

Pressemitteilung

Nürnberger Lebensversicherung erhält Fairness-Auszeichnung für die Leistungsregulierung in der Grundfähigkeitsversicherung

Köln, den 6. September 2021 – Die NÜRNBERGER Lebensversicherung AG (Nürnberger Leben) wurde von der ASSEKURATA Solutions GmbH (Assekurata) bereits für ihre Fairness in der Leistungsregulierung zur Berufsunfähigkeitsversicherung ausgezeichnet. Nun hat das Unternehmen auch seine Grundfähigkeitsversicherung auf den Prüfstand gestellt und überzeugt auch hier mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Leistungsregulierung.

*Hoher Stellenwert der
Kundenorientierung*

Kundenorientierung genießt im Leistungsregulierungsprozess der Nürnberger Leben einen hohen Stellenwert. Dies zeigt sich insbesondere in der Form und dem Engagement der Kundenkommunikation. Während der gesamten Prüfung forcieren die Leistungsprüfer den telefonischen Kontakt mit dem



Kunden und bieten in allen Anschreiben offensiv Hilfestellung an. Hervorzuheben ist vor allem das verpflichtende telefonische Erstgespräch. Im Rahmen dessen informieren die Leistungsprüfer den Antragssteller nicht nur über den Ablauf der Leistungsprüfung, sondern auch detailliert zu den Leistungsauslösern im zugrunde liegenden Tarif.

„Mit dieser Vorgehensweise sorgt die Nürnberger Leben nicht nur für ein hohes Maß an Kundennähe, sondern fördert auch eine schnelle Leistungsprüfung“, betont Juliane Löffler, Senior-Analystin der ASSEKURATA Solutions GmbH. „Das hilft dabei, Unklarheiten insbesondere in Hinblick auf die Prüfungsanforderungen bezüglich der bedingungsgemäßen Grundunfähigkeiten von Seiten der Kunden unmittelbar zu klären. Darüber hinaus können die Leistungsprüfer notwendige Unterlagen in der Regel schneller und zielgerichteter anfordern.“ Des Weiteren setzt die Nürnberger Leben auf eine individualisierte Leistungsfallprüfung. So verzichten die Leistungsprüfer beispielsweise auf zusätzliche Angaben in der Selbstauskunft, wenn mit der Leistungsfallmeldung bereits hinreichend (medizinische) Informationen und Belege eingereicht wurden.

*Hoher Anspruch an eine
schnelle und interven-
tionsfeste Leistungsfall-
prüfung*

In ihrer Regulierungsphilosophie forciert die Nürnberger nicht nur die Kundennähe, sondern legt auch einen hohen Anspruch an eine schnelle und kompetente Leistungsfallprüfung fest. Hierbei sollen unter anderem die umfassende Ausrichtung auf die telefonische Kommunikation während

der gesamten Leistungsregulierung, ein systematischer Erinnerungsprozess sowie konkrete Service-Level-Vorgaben zur Beantwortung eingehender Unterlagen, die Schnelligkeit fördern. Das Service-Level-Konzept berücksichtigt dabei sowohl die aktuell verfügbaren Ressourcen als auch die Kundenbedürfnisse, welche das Unternehmen über regelmäßige Befragungen ermittelt.

Besonders hervorzuheben ist die umfangreiche technische Prozessunterstützung in der Leistungsbearbeitung. Insbesondere die elektronische Leistungsakte fördert eine schnelle Bearbeitung und erhöht zugleich die Auskunftsfähigkeit. In diese überführt der Leistungsbearbeiter alle relevanten Erkenntnisse des Verfahrens. Darüber hinaus finden sich dort alle eingehenden Unterlagen in chronologischer Reihenfolge, so dass beispielsweise im Vertretungsfall oder bei Kundenanfragen jeder Leistungsprüfer zeitnah und direkt Auskünfte erteilen kann.

Zusammen mit einer Fallzusammenfassung, in der die wesentlichen Angaben zum Leistungsantrag dokumentiert werden, dient die elektronische Akte auch als adäquate Grundlage und Hilfestellung für eine sorgfältige Leistungsprüfung. „Denn gerade hierdurch gewährleistet die Nürnberger Leben, dass die Bearbeitungsschritte zu jeder Zeit auch für Außenstehende nachvollziehbar bleiben“, betont Juliane Löffler. Um eine möglichst stringente Leistungsfallbearbeitung zu erreichen, zieht das Unternehmen bei Qualitätssicherungsmaßnahmen sowohl die elektronische Leistungsakte als auch die Fallzusammenfassung in der Auswertung hinzu.

Hoher Qualitätsanspruch in der Leistungsregulierung

Um die hohen Qualitätsstandards zu gewährleisten, investiert die Nürnberger Leben intensiv in die Aus- und Weiterbildung ihrer Leistungsprüfer. Hierbei legt das Unternehmen den Fokus nicht nur auf juristische und medizinische Themen, sondern bietet auch Soft-Skills-Schulungen. Über regelmäßige Gruppenbesprechungen unterstützt die Nürnberger Leben darüber hinaus einen stringenten fachlichen Austausch.

„Insgesamt überzeugt die Nürnberger Leben durch eine individuelle Leistungsfallbearbeitung, eine ausgeprägte Servicebereitschaft und einen hohen Qualitätsanspruch. Mit ihrem Anspruch, die Serviceleistungen und Prozesse kontinuierlich zu verbessern, verfolgt das Unternehmen den richtigen Weg, um auch zukünftig eine faire Leistungsprüfung sicherzustellen“, 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