

Pressemitteilung

Dialog-Lebensversicherung für „Fairness in der BU-Leistungsprüfung“ ausgezeichnet

Köln, den 26. Januar 2021 – Die Dialog Lebensversicherungs-AG (Dialog Leben) hat sich erstmals dem Assekurata-Prüfverfahren zur Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeit (BU) gestellt. Dabei konnte das Unternehmen mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Strategie überzeugen. Hierfür vergibt die ASSEKURATA Solutions GmbH (Assekurata) dem Unternehmen die Auszeichnung „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“.

Ausgeprägte Kundennähe

Die BU-Leistungsprüfung der Dialog Leben überzeugt durch eine ausgeprägte Kundenorientierung. „Bereits bei der Antragsstellung erfahren die Kunden eine intensive Betreuung“, erklärt Senior-Analystin Juliane Löffler. „Dies zeigt sich unter anderem daran, dass die Leistungsprüfer im Rahmen des telefonischen Erstgesprächs umfassend über den Ablauf der Leistungsprüfung sowie die benötigten Unterlagen informieren.“ Der enge Kontakt setzt sich über die gesamte Leistungsprüfungsdauer fort und stellt somit auch ein hohes Maß an Transparenz sicher. Ein weiterer Vorteil ist, dass Unklarheiten von Seiten der Kunden unmittelbar geklärt werden können. „Mit diesem Vorgehen erzeugt die Dialog Leben nicht nur ein hohes Maß an Kundennähe, sondern fördert auch eine schnelle Leistungsprüfung“, betont Juliane Löffler.



Transparente Kundeneinbindung

Des Weiteren setzt die Dialog Leben auf flexible und individuelle Selbstauskünfte, umfangreiche Ausfüllhilfen sowie Informationsblätter und Checklisten zu den wichtigsten Punkten des Leistungsregulierungsprozesses. Während der Leistungsprüfung erhält der Kunde immer zeitnah eine Rückmeldung zu den weiteren Prüfschritten. Besonders hervorzuheben ist dabei, dass das Unternehmen dem An-

Optimale Rahmenbedingungen für eine sorgfältige Leistungsregulierung

tragsteller die endgültige Leistungsfallentscheidung vor Versand des Bescheids zunächst telefonisch mitteilt und erläutert.

Zur bestmöglichen Unterstützung der Leistungsprüfer hat das Unternehmen umfangreiche Richtlinien und praxisorientierte Arbeitsanweisungen etabliert. Hervorzuheben ist die umfangreiche technische Prozessunterstützung in der Leistungsbearbeitung. So sind die Leistungsprüfer beispielsweise dazu angehalten, jeden Bearbeitungsschritt in der elektronischen Leistungsakte zu dokumentieren, was eine adäquate Grundlage und Hilfestellung für eine sorgfältige Leistungsprüfung darstellt. Zahlreiche Qualitätssicherungsmaßnahmen und Stichprobenkontrollen der Leistungsfälle fördern zudem die Entscheidungsstabilität hinsichtlich der Leistungsfallprüfung. Darüber hinaus nutzt das Unternehmen diese Maßnahmen dazu, seine Prozesse kontinuierlich zu optimieren.

Intensive Kundenbetreuung sichert Fairness in der Leistungsregulierung

„Insgesamt überzeugt die Leistungsregulierung der Dialog Leben durch eine direkte und persönliche Kundenkommunikation sowie ein sorgfältiges Prüfverfahren“, fasst Juliane Löffler das Ergebnis zusammen. „Dies ermöglicht nicht nur eine schnelle, sondern auch kompetente Leistungsentscheidung, bei der die individuellen Belange der Kunden im Sinne einer fairen Leistungsregulierung im Vordergrund stehen.“

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