

Pressemitteilung

Canada Life erhält Fairness-Auszeichnung für Leistungsregulierung in der Grundfähigkeitsversicherung und Schwere Krankheiten Vorsorge

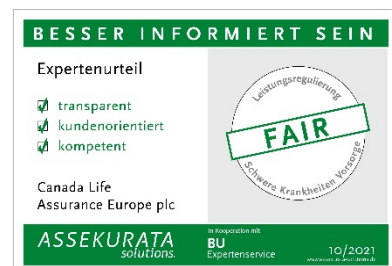
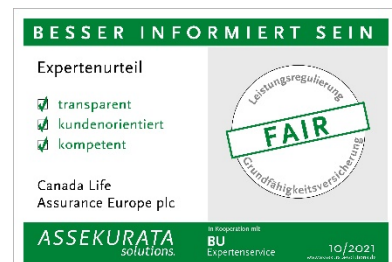
Köln, den 3. November 2021 – Die Canada Life Assurance Europe plc (Canada Life) hat sich in der Grundfähigkeitsversicherung und Schwere Krankheiten Vorsorge dem Prüfverfahren zur Fairness in der Leistungsregulierung gestellt. Für die Leistungsregulierung erhält das Unternehmen in beiden Kategorien das Fairness-Siegel der Assekurata Solutions GmbH (Assekurata).

Direkte Hilfestellung bei der Canada Life im Fokus

„Die Leistungsfallbearbeitung der Canada Life ist klar auf den Kunden ausgerichtet“, erläutert Juliane Löffler, Senior-Analystin der Assekurata Solutions GmbH, das Ergebnis. Dies verdeutlicht die Gesellschaft durch eine ausgeprägte Servicebereitschaft gegenüber den Antragstellern. „Von Beginn an erfährt der Kunde eine aktive Unterstützung bei der Antragstellung“, führt Juliane Löffler aus. So werden die für die weitere Prüfung erforderlichen Informationen zu den Gesundheitsfragen im Rahmen eines telefonischen Interviews geklärt, was Antragstellern das zeitaufwändige und komplexe Ausfüllen der umfangreichen Fragebögen erleichtert. Zudem können Fragen oder Unklarheiten unmittelbar beim Ausfüllen geklärt werden. „Mit dieser Vorgehensweise fördert die Canada Life auch eine schnelle Leistungsprüfung“, betont Juliane Löffler. „Denn auf Grundlage des Interviewprotokolls können die Leistungsprüfer in der Regel schnell und zielgerichtet notwendige Unterlagen anfordern.“ Auch im weiteren Verlauf halten die Leistungsprüfer regelmäßigen Kontakt zum Antragsteller, was Assekurata Solutions insbesondere aus Transparenzgesichtspunkten positiv bewertet.

Gute Rahmenbedingungen für eine schnelle und interventionsfeste Leistungsfallprüfung

Besonders hervorzuheben ist darüber hinaus die umfangreiche technische Prozessunterstützung in der Leistungsbearbeitung der Canada Life. Neben gängigen Terminierungs- und Wiedervorlagefunktionen verfügt das System auch über eine elektronische Leistungsakte, die den Leistungsprüfern Einsicht auf alle Leistungseingänge und den aktuellen Sta-



tus angeforderter Unterlagen gewährt. Insbesondere die ausführliche Dokumentation jeder Leistungsfallprüfung im sogenannten Claims-Control-Sheet fördert hierbei im Vertretungsfall eine schnelle Weiterbearbeitung und erhöht zugleich die Auskunftsfähigkeit.

Das Claims-Control-Sheet dient auch als Grundlage und Hilfestellung für eine sorgfältige Leistungsprüfung. Hierdurch lässt sich jeder Bearbeitungsschritt nachvollziehen, was eine gute Basis für Qualitätssicherungsmaßnahmen darstellt.

Hoher Qualitätsanspruch in der Leistungsregulierung

Um auch personell hohe Qualitätsstandards zu gewährleisten, fördert die Canada Life über regelmäßige Weiterbildungsmaßnahmen den Kompetenzaufbau in der Sachbearbeitung. Im Fokus stehen hier insbesondere juristische und medizinische Themen. Darüber hinaus bietet die Gesellschaft auch praxisbezogene Schulungen zur Kundenkommunikation an. Beispielsweise erhalten alle Mitarbeiter in der Leistungsabteilung Telefontrainings. Regelmäßige Team-Meetings und Workshops in der Leistungsgruppe unterstützen zudem einen stringenten fachlichen Austausch. Gleichzeitig fördert der regelmäßige Austausch die Umsetzung von Prozessverbesserungsmaßnahmen.

„Insgesamt überzeugt die Leistungsregulierung der Canada Life durch eine direkte Hilfestellung von Beginn an und einen hohen Qualitätsanspruch. Darüber hinaus arbeitet das Unternehmen kontinuierlich daran, seine Prozesse zu optimieren. Hiermit schafft die Canada Life weiterhin bestmögliche Voraussetzungen für eine faire Abwicklung in der Leistungsfallprüfung“, 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 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

Markus Kruse
Geschäftsführer
Tel.: 0221 27221-33
Fax: 0221 27221-78
E-Mail: kruse@assekurata-solutions.de
Internet: www.assekurata-solutions.de