

Franke || Bornberg
Franke und Bornberg GmbH
Analyse- und Ratingagentur

BU-Unternehmensrating

Ratingbericht
**ERGO Vorsorge
Lebensversicherung AG**

Stand: Oktober 2024

Franke || Bornberg

ERGO Vorsorge 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. 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.

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	89,11 %
Kundenorientierung in der Leistungsregulierung	sehr gut	0,25	75,38 %
Stabilität des BU-Geschäfts	hervorragend	0,50	91,75 %
Gesamtwertung	hervorragend	FFF+	87,00 %

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



Abb.: Franke und Bornberg, Siegel

ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG

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 zu Stande 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 ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG mit dem Qualitätsurteil **»hervorragend«**.

Das Antragsformular ist kundenorientiert und übersichtlich gestaltet und enthält die wesentlichen Abfragen, die zur Risikoeinschätzung notwendig sind. Der Kunde wird zudem ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung informiert.

Zur schnelleren Bearbeitung hochvolumiger Anträge setzt der Versicherer auf den M-Check von Medicals Direct. Dabei entscheidet der Kunde über Ort und Zeit, an dem die medizinische Untersuchung durch das Fachpersonal von Medicals Direct erfolgt. Innerhalb weniger Tage liegt eine vollständige Dokumentation über den Gesundheitszustand der Versicherten Person vor.

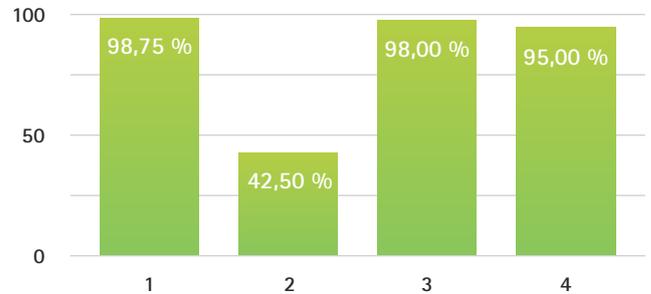
Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft der Berufsunfähigkeitsversicherung ist in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen und weist auf eine bedarfsgerechte Absicherung hin.

Das Versicherungsendalter aller abgeschlossenen Verträge konnte sich bei 65 Jahren etablieren und spricht für die risikoadäquate Beratung der Gesellschaft.

Die sehr gute Qualität der Antragsbearbeitung spiegelt sich in einer schnellen Antragsprüfung ohne Überhänge wider.

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



- 1 Antrag
- 2 Prävention - Vermeidung Anzeigepflichtverletzung
- 3 Bedarfsorientierte Absicherung
- 4 Qualität der Antragsbearbeitung

Gesamtbewertung



ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG

Teilqualität

Kundenorientierung in der Leistungsregulierung

Die Leistungsregulierung umfasst neben der eigentlichen Leistungsbearbeitung 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 ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG mit dem Qualitätsurteil **»sehr gut«**.

Ursächlich für diese Positionierung im Markt sind die Unterstützungsleistungen, welche dem Kunden zu teil werden. Neben der Einbindung des Vermittlers und externer Dienstleister kann der Kunde den Leistungsfall online melden und dem Versicherer Dokumente in digitaler Form zur Verfügung stellen.

Der Versicherer zeichnet sich durch seine Verständlichkeit der Fragebögen sowie die Unterstützung des Kunden bei der Bearbeitung des Fragenkatalogs aus. Dies spiegelt sich in einer verhältnismäßig kurzen Zeitspanne wider, die die Kunden zur Vervollständigung des Fragebogens benötigen.

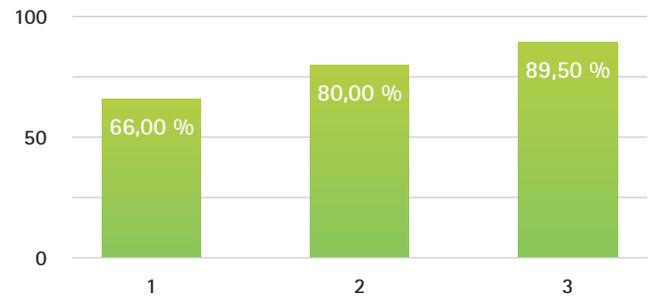
Die geringe Zahl externer Gutachten weist auf eine hohe fachliche Kompetenz der Leistungsregulierung hin.

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 sowohl die im Vergleich sehr niedrige Anzahl zeitlicher Befristungen als auch die geringe Prozessquote dar. In fast allen Leistungsfällen ist eine dauerhafte Entscheidung gegeben, die vom Kunden akzeptiert wird.

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



Gesamtbewertung

- 1 Qualität der Leistungsfallbearbeitung
- 2 Unterstützung des Kunden
- 3 Qualität der Leistungsentscheidung



ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG

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

Eine hervorragende Finanzstärke im Zusammenspiel mit einer niedrigen Schadenquote zeugen von einer langfristigen Stabilität des Versicherers.

Das Unternehmen verfügt in allen Zielgruppen über Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden. Negative Einflüsse auf den Bestand durch subjektive Risiken sind nicht zu erwarten.

Die umfangreichen Controlling-Instrumente ermöglichen durch die Betrachtung und Analyse von Zeitreihen, frühzeitig Erkenntnisse über wichtige aktuelle Entwicklungen zu gewinnen.

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

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



Gesamtbewertung

- 1 Stabilität im Bestand
- 2 Stabilität durch Risikoprüfung
- 3 Stabilität durch Controlling



ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG

Das BU-Unternehmensrating

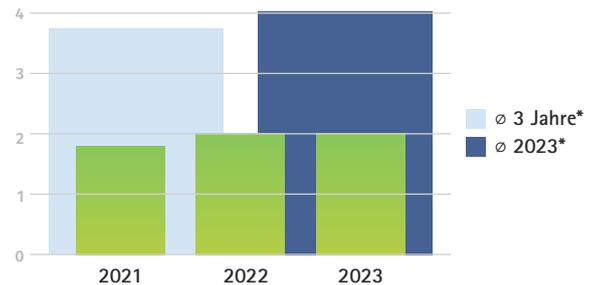
Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg untersucht die Professionalität von Lebensversicherungsgesellschaften im Umgang mit dem Risiko Berufsunfähigkeit. Hierbei wird die Eignung von Versicherern als Berufsunfähigkeitsversicherer auf Basis einer internen Untersuchung der Unternehmen in den Bereichen **Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase, Kundenorientierung in der Leistungsregulierung und Stabilität des BU-Geschäfts** vor Ort geprüft.



Franke und Bornberg bewertet die ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG mit dem Gesamturteil „**hervorragend**“. Entscheidend für die Bewertung ist eine herausragende Kundenbetreuung in der Leistungsprüfung, die offensichtlich für eine hohe Akzeptanz der Leistungsentscheidungen sorgt. Neben einer schnellen Reaktion des Versicherers auf die Belange des Kunden ist auch die Einbindung des Vermittlers von entscheidender Bedeutung. Diese Symbiose spiegelt sich sowohl in der Durchlaufzeit des Kundenfragebogens und des Regulierungsvorgangs als auch in einer niedrigen Prozessquote wider. In folgenden Bereichen schneidet der Versicherer besonders gut ab:

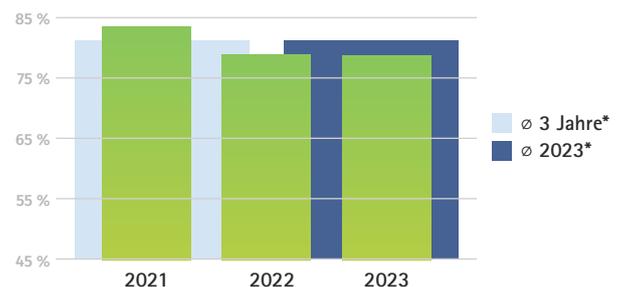
Reaktion Erstmeldung **TOP!**

Erstmeldungen können sowohl telefonisch, postalisch als auch online beim Versicherer bzw. bei dessen Repräsentant erfolgen. Die Kundenorientierung spiegelt sich in der Schnelligkeit der Rückmeldung wider. **Im Vergleich zeichnet sich die ERGO durch eine sehr kurze Reaktionszeit aus.**



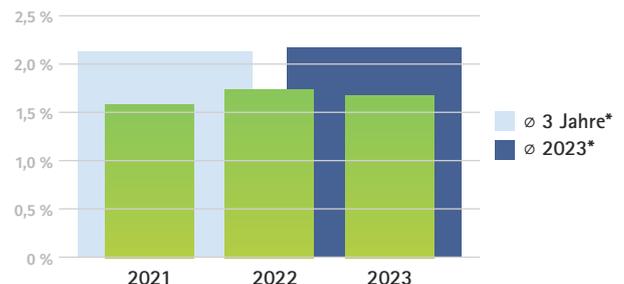
Anerkennungsquote **TOP!**

Die Anerkennungsquote beziffert das Verhältnis zwischen Anerkennungen im jeweiligen Geschäftsjahr zu den gesamten Leistungsfallentscheidungen. In der Regel liegt diese Quote zwischen 75% und 90% und wird maßgeblich durch die Art der eingereichten Leistungsfälle beeinflusst. **Die ERGO weist seit Jahren eine sehr hohe Anerkennungsquote auf.**



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 ERGO erreicht seit Jahren die niedrigste Prozessquoten im Vergleich der betrachteten Unternehmen.**



* Durchschnittswert des von uns untersuchten Marktes.



ZERTIFIKAT

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

Berufsunfähigkeit



ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG

Hannover, Oktober 2024

Katrin Bornberg
Geschäftsführerin Franke und Bornberg GmbH

Michael Franke
Geschäftsführer Franke und Bornberg GmbH