

Pressemitteilung

ASSEKURATA Solutions GmbH bescheinigt HDI Lebensversicherung AG erneut „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“

Köln, den 10. November 2020 – Die HDI Lebensversicherung AG (HDI Leben) überzeugt wiederholt mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeitsversicherung (BU). Hierfür vergibt die ASSEKURATA Solutions GmbH (Assekurata) dem Versicherer zum dritten Mal in Folge das Fairness-Siegel.

Transparente Leistungsprüfung von Beginn an

„Die hohe Servicebereitschaft der HDI Leben zeigt sich bereits zu Beginn der Leistungsfallprüfung“, erklärt Projektleiterin Juliane Löffler das Ergebnis. „Laut Vorgabe muss die erste Kontaktaufnahme innerhalb von drei Arbeitstagen telefonisch erfolgen.“ Im Rahmen dieses Erstgesprächs informieren die Mitarbeiter der HDI Leben den Antragsteller über den Ablauf der Leistungsprüfung. Ergänzend hierzu erhält der Antragsteller mit dem Fragebogen zur Selbstauskunft ein Informationsblatt, in dem die wichtigsten Eckdaten des Leistungsregulierungsprozesses zusammengefasst sind, sowie eine Checkliste zu den erforderlichen Unterlagen. „In der Checkliste finden die Antragsteller darüber hinaus Informationen zu den entsprechenden Kontaktstellen und darüber, welche Unterlagen zur Prüfung der Berufsunfähigkeit und welche zur Prüfung der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung notwendig sind“, hebt Juliane Löffler hervor. Während der gesamten Regulierung steht dem Antragsteller zudem ein fester Ansprechpartner für weitere Rückfragen und Hilfestellungen zur Verfügung.



Weiterer Ausbau der Serviceleistungen

„Seit der letzten Prüfung hat die HDI Leben ihre Serviceleistungen zur Leistungsfallbeantragung im Kundenportal weiter ausgebaut“, erläutert Juliane Löffler. „Neben der Möglichkeit, Dokumente zur Leistungsfallbeantragung direkt im Kundenportal hochzuladen, können die Kunden nun den Fragebogen zur Selbstauskunft auch direkt im Portal ausfüllen.“ Hierbei handelt es sich um einen dynamischen Fragebogen, der über einen modularen Aufbau und Filterfragen die Kunden zu den relevanten Fragen leitet. Eine weitere Neuerung im Kundenportal ist, dass der Kunde bei Nutzung des digitalen Fragebogens automatisch über den aktuellen Bearbeitungsstand informiert wird. „Der Ausbau der digitalen Leistungsfallbeantragung hat dem Kunden nicht nur das Ausfüllen des Fragebogens deutlich erleichtert, sondern

Hohes Qualifikationsniveau der Mitarbeiter

er ist nun noch transparenter in den laufenden Regulierungsprozess eingebunden“, betont Juliane Löffler.

Darüber hinaus überzeugt das Leistungsbearbeitungsteam der HDI Leben nach wie vor durch ein breites und tiefes Know-how. So fokussiert die Gesellschaft bei der Mitarbeiterqualifikation weiterhin auf eine kontinuierliche sowie zielgerichtete Aus- und Weiterbildung. Neben regelmäßigen Weiterbildungen, beispielsweise zu rechtlichen Themenstellungen, erhalten alle Neueinsteiger eine Ausbildung zum/r Fachmann/-frau für BU-Leistungsregulierung (IHK). Über regelmäßige Gruppenbesprechungen unterstützt das Unternehmen darüber hinaus einen stringenten fachlichen Austausch. Bei medizinischen Fragestellungen können die Leistungsprüfer zudem auf die Expertise angebundener Ärzte zurückgreifen.

Um die Entscheidungsstabilität sowie eine qualifizierte Vorgehensweise sicherzustellen, greift das Unternehmen auf verschiedene Qualitätssicherungsmaßnahmen zurück. Hierbei sind vor allem die regelmäßigen Stichprobenkontrollen anhand dezidierter Qualitätskriterien zu erwähnen.

„Mit der hohen Mitarbeiterqualifikation und den verschiedenen Qualitätssicherungsmaßnahmen verfügt die HDI Leben über sehr gute Rahmenbedingungen für eine weiterhin qualifizierte und sorgfältige Leistungsprüfung“, 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

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