke und Bornberg unter anderem, ob Anspruchsteller angemessen und fair begleitet und ihre Belange ausreichend berücksichtigt werden. Schnelle Reaktionszeiten, kundenorientierte Kommunikation, kurze Regulierungsdauern sowie transparente und nachvollziehbare Entscheidungen bringen Pluspunkte. Je Gesellschaft untersucht Franke und Bornberg mindestens 125 anonymisierte Leistungsfälle bei den Unternehmen vor Ort.

Übergreifende Ergebnisse der Untersuchung

Nach den Erkenntnissen von Franke und Bornberg verbesserten sich die durchschnittlichen Reaktionszeiten in der Sachbearbeitung. Auf die Leistungsfallmeldung und auf den Kundenfragebogen reagierten die untersuchten Versicherer schneller als in der Vergangenheit. Letzteres sei eng verbunden mit dem verstärkten Einsatz von speziellen Dienstleistern, die Antragssteller auf Wunsch beim Ausfüllen des Fragebogens unterstützen, erläutert Michael Franke. Geschulte Kräfte sorgten dafür, dass Versicherte alle Fragen richtig beantworten und die Unterlagen vollständig eingereicht werden. Trotzdem verharre die durchschnittliche Regulierungsdauer von Anerkennungen wie im Vorjahr bei rund 170 Tagen. Ablehnungen dauerten auch im Beobachtungsjahr 2017 etwas länger. „Versicherer nehmen sich offensichtlich mehr Zeit, um zu einem belastbaren Votum zu gelangen“, kommentiert Franke die Entwicklung. „Der vom GDV veröffentlichte Wert von 110 Tagen weicht noch immer deutlich von unseren Stichproben ab. Das kann zum Teil auf unsere bewusste Negativselektion zurückgeführt werden, deutet aber auch darauf hin, dass sich die Zählweise für die vom GDV gemeldeten Daten nicht für alle Unternehmen durchgängig mit unserer Systematik deckt.“

Aktuelle Trends

Die jüngsten Ratings liefern interessante Hinweise auf aktuelle Trends. „Nach unseren Beobachtungen genießt die konsequente Verbesserung der Arbeitsprozesse für BU-Versicherer höchste Priorität, vor allem an der Schnittstelle zum Kunden“, weiß Michael Franke. „Kundenorientierte Versicherer investieren viel in Know-how und professionelle Technik, um BU-Verträge möglichst sachgerecht und zeitnah zu policieren. Auch zur Vorbeugung einer Anzeigepflichtverletzung – im späteren Leistungsfall einer der Hauptgründe für eine Ablehnung – gibt es neue Ideen.“ So bietet eine erste Gesellschaft dem Kunden mehr Rechtssicherheit im Leistungsfall, wenn er dem Versicherer Zugriff auf seine GKV-Patientenakte erlaubt.

Auch im Leistungsfall beobachten die Experten von Franke und Bornberg eine stetige Weiterentwicklung der Prozessketten. Einige Unternehmen kategorisieren Leistungsfälle direkt nach Eingang auf der Grundlage eines standardisierten Telefonates und leiten diese gemäß ihrer Schwere und Komplexität in unterschiedliche Teams weiter. Das vermindere die Durchlaufzeiten. Eine weitere positive Entwicklung, so Franke, gehe weg vom statischen Fragebogen in Textform hin zum persönlichen Gespräch: „Versicherer machen in der Kundenkommunikation deutliche Fortschritte. Einige nehmen direkt persönlich Kontakt mit dem Anspruchsteller auf, um danach individuell auf die jeweilige Situation zu reagieren. Zusammen mit dem Kunden bespricht der Leistungsprüfer wesentliche Komponenten der BU-Prüfung und sendet dem Kunden einen vorausgefüllten Leistungsantrag zu. Das beugt Missverständnissen vor und kann die Regulierungszeiten spürbar verkürzen.“ Es gebe auch Bestrebungen, die Kommunikation mit Ärzten zu beschleunigen, beispielsweise durch Digitalisierung und bessere fallbezogene Abstimmung. Doch dabei müsse auch die Ärzteschaft mitspielen. Noch dauerten Arztrückfragen nach den Beobachtungen von Franke und Bornberg häufig mehrere Wochen und seien für besonders lange Bearbeitungsdauern verantwortlich. Eine Besonderheit stellten daneben noch Gutachten dar, hier sei neben der Suche nach einem Gutachter mit freien Kapazitäten auch noch eine durchschnittliche Bearbeitungszeit von drei Monaten zu berücksichtigen.

BU-Experte Franke und Bornberg

Neben der Gesamtwertung veröffentlicht Franke und Bornberg zum BU-Unternehmensrating und BU-Leistungspraxisrating sämtliche Einzelberichte auf Unternehmensebene als verständliche

Zusammenfassung im Internetauftritt. Für das Geschäftsfeld BU stellt Franke und Bornberg zudem Produktratings für die „Selbstständige BU“, „Einsteiger-BU“, „Risikolebensversicherung mit BUZ“ sowie „Rentenversicherung mit BUZ“ kostenlos bereit. Vermittler und ihre Mandanten können hier auf einen Blick die besten BU-Tarife erkennen. Im Jahr 2018 wurde die Regulierungsqualität erstmals für die BU-Tarifratings berücksichtigt. Die neuen BU-Ratings bieten jetzt allen Versicherern Gelegenheit, ihre Qualität in diesem wichtigen Bereich transparent zu machen.

Franke und Bornberg gibt auch Vermittlern eine Stimme. In der aktuellen Umfrage zur Regulierungspraxis der BU-Versicherer sind Vermittler aufgefordert, über ihre Erfahrungen mit der Leistungsphase zu berichten. Eine Beteiligung ist noch bis zum 1. März 2019 möglich. Über die Ergebnisse wird Franke und Bornberg ausführlich im Unternehmensblog sowie in Fachmedien berichten.

Untersuchungssteckbrief BU-Unternehmensrating sowie BU-Leistungspraxisrating 2019

- Teilnehmer sind AachenMünchener, Allianz, ERGO, ERGO Vorsorge, HDI, Nürnberger sowie Swiss Life
- Gesamtbestand im Beobachtungsjahr 2017: 6,82 (2016: 4,57) Mio. BU-Verträge, davon 5,00 (2016 3,45) Mio. mit Anwartschaft auf BU-Rente sowie 1,82 (2016: 1,12) Mio. Verträge mit Beitragsbefreiung zu einer Hauptversicherung
- BU-Leistungsbestand zum Jahresende 2017: rund 142.200 (2016: 79.800) Fälle
- Gut 32.808 BU-Leistungsfall-Neuanmeldungen im Jahr 2017 (2016: 24.600)
- Stichproben vor Ort: Über 750 Leistungsprüfungen; selektiert wurden zu 60 % Ablehnungen und zu 40 % Anerkenntnisse (anonymisierte Auswertung)

Kontakt

Maren Dangelat:

Telefon +49 (0) 511 357717 477

Email: maren.dangelat@fb-research.de