

# ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG

## Das BU-Unternehmensrating

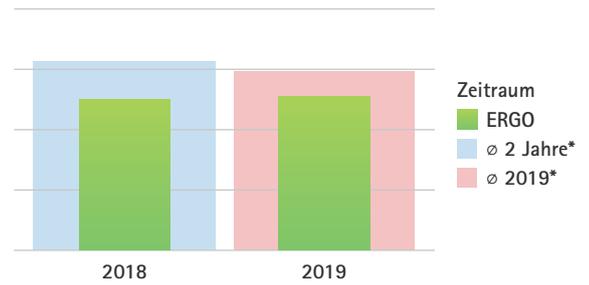
Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg untersucht die Professionalität von Lebensversicherungsgesellschaften im Umgang mit dem Risiko Berufsunfähigkeit. Hierbei wird die Eignung von Versicherern als Berufsunfähigkeitsversicherer auf Basis einer internen Untersuchung der Unternehmen in den 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:

### Qualität des Kundenfragebogens **TOP!**

Maßgeblich für die Leistungsregulierung sind die von Kunden gelieferten Informationen. Eine verzögerte Bereitstellung ist in der Regel nicht auf den Unwillen des Kunden zurück zu führen, sondern auf die Komplexität des Fragebogens sowie auf mangelnde Unterstützung des Versicherers. Der Zeitraum für die Beantwortung des Fragebogens sollte im Durchschnitt nicht länger als 30 Tage andauern. **Die ERGO konnte hier den besten Wert im Vergleich der Teilnehmer erringen.**



### 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 Anerkennungsquote der ERGO liegt seit Jahren über dem Durchschnittswert der Teilnehmer.**



### 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 konnte die niedrigste Prozessquote im Vergleich der betrachteten Unternehmen erringen.**



\* 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, März 2021

Katrin Bornberg  
Geschäftsführerin Franke und Bornberg GmbH

Michael Franke  
Geschäftsführer Franke und Bornberg GmbH