

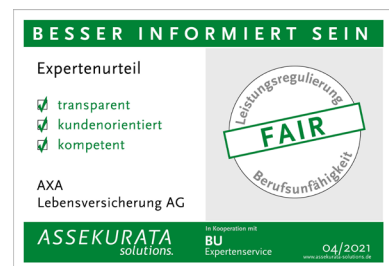
Pressemitteilung

AXA Lebensversicherung und Deutsche Ärzteversicherung zum dritten Mal für „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“ ausgezeichnet

Köln, den 27. April 2021 – Die AXA Lebensversicherung und die Deutsche Ärzteversicherung haben sich erneut der Prüfung zur Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeit (BU) gestellt und können weiterhin mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Leistungsfallprüfung überzeugen. Hierfür vergibt die ASSEKURATA Solutions GmbH (Assekurata) den beiden Lebensversicherern im AXA Konzern erneut das Fairness-Siegel.

*Transparente Kunden-
einbindung*

Der AXA Konzern bindet Antragsteller während der gesamten Leistungsprüfung transparent in den Prozess ein. Dabei informieren die Leistungsprüfer bereits im Rahmen des telefonischen Erstgesprächs umfassend über den Ablauf der Prüfung und die benötigten Informationen. Um den Prüfprozess aktiv zu beschleunigen und Kunden den Überblick zu den benötigten Informationen und Unterlagen zu erleichtern, hat der Konzern dem Fragebogen zur Selbstauskunft nunmehr eine Checkliste zu den erforderlichen Unterlagen beigefügt. „Diese versetzt den Antragsteller in die Lage, die benötigten Unterlagen direkt mit der Selbstauskunft vollständig einzureichen, was Nachfragen und -forderungen deutlich reduziert“, betont Juliane Löffler Senior-Analystin der ASSEKURATA Solu-



ons GmbH. Darüber hinaus erhält der Antragsteller im Anschreiben zum Fragebogen Hinweise und Tipps zu den medizinischen Angaben sowie der Tätigkeitsbeschreibung. Regelmäßige Erinnerungsschreiben während der Leistungsprüfung runden darüber hinaus die Strategie einer im hohen Maße transparenten und zügigen Leistungsregulierung ab.

Hoher Anspruch an eine schnelle Leistungsfallprüfung

Neben der Kundennähe legt der AXA Konzern seinen Fokus auch auf eine schnelle Leistungsfallprüfung. Schnelligkeit wird dabei über konkrete Service-Level-Vorgaben zur Beantwortung eingehender Unterlagen gefördert. Weiterhin gilt dabei in der Kundenkommunikation der Grundsatz „Telefon vor Brief“, wodurch sich gerade Rückfragen schneller und einfacher klären lassen.

„Um eine angemessene Gesamtbearbeitungszeit sicherzustellen und eventuelle Kapazitätsspitzen frühzeitig zu erkennen, überprüft die Gruppenleitung täglich den Gruppenpostkorb nach Art und Eingangsdatum der offenen Vorgänge“, erläutert Juliane Löffler. „Hierdurch können die Gruppenleiter bei Rückständen oder Engpässen zeitnah und gezielt nachsteuern.“ Darüber hinaus helfen ein systematisierter Erinnerungsprozess sowie Vertretungsregelungen dabei, unnötige Verzögerungen im Leistungsprozess zu minimieren.

Hierbei hilft auch die technische Prozessunterstützung des AXA Konzerns, das Workflow-System, welches optimale Voraussetzungen für einen reibungslosen Ablauf der Leistungsregulierung bietet, wie beispielsweise Terminierungs- und Wiedervorlagefunktionen. Das Verwaltungssystem Life Factory verfügt über programmübergreifende Schnittstellen, beispielsweise zur Brieferstellung, was eine schnellere technische Umsetzung erlaubt. Jeder Leistungsprüfer hat darüber hinaus auch Einsicht auf alle Leistungseingänge und die elektronische Akte inklusive einer ausführlichen Dokumentation jeder Leistungsfallprüfung. Hierdurch sind die Leistungsprüfer bei telefonischen Rückfragen jederzeit zeitnah auskunftsfähig. Darüber hinaus lässt sich in der elektronischen Akte jeder Bearbeitungsschritt nachvollziehen, was eine gute Grundlage für Qualitätssicherungsmaßnahmen darstellt.

Optimale Rahmenbedingungen für eine kompetente Leistungsregulierung

Die AXA verfolgt das Ziel, das Qualifikationsniveau ihrer Mitarbeiter auf einem hohen Niveau zu halten und erworbenes Wissen innerhalb der Belegschaft zu transferieren. Dies geschieht vorwiegend über einen intensiven fachlichen Austausch zu eingehenden Leistungsfällen sowie regelmäßigen internen und externen Weiterbildungen, beispielsweise zu rechtlichen Änderungen oder medizinischen Themen.

Hervorzuheben ist die harmonische standortübergreifende Zusammenarbeit und Vernetzung, insbesondere in Hinblick auf die Aktivitäten zur Verbesserung der Qualität in der Leistungsregulierung. Beispielsweise werden sämtliche Schriftstücke regelmäßig auf den Prüfstand gestellt, um diese aus Kundenorientierungsaspekten anzupassen. Bei jeder Überarbeitungswelle stellt jeder Standort hierfür jeweils zwei Mitarbeiter ab, so dass Neuerungen immer zeitnah in die jeweiligen Gruppen übernommen werden können.

Kundenorientierung im Fokus

Insgesamt zeichnet sich der Leistungsregulierungsprozess im AXA Konzern durch eine transparente Einbindung des Kunden sowie einer soliden Arbeitsweise aus. Gepaart mit einem hohen Qualitätsanspruch stellt dies aus Sicht von Assekurata eine faire Leistungsprüfung sicher.

Über die
ASSEKURATA
Solutions GmbH

Die ASSEKURATA Solutions GmbH ist 2010 aus der ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH hervorgegangen. Die Gesellschaft richtet ihren Fokus auf Beratungs-, und Marktforschungsdienstleistungen für Versicherungs- und Vertriebsgesellschaften.

Den Beratungsschwerpunkt bilden dabei die Gestaltung vertriebs- und kundenorientierter Prozesse, die Optimierung von Vertriebssteuerungsinstrumenten sowie die Umsetzung regulatorischer Anforderungen im Rahmen von Compliance-Projekten.

Darüber hinaus unterstützt die ASSEKURATA Solutions GmbH Unternehmen bei der Durchführung von Kunden- und Vertriebspartnerbefragungen, der Analyse und Interpretation der Ergebnisse sowie der Optimierung der Handlungsfelder.

Kontakt

Russel Kemwa
Pressesprecher
Tel.: +49 221 27221-38
Fax: +49 221 27221-77
E-Mail: kemwa@assekurata-solutions.de
Internet: www.assekurata-solutions.de

Juliane Löffler
Senior-Analystin
Tel.: 0221 27221-69
Fax: 0221 27221-78
E-Mail: loeffler@assekurata-solutions.de
Internet: www.assekurata-solutions.de