

Franke und Bornberg prüft BU-Versicherer: Sieben Gesellschaften erreichen abermals Top-Bewertung hinsichtlich Stabilität und Kundenorientierung

Die Franke und Bornberg GmbH prüft im jährlichen BU-Unternehmensrating die Professionalität von Lebensversicherungs-gesellschaften im Umgang mit dem Risiko Berufsunfähigkeit (BU). Die Unternehmen AachenMünchener, ERGO, HDI, Nürnberger, Stuttgarter, Swiss Life und Zurich Deutscher Herold erhalten erneut die Bestnote „FFF“. Im aktuellen BU-Unternehmensrating der Franke und Bornberg GmbH verteidigen alle sieben untersuchten Gesellschaften AachenMünchener, ERGO, HDI, Nürnberger, Stuttgarter, Swiss Life und Zurich Deutscher Herold die Bestnote „FFF“ (hervorragend) durch ihre nachweislich stabile, professionelle und kundenfreundliche Handhabung des BU-Geschäftes.

Die Franke und Bornberg GmbH prüft im jährlichen BU-Unternehmensrating die Professionalität von Lebensversicherungs-gesellschaften im Umgang mit dem Risiko Berufsunfähigkeit (BU). Die Unternehmen AachenMünchener, ERGO, HDI, Nürnberger, Stuttgarter, Swiss Life und Zurich Deutscher Herold erhalten erneut die Bestnote „FFF“.

Im aktuellen BU-Unternehmensrating der Franke und Bornberg GmbH verteidigen alle sieben untersuchten Gesellschaften AachenMünchener, ERGO, HDI, Nürnberger, Stuttgarter, Swiss Life und Zurich Deutscher Herold die Bestnote „FFF“ (hervorragend) durch ihre nachweislich stabile, professionelle und kundenfreundliche Handhabung des BU-Geschäftes.

Die teilnehmenden Gesellschaften verfügen über einen Bestand von zusammen rund 4,7 Millionen BU-Verträgen und verzeichneten im Jahr 2013 fast 23.000 BU-Leistungsfall-Neuanmeldungen. Anhand einer aussagekräftigen Stichprobe wurden die erhobenen Daten bei den Unternehmen vor Ort überprüft.

„Unsere Untersuchungen und Gespräche haben gezeigt, dass sich die Versicherer in vielen Prüfungsbereichen weiterentwickelt haben“, urteilt Michael Franke, Geschäftsführer der Franke und Bornberg GmbH. Dabei liege ein besonderer Fokus auf dem Ausbau von Modellen zur aktiven Begleitung des Kunden zu Beginn und während des Leistungsfalles. „Die BU-Leistungsprüfung ist sehr komplex und erfordert vom Versicherten ein hohes Maß an Mitarbeit und Initiative“, erläutert Franke. „Das Ausfüllen des üblichen Fragebogens mit Gesundheitsangaben und Tätigkeitsbeschreibung stellt für viele Antragssteller, die oft gesundheitlich schwer angeschlagen sind, eine hohe Hürde dar. Hier kann eine telefonische Unterstützung von Seiten des Versicherers oder ein persönlicher Besuchstermin beim Kunden vor Ort, gegebenenfalls unter Einbeziehung des Vermittlers, eine große Hilfe darstellen.“

Das Bewertungsverfahren gewichtet zu je 25 Prozent die Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase einerseits und in der Leistungsregulierung andererseits. Der Schwerpunkt des Verfahrens liegt mit 50 Prozent Gewichtsanteil auf der Prüfung der langfristigen Stabilität des BU-Geschäfts. Dass dieser Bereich eine besondere Aufmerksamkeit verdient, zeigt ganz aktuell die vor Kurzem erschienene Studie von Franke und Bornberg zur Überschussbeteiligung in der BU. Hier wird dokumentiert, dass es in der Vergangenheit durchaus zu Absenkungen der Überschussätze zum Nachteil der Kunden gekommen ist.

Während die Studie aus der Vergangenheitsbetrachtung Rückschlüsse zieht, ist der Ansatz des BU-Unternehmensratings zukunftsorientiert. Geprüft werden insbesondere Stabilitätskriterien, die

in die Zukunft wirken. Zum Beispiel die Fähigkeit des Unternehmens, durch gezielte Controlling-Prozesse die mit dem BU-Geschäft verbundenen Risiken für das Versichertenkollektiv frühzeitig zu erkennen. Denn nur dann können auch angemessene Reaktionen abgeleitet werden, bezogen beispielsweise auf die Annahmerichtlinien und die Vertriebssteuerung.

Um die Höchstnote FFF zu erlangen, mussten die untersuchten Versicherer in allen Prüfkategorien mindestens die Note „sehr gut“ erreichen und darüber hinaus in zwei von drei Bereichen das Prädikat „hervorragend“. Somit zeigen alle analysierten Unternehmen ausgewogene Leistungen auf konstant hohem Niveau sowohl im Sinne des einzelnen Kunden als auch der Versichertengemeinschaft.

„Das ist aber nicht alles“, meint Michael Franke abschließend. „Die Verbesserung von Klarheit und Transparenz ist oft nur ein Versprechen der Marketingabteilung. Die von uns untersuchten Versicherer gehen den entscheidenden Schritt weiter und erlauben eine Prüfung ihrer Arbeitsweisen vor Ort.“

Die Ratingberichte mit Informationen zum BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg, Einzelergebnissen und aktuellen Marktentwicklungen sind unter www.franke-bornberg.de einsehbar. Im fb-Versicherungsblog unter www.franke-bornberg.de/blog/ sind darüber hinaus auch Auszüge aus der aktuellen Studie von Franke und Bornberg zur Überschussentwicklung in der BU eingestellt.

Firmenkontakt:

Franke und Bornberg GmbH
Michael Franke
Prinzenstraße 16
30159 Hannover

Telefon: 0511 / 357717 - 00

Fax: 0511 / 357717 - 13

E-Mail: info@franke-bornberg.de

Pressekontakt:

insignis GmbH
Raik Packeiser
Berliner Allee 9-11
30175 Hannover

Telefon: 0511 / 336515 - 31

Fax: 0511 / 336515 - 33

E-Mail: raik.packeiser@insignis.de

Über Franke und Bornberg GmbH

Die Franke und Bornberg GmbH in Hannover analysiert und bewertet seit 1994 Versicherungsprodukte und -unternehmen unabhängig, kritisch und praxisnah.

Der Unternehmensbereich Franke und Bornberg Research GmbH entwickelt und vermarktet Produktdatenbanken und elektronische Informations- und Beratungssysteme auf Basis der von Franke und Bornberg GmbH beschafften und aufbereiteten Informationen über Versicherungsprodukte und -unternehmen.

Franke und Bornberg ist fachlich und wirtschaftlich unabhängig und beschäftigt mittlerweile über 70 Mitarbeiter. Das Unternehmen zählt zu den führenden Versicherungsanalysten im deutschsprachigen Raum.

franke bornberg logo