

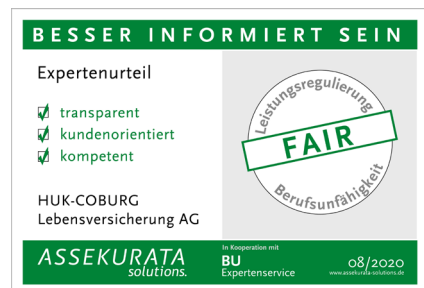
Pressemitteilung

HUK-Coburg-Lebensversicherung für „Fairness in der BU-Leistungsprüfung“ ausgezeichnet

Köln, den 3. August 2020 – Die HUK-Coburg-Lebensversicherung AG (HUK-Coburg) hat sich dem Assekurata-Prüfverfahren zur Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeit (BU) gestellt und überzeugt mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Strategie. Hierfür vergibt die ASSEKURATA Solutions GmbH (Assekurata) dem Unternehmen die Auszeichnung „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“.

Hohes Maß an Servicebereitschaft und Kundennähe

Die BU-Leistungsprüfung bei der HUK-Coburg zeichnet sich durch ein hohes Maß an Servicebereitschaft und Kundennähe aus. „Positiv fällt hier insbesondere der intensive telefonische Kontakt zwischen Leistungsprüfer und Antragssteller gerade zu Beginn der Leistungsprüfung auf“, betont Juliane Löffler, Senior-Analystin bei der ASSEKURATA Solutions GmbH. „Darüber hinaus bieten die Leistungsprüfer während der gesamten Prüfung proaktiv Hilfestellung an. Hervorzuheben ist zudem die hohe Bereitschaft der Leistungsgruppe, möglichst jederzeit für den Kunden ansprechbar zu sein, was sich in einer außerordentlichen telefonischen Erreichbarkeit von über 90 % widerspiegelt.“



Transparente Kundeneinbindung

Der Antragssteller wird bei der HUK-Coburg während der gesamten Leistungsprüfung transparent in den Prozess eingebunden. Bereits im Rahmen des telefonischen Erstgesprächs informieren ihn die Leistungsprüfer umfassend über den Ablauf der Prüfung. Um den Prüfprozess aktiv zu beschleunigen, fügen die Prüfer darüber hinaus jedem Fragebogen zur Selbstauskunft eine Checkliste zu den erforderlichen Unterlagen bei. Regelmäßige Zwischenbescheide und Erinnerungsschreiben während der Leistungsprüfung runden darüber hinaus die Strategie einer im hohen Maße transparenten und zügigen Leistungsregulierung ab.

Hervorragender Rahmenbedingungen für eine schnelle Leistungsfallprüfung

Dabei forciert das Unternehmen den Aspekt der Schnelligkeit über konkrete Service-Level-Vorgaben, wie beispielsweise den Anspruch, innerhalb von 48 Stunden nach Leistungsfallmeldung Kontakt zum Antragssteller aufzunehmen. Um eine angemessene Gesamtbearbeitungszeit sicherzustellen und eventuelle Kapazitätsspitzen frühzeitig zu erkennen, überprüft die Gruppenleitung täglich Art und Umfang der offenen Vorgänge. Darüber hinaus helfen ein systematisierter Erinnerungsprozess sowie Vertretungsregelungen dabei, unnötige Verzögerungen im Leistungsprozess zu minimieren.

Erfahrene Mitarbeiter sorgen für eine kompetente Leistungsregulierung

Hilfreich ist hierbei auch der Umstand, dass die Mitarbeiter in der Leistungsgruppe der HUK-Coburg über umfangreiche Erfahrungen in der Leistungsprüfung verfügen. Bei speziellen Fragestellungen können die Leistungsprüfer darüber hinaus auf die Expertise der hauseigenen Juristen sowie der Gesellschaftsärztin zurückgreifen.

Intensive Kundenbetreuung sichert Fairness in der Leistungsregulierung

„Insgesamt zeichnet sich die Leistungsregulierung bei der HUK-Coburg durch ein sorgfältiges Prüfverfahren und eine hohe Servicebereitschaft aus, bei der die individuellen Belange der Kunden im Sinne einer fairen Leistungsregulierung im Vordergrund stehen“, fasst Juliane Löffler das Ergebnis zusammen. „Somit können die BU-Versicherten der HUK-Coburg auf eine intensive Unterstützung und faire Prüfung ihres Leistungsfalls vertrauen.“

*Über die
ASSEKURATA
Solutions GmbH*

Die ASSEKURATA Solutions GmbH ist 2010 aus der ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH hervorgegangen. Die Gesellschaft bündelt die Assekurata-Kompetenzen aus den Bereichen Vertriebs- und Organisationsanalysen sowie der Marktforschung. Das Dienstleistungsangebot umfasst Kommunikations- und Informationslösungen für Versicherungsgesellschaften, freie und gebundene Vertriebe, Maklerpools bzw. -verbände. Neben Ratings bietet das Unternehmen auch individuelle Analysen zu Fragen aus den Bereichen Vertriebsorganisation sowie Beratungs- und Betreuungskonzeptionen an.

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