

BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg: Das zeichnet hervorragende BU-Versicherer aus

Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg gilt als der umfassendste und facettenreichste Untersuchungsansatz für BU-Versicherer im deutschen Markt. Das Unternehmensrating bewertet, wie professionell Lebensversicherungsgesellschaften das Risiko Berufsunfähigkeit absichern und wie kundenorientiert sie dabei vorgehen.

Dafür kombinieren die Expert:innen für Arbeitskraftabsicherung gleich drei Datenquellen: einen umfangreichen Datenpool, der sich aus den Antworten der teilnehmenden Unternehmen speist, Stichproben bei den Gesellschaften vor Ort verbunden mit einer eingehenden Untersuchung der Leistungspraxis, Arbeitsprozesse und Systeme in der Risiko- und Leistungsprüfung sowie eine ausführliche Stabilitätsbetrachtung, die sowohl öffentliche Informationen wie Geschäfts- und Solvenzberichte berücksichtigt als auch nicht-öffentliche Daten wie bspw. die Schadenquote mit einbezieht.

Bei den Untersuchungsteilnehmern, also den Versicherern, ist ebenfalls Einsatz gefragt: sie müssen zahlreiche Daten bereitstellen, tiefe Einblicke in betriebliche Abläufe gewähren und auch für kritische Fragen Rede und Antwort stehen. An diesem Procedere haben die Corona-bedingten Einschränkungen nur wenig geändert, erläutert Christian Monke, fachlicher Leiter Analyse bei Franke und Bornberg: „Im Grundsatz konnten wir die gleiche Untersuchungstiefe erreichen wie in der Vergangenheit. Persönliche Gespräche wurden remote geführt, also durch mehrstündige Videokonferenzen ersetzt. Was fehlte, war eigentlich nur der informelle Austausch in der Cafeteria.“ Alle relevanten Daten lagen vor – selbstverständlich digital und anonymisiert. Zur weiteren Validierung konnte das Analyseteam Einsicht in die Systeme der Gesellschaften nehmen. „Dieser aufwendigen und anspruchsvollen Untersuchung unterziehen sich nur Gesellschaften, denen es wirklich ernst ist mit ihrer BU-Qualität“, betont Monke.

Die kritische Analyse und der unabhängige Vergleich mit Wettbewerbern bilden denn auch die Hauptmotivation zur Teilnahme. Die aktuell untersuchten Gesellschaften stellen sich bereits seit Jahren dem BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg. Und das trägt Früchte, wie die Ergebnisse belegen.

Hervorragende Noten beim BU-Unternehmensrating

BU-Unternehmensrating 2020/2021	Punkte max.	ERGO	Generali	HDI	Nürnberger
Kundenorientierung Angebot und Antrag	25	84,81	82,55	95,93	89,55
Kundenorientierung Leistungsregulierung	25	82,38	81,44	81,75	81,56
Stabilität BU-Geschäft	25	87,95	90,25	81,85	86,95
Gesamt	100	85,77	86,12	85,34	86,25
Note		FFF+	FFF+	FFF+	FFF+

Stand April 2021
© Franke und Bornberg GmbH

Insbesondere in der Antragsphase haben die Gesellschaften gegenüber dem Vorjahr Punkte hinzugewonnen. Hier werden unter anderem verständliche und eindeutige Gesundheitsfragen, bedarfsgerechte Absicherung sowie die prozessuale Qualität der Antragsbearbeitung bewertet. Die Generali konnte bei diesem Kriterium Boden gutmachen. Bei der „Kundenorientierung in der Leistungsregulierung“ kamen insbesondere Nürnberger und HDI deutlich voran. Bei diesem

Kriterium zählen unter anderem Reaktions- und Regulierungsdauern, Unterstützung von Anspruchstellern, Befristungen, abstrakte Verweisungen sowie Rücktritte und Anfechtungen.

Im Rahmen des Ratingdurchlaufs 2020/2021 wurde der Teil der Stabilitätsbewertung des BU-Unternehmensratings grundlegend überarbeitet. So fließt in die Betrachtung jetzt auch die Nachhaltigkeit der Prämienkalkulation mit ein. Auch wurden die relevanten Kennzahlen erweitert und die Bewertung neu justiert. Dieser Ansatz wird in Teilen auch im map-report 918 „Stabilitätsrating der Berufsunfähigkeitsversicherer“ verwendet und führt damit zu einer konsistenten Beurteilung der beteiligten Unternehmen über verschiedene Testszenarien hinweg. Zusätzlich werden im BU-Unternehmensrating Aspekte der Risikoprüfung und Annahmerichtlinien sowie die stabilisierende Wirkung des Unternehmenscontrollings berücksichtigt. Im Kriterium Stabilität machten besonders ERGO und Generali große Fortschritte zum Vorjahr. Eine detaillierte Auflistung der untersuchten Kriterien, erhalten Interessierte in der [Bewertungsrichtlinie zum BU-Unternehmensrating](#).

Wie sich Corona beim BU-Unternehmensrating auswirkt

Alle Daten für das BU-Unternehmensrating beziehen sich auf das Jahr 2019. Direkte Auswirkungen der Coronakrise sind hier also nicht zu erwarten. Die Analyst:innen haben die Interviews und Telefonkonferenzen aber genutzt, um die Unternehmen nach ihrem Umgang mit Corona-bedingten Einschränkungen zu befragen. Hier zeigt sich: Risiko- und Leistungsprüfung werden überwiegend in das Homeoffice verlagert. Wie erfolgreich die Abstimmung erfolgt und ob die Bearbeitungsdauern dadurch steigen, kann im nächsten Jahr nachvollzogen werden. Corona macht die BU-Leistungsprüfung digitaler: Bei Fragen zum Leistungsantrag suchen Leistungsprüfer:innen den Kontakt mit Versicherten zunehmend per Videochat. Services wie z. B. Teleclaiming werden häufiger angeboten als in der Vergangenheit. Reale Besuche beim Kunden finden aktuell nur statt, wenn dies unumgänglich scheint. In der Vergangenheit lieferten Arztberichte, Gutachten und Krankenhausberichte die wesentlichen Auslöser für lange Regulierungsdauern. Ob und wie die Corona-Restriktionen bei den Reaktionszeiten dieser Stellen durchschlagen werden, ist noch unklar. Ebenfalls ungewiss sind die Auswirkungen von COVID 19 - Erkrankungen auf die BU Quote.

Der Ratingjahrgang 2020/21

Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg analysiert, ob und in welchem Umfang Lebensversicherer die Voraussetzungen für ein langfristig stabiles und professionelles Betreiben der Berufsunfähigkeitsversicherung erfüllen.

Die Untersuchung umfasst die Teilbereiche BU-Kundenorientierung und BU-Stabilität. Für die Kundenorientierung untersucht das BU-Team von Franke und Bornberg die Arbeitsabläufe und analysiert anonymisierte Vertrags- und Leistungsdaten. Damit verifiziert das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg als einziges Bewertungsverfahren selbst erhobene Daten per Stichprobe. Die Höchstnote FFF+ wird nur dann vergeben, wenn mindestens 80 Prozent der möglichen Gesamtpunkte sowie in mindestens zwei Teilbereichen ebenfalls mindestens jeweils 80 Prozent erreicht sind. Kein Teilbereich darf unter 75 Prozent abfallen.

Franke und Bornberg veröffentlicht die BU-Unternehmensratings im Internet kostenlos in der Rubrik Ratings <https://www.franke-bornberg.de/ratings/arbeitskraftsicherung/aks-unternehmensrating/bu-unternehmensrating>. Die teilnehmenden Gesellschaften erhalten einen detaillierten Untersuchungsbericht, der individuelle Ansatzpunkte und Hebel für weitere Verbesserungen von Professionalität und Kundenorientierung in der BU-Versicherung aufzeigt.

Pressekontakt:

Janine Sachs
Telefon: +49 (0) 511 357717 54
E-Mail: janine.sachs@fb-research.de

Unternehmen

Franke und Bornberg GmbH
Prinzenstr. 16
30159 Hannover

Internet: www.fb-research.de

Über Franke und Bornberg GmbH

Seit 1994 analysiert und bewertet die Franke und Bornberg GmbH in Hannover Versicherungsprodukte und Versicherer – unabhängig, kritisch und praxisnah. Franke und Bornberg prägt wie kein anderes Unternehmen die Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft der Entwicklung von Versicherungsbedingungen. Das Unternehmen zählt zu den führenden Versicherungsanalysten im deutschsprachigen Raum. 2018 hat Franke und Bornberg das deutschlandweit erste Rating für Cyber-Versicherungen veröffentlicht.

Der Unternehmensbereich Franke und Bornberg Research GmbH entwickelt und vermarktet Produktdatenbanken und elektronische Informations- und Beratungssysteme. Diese basieren auf von Franke und Bornberg GmbH erhobenen und aufbereiteten Informationen über Versicherungsprodukte und -unternehmen. Franke und Bornberg ist fachlich und wirtschaftlich unabhängig und beschäftigt mittlerweile mehr als 90 hochqualifizierte Mitarbeiter*innen.