

## Pressemitteilung

# Alte Leipziger Lebensversicherung erneut für „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“ ausgezeichnet

**Köln, den 20. Januar 2022 – Die Alte Leipziger Lebensversicherung a.G. (Alte Leipziger) überzeugt wiederholt mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeitsversicherung (BU). Hierfür erhält der Versicherer zum vierten Mal in Folge das Fairness-Siegel der Assekurata Solutions GmbH (Assekurata).**

*Kundennähe bei der Alte Leipziger im Fokus*

„Die Alte Leipziger überzeugt weiterhin mit einer aktiven und individualisierten Leistungsfallprüfung“, stellt Juliane Löffler, Senior-Analystin bei Assekurata Solutions, fest. „Hierbei legen die Leistungsprüfer großen Wert auf eine telefonische Kommunikation bei allen Kontaktanlässen.“



Damit wird der Kunde aktiv in die Leistungsprüfung eingebunden und Rückfragen lassen sich so unmittelbar klären.

*Direkte Hilfestellung bei der Antragsstellung*

Um die Antragssteller bestmöglich beim Ausfüllen der Selbstauskunft zu unterstützen, greift die Alte Leipziger auf einen individualisierten Fragebogen zurück, in dem typische Teiltätigkeiten entsprechend dem Beruf vorgegeben sind. Darüber hinaus hat der Kunde auch die Möglichkeit, sowohl telefonisch als auch im Rahmen eines Vor-Ort-Service zusammen mit dem Leistungsprüfer den Fragebogen auszufüllen. Bei Letzterem kommen speziell ausgebildete Mitarbeiter zum Kunden nach Hause und erfassen hier gemeinsam mit ihm seine medizinische und berufliche Situation. „Durch diese Vorgehensweise erhält der Leistungsprüfer unmittelbar ein umfassendes Bild der für die Leistungsprüfung relevanten Umstände des Antragsstellers, was den Nachbearbeitungsaufwand verringert. Darüber hinaus lassen sich Rückfragen unmittelbar abklären, was eine schnelle Leistungsentscheidung fördert“, betont Juliane Löffler. Im Zuge der Corona-Pandemie und den hieraus resultierenden teilweisen Kontaktbeschränkungen hat der Versicherer dieses Angebot auch um eine Online-Videotelefonie erweitert.

*Optimale Rahmenbedingungen für eine schnelle Leistungsprüfung*

Prozessual forciert die Alte Leipziger gemäß ihrer Leitlinie eine schnelle Leistungsfallbearbeitung. Hierzu zählt unter anderem eine zeitnahe Kontaktaufnahme innerhalb von 48 Stunden nach Meldung des Leistungsfalls. Darüber hinaus setzt das Unternehmen bei der Personal- und Kapazitätsplanung nicht nur auf lang- oder mittelfristige Prognosen, sondern auch darauf, dass die Gruppenleiter das Arbeitsaufkommen direkt operativ steuern. Durch die tägliche

Überprüfung der offenen Vorgänge und regelmäßige Gruppenmeetings ist die Leistungsabteilung in der Lage, frühzeitig Maßnahmen zu ergreifen, um mögliche Arbeitsspitzen deutlich reduzieren zu können.

Besonders hervorzuheben ist die umfangreiche technische Prozessunterstützung in der Leistungsbearbeitung, welche das Unternehmen in den vergangenen zwei Jahren weiter ausgebaut hat. Dabei wurde insbesondere die chronologische Dokumentation des gesamten Regulierungsablaufs weiter verbessert. „Die ausführliche Dokumentation stellt sicher, dass auch im Vertretungsfall die Leistungsanträge weiterbearbeitet werden und die jeweiligen Leistungsbearbeiter jederzeit auskunftsfähig sind“, lobt Juliane Löffler.

#### *Ausgeprägtes Qualitätsmanagement zur Kompetenzsteigerung*

Die Alte Leipziger hat zudem ihr Qualitätsmanagement weiter ausgebaut. Zur Kontrolle der qualitativen und quantitativen Serviceziele führt das Unternehmen inzwischen regelmäßige, standardisierte Stichprobenkontrollen durch. Auf Grundlage der Ergebnisse ihrer Qualitätssicherungsmaßnahmen versucht die Alte Leipziger, gezielt ihre Prozesse, Kundenserviceleistungen sowie die Kundenansprache kontinuierlich zu optimieren. So wurden beispielsweise die Briefvorlagen im standardisierten Schriftverkehr überarbeitet, die nun durch eine direktere Kundenansprache zu einem besseren Kundenverständnis beitragen und die Servicephilosophie des Unternehmens deutlicher zum Ausdruck bringen als bisher.

„Insgesamt können die Kunden der Alte Leipziger auch weiterhin auf eine intensive Unterstützung und faire Abwicklung ihrer Leistungsfallprüfung vertrauen“, fasst Juliane Löffler zusammen.

---

#### *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 27221-77  
E-Mail: loeffler@assekurata-solutions.de  
Internet: www.assekurata-solutions.de