

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

BU-Unternehmensrating

Ratingbericht
Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

Stand: April 2025

Franke || 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.

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	97 %
Kundenorientierung in der Leistungsregulierung	gut	0,25	65 %
Stabilität des BU-Geschäfts	hervorragend	0,5	85 %
Gesamtwertung	sehr gut	FFF	83 %

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



Abb.: Franke und Bornberg, Siegel

Teilqualität

Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase

Die Angebots- und Antragsphase umfasst das Produktangebot, die Gestaltung des Antragsformulars, die Antragsbearbeitung und die Präventionsmaßnahmen, 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 Stuttgarter mit dem Qualitätsurteil **»hervorragend«**.

Das Antragsformular ist kundenorientiert und übersichtlich gestaltet, zudem wird der Kunde ausführlich über die Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung aufgeklärt. Maßnahmen zur Erkennung von Anträgen mit Potential einer Anzeigepflichtverletzung sind in die Arbeitsprozesse der Antragsbearbeitung integriert und werden konsequent umgesetzt.

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

Die durchschnittliche Höhe der BU-Rente im Neugeschäft der Berufsunfähigkeitsversicherung liegt deutlich über dem Mittel der Vergleichsgruppe der untersuchten Unternehmen. Gleiches gilt für das Versicherungsendalter der abgeschlossenen Verträge.

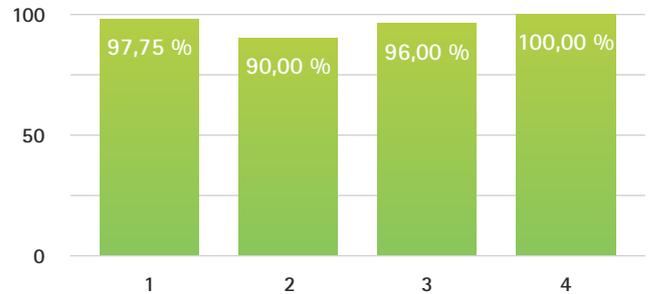
Für Schüler und Studenten werden bedarfsgerechte Angebote sowie eine umfangreiche Nachversicherungsgarantie zur Rentenerhöhung vorgehalten.

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

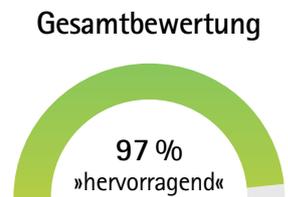
Die hervorragende Qualität der Antragsbearbeitung spiegelt sich insbesondere in einer sehr schnellen Antragsprüfung wider mit wenig Überhang und einer überdurchschnittlichen Annahmequote aller eingereichten Anträge wider.

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



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



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. Kundenorientierung zeigt sich darüber hinaus durch eine zeitnahe Herbeiführung der Leistungsentscheidung, die unter anderem durch schnelle Reaktionszeiten auf eingehende Schreiben beschleunigt werden kann. Darüber hinaus sollte die Leistungsentscheidung transparent, nachvollziehbar und im Kundeninteresse getroffen werden.

Franke und Bornberg bewertet die Teilqualität Kundenorientierung in der Leistungsregulierung der Stuttgarter mit dem Qualitätsurteil »gut«.

Grundlage der Beurteilung ist eine repräsentative, anonymisierte Stichprobe vor Ort.

Die durchschnittliche Gesamtregulierungsdauer lag unter dem Vergleichsgruppenmittel.

Die Quote der abstrakten Verweisungen und Umorganisationen liegt deutlich unter der Vergleichsgruppe.

Sowohl bei einer Anerkennung der Leistung als auch bei einer Ablehnung werden dem Kunden die Grundlagen der Entscheidung verständlich erläutert.

Der Kunde wird bei der Geltendmachung seiner Ansprüche durch ein Kundenmerkblatt, telefonische Hilfe sofern gewünscht sowie durch eine mögliche Beratung durch einen Außenregulierer unterstützt.

Die Rücktritts- und Anfechtungsquote liegt im Vergleich etwas höher, wobei dabei der hohe Neugeschäftsanteil am Bestand des Unternehmens berücksichtigt werden muss.

Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



Gesamtbewertung

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



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

Die Höhe und die Entwicklung der Schadenquote lässt keine Auffälligkeiten erkennen.

Ausdruck der Stabilität der BU-Bestände ist die Konstanz der Risikoüberschüsse aller Abrechnungsverbände.

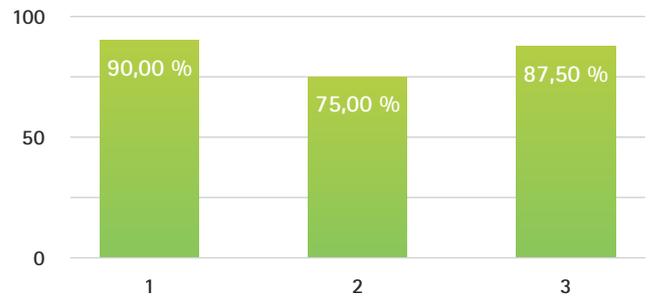
Das Unternehmen verfügt zudem über Annahmerichtlinien, die konsequent umgesetzt werden, wobei mit den angewandten maximalen Absicherungshöhen subjektive Risiken nicht gänzlich vermieden werden können.

Die Controlling-Instrumente wurden in den letzten Jahren konsequent weiterentwickelt und sind in vielfacher Ausprägung vorhanden. Sie sind so ausgerichtet, dass frühzeitig Erkenntnisse über wichtige Entwicklungen gewonnen werden können.

Durch regelmäßige 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.

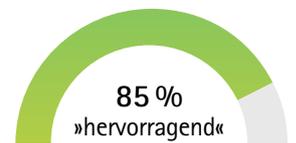
Bewertung

Die Bewertungsbereiche im Einzelnen



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

Gesamtbewertung



Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

Das BU-Unternehmensrating

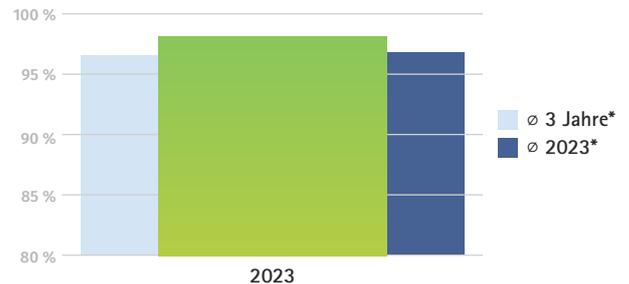
Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg untersucht die Professionalität von Lebensversicherungsgesellschaften im Umgang mit dem Risiko Berufsunfähigkeit. Hierbei wird die Eignung von Versicherern als Berufsunfähigkeitsversicherer auf Basis einer internen Untersuchung der Unternehmen in den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



Franke und Bornberg bewertet die Stuttgarter Lebensversicherung a.G. mit dem Gesamturteil „**sehr gut**“. Die Stuttgarter Lebensversicherung a.G. zeichnet sich durch eine transparente Leistungsregulierung mit modernen Prozessen aus. Ein umfassendes Controlling sorgt für langfristige Stabilität. In folgenden Bereichen schneidet der Versicherer besonders gut ab:

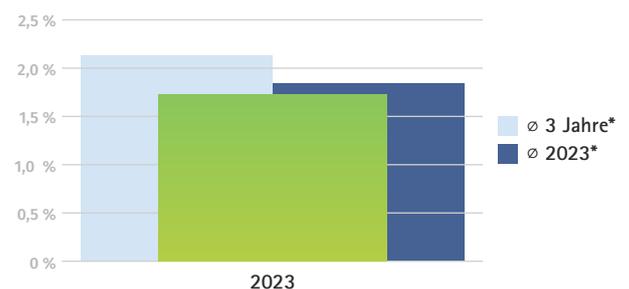
Annahmequote **TOP!**

Die Annahmequote berücksichtigt das Verhältnis von eingereichten Neuanträgen zu Ablehnungen durch Versicherer. Unberücksichtigt bleiben nicht angenommene Angebote von Leistungsausschlüssen oder Risikozuschlägen durch den Kunden.



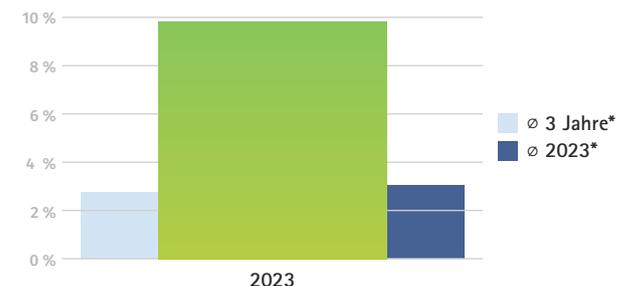
Prozessquote **TOP!**

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.



Außenregulierung **TOP!**

Unter Außenregulierung verstehen wir Vorgänge, die unter Einsatz eines „Vor Ort-Service“ von speziell ausgebildeten Mitarbeitern oder Dienstleistern abgewickelt werden. Der Versicherte soll dabei insbesondere beim Ausfüllen des Kundenfragebogens unterstützt werden.



* Durchschnittswert des von uns untersuchten Marktes.