

## Pressemitteilung

# Canada Life erneut für Fairness in der Leistungsregulierung zu Grundfähigkeitsversicherungen und Schwere Krankheiten Vorsorge ausgezeichnet

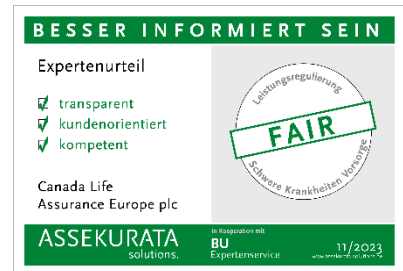
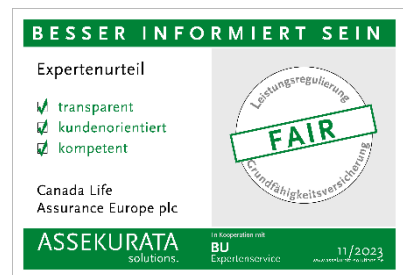
**Köln, den 12. Dezember 2023 – Die Canada Life Assurance Europe plc (Canada Life) überzeugt erneut mit einer transparenten, kundenorientierten sowie kompetenten Leistungsregulierung in den Grundfähigkeitsversicherungen und der Schwere Krankheiten Vorsorge. Hierfür vergibt die Assekurata Solutions GmbH (Assekurata) dem Versicherer jeweils das Fairness-Siegel.**

*Weiterer Ausbau der aktiven Kundenkommunikation*

„Seit der letzten Folgeprüfung hat die Canada Life eine Reihe von Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung umgesetzt“, stellt Juliane Löffler, Senior-Analystin bei Assekurata Solutions, fest. „Eine wichtige Rolle spielt dabei die Kundenkommunikation im Verlauf der Leistungsfallprüfung. Nach Erhalt des Selbstauskunftsfragebogens erhält der Antragsteller nun standardmäßig eine telefonische oder schriftliche Eingangsbestätigung. Diese enthält Informationen zu den weiteren Bearbeitungsschritten.“ Darüber hinaus setzt die Canada Life verstärkt auf den telefonischen Kontakt zur Erinnerung an angeforderte Informationen oder Unterlagen zum Leistungsantrag, sowohl in Richtung des Kunden als auch bei externen Prozessbeteiligten wie Ärzten. Diese transparente Einbindung der Antragsteller in den Prozess fördert nicht nur das Verständnis, sondern ermöglicht auch eine unmittelbare Klärung von Fragen. Dies ist besonders wichtig, um eventuelle Verständnisschwierigkeiten seitens der Kunden zu minimieren.

*Individuelle Unterstützung des Kunden*

Zur weiteren Unterstützung der Antragsteller wird ein Telefoninterview durchgeführt. Dies ermöglicht eine schnelle und kundenfreundliche Erfassung aller erforderlichen Gesundheitsinformationen für die weitere Bearbeitung des Antrags. Kunden ersparen sich somit das zeitaufwändige Ausfüllen umfangreicher Fragebögen. Die Canada Life verwendet eine dynamische Fragestellung bei den Interviews und erhält so auf individualisierte Weise die für den vorliegenden Antrag relevanten Informationen. Im Rahmen des Interviews erfährt der Kunde auch direkt, welche medizinischen Unterlagen er für die Prüfung noch einreichen muss. „Mit dieser



*Hoher Qualitätsanspruch  
in der Leistungsregulierung*

Vorgehensweise fördert die Canada Life auch eine schnelle Leistungsentscheidung, da die Leistungsprüfer nach Prüfung des Interviewprotokolls notwendige Unterlagen in der Regel schneller und zielgerichteter anfordern können“, betont Juliane Löffler.

Um eine hohe Qualität bei der Leistungsfallprüfung sicherzustellen, setzt die Canada Life verschiedene Qualitätssicherungsmaßnahmen ein. Dazu gehören beispielsweise systematische Stichprobenkontrollen und die Nutzung verschiedener Austauschformate. Damit unterstützt die Canada Life nicht nur einen stringenten fachlichen Austausch, sondern fördert gleichzeitig ein einheitliches Vorgehen in der Leistungsfallbearbeitung. Zudem finden regelmäßig Workshops in der Leistungsgruppe statt, in denen gemeinsam Maßnahmen zur weiteren Prozessoptimierung entwickelt und umgesetzt werden.

„Insgesamt überzeugt die Canada Life weiterhin durch ihre direkte Hilfestellung von Beginn an und einen hohen Qualitätsanspruch. Über den regelmäßigen fachlichen Austausch und die konsequente Durchführung von Workshops zur Prozessgestaltung schafft das Unternehmen zudem optimale Voraussetzungen für eine auch künftig konsequente Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen“, 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  
Projektleiterin  
Tel.: 0221 27221-69  
Fax: 0221 27221-77  
E-Mail: loeffler@assekurata-solutions.de  
Internet: www.assekurata-solutions.de