

Pressemitteilung

Nürnberger Lebensversicherung AG erhält erneut Auszeichnung für die „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“

Köln, den 13. September 2022 – Die Nürnberger Lebensversicherung AG (Nürnberger Leben) verfügt über eine transparente, kundenorientierte und kompetente BU-Leistungsregulierung. Hierfür vergibt die Assekurata Solutions GmbH (Assekurata) dem Unternehmen die Auszeichnung „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“.

Transparente Kommunikation zur Leistungsfallbearbeitung

Die Nürnberger Leben zeichnet sich in ihrer BU-Leistungsregulierung vor allen Dingen durch eine transparente Kommunikation und eine intensive Kundennähe aus. Unmittelbar nach der Berufsunfähigkeitsmeldung ruft der Leistungsprüfer als persönlicher Ansprechpartner beim Kunden an, um ihm das weitere Vorgehen zu erläutern. Auch im weiteren Verlauf der Leistungsfallbearbeitung nimmt das Unternehmen, vorzugsweise telefonisch, Kontakt zum Kunden auf. Dies wirkt sich insbesondere positiv auf die Bearbeitungsdauer aus, da so eventuellen Missverständnissen in der Kommunikation vorgebeugt wird. Über Eingangsbestätigungen, Zwischenbescheide bei Einbindung externer Prozessbeteiligter und Erinnerungsschreiben erhält der Kunde auch regelmäßig Informationen zum Bearbeitungsstand, was ein hohes Maß an Transparenz fördert.



Weiterer Ausbau der Serviceleistungen

„Seit unserer letzten Prüfung vor zwei Jahren hat die Nürnberger Leben ihren Kundenservice noch einmal erweitert“, stellt Juliane Löffler heraus. „So haben die Antragsteller nun die Möglichkeit, den Fragebogen zur Selbstauskunft direkt gemeinsam mit ihrem zuständigen Leistungsprüfer auszufüllen.“ Dieser Service ermöglicht nicht nur eine stärkere Individualisierung des Bearbeitungsprozesses, sondern die Nürnberger Leben konnte hierdurch außerdem eine Verkürzung der Bearbeitungsdauer erreichen. Denn durch die enge Begleitung haben die Kunden unter anderem weniger Rückfragen und reichen den ausgefüllten Fragebogen schneller ein.

Antragsteller, welche den Fragebogen selbst ausfüllen möchten, können bei der Nürnberger Leben neben dem klassischen Papierfragebogen diesen auch online über das Kundenportal ausfüllen. Auch hier

Klare und verständliche Kundenkommunikation

hat das Unternehmen seine Services und Hilfestellungen zum Leistungsfallantrag weiter ausgebaut. Neben der neuen Möglichkeit, den eingereichten Leistungsantrag sowie die Checklisten zu den einzureichenden Unterlagen herunterzuladen, gibt es im Kundenportal nun auch einen digitalen Briefkasten, über den der Antragsteller seinen gesamten Schriftverkehr bequem online verwalten kann.

Um die Antragsteller beim Zusammenstellen der benötigten Unterlagen bestmöglich zu unterstützen, legt das Unternehmen dem Anschreiben zum Fragebogen, welches die Antragsteller zu Beginn des Bearbeitungsprozesses erhalten, standardmäßig eine Postkarte hinzu, auf welchem die FAQ zum Prozess der Leistungsregulierung skizziert sind. Diese Postkarte, eine Beispieltätigkeitsbeschreibung sowie eine Checkliste zu den erforderlichen Unterlagen geben Antragstellern zusätzlich Orientierung zu Beginn des Antragsprozesses. Zudem bieten die Leistungsbearbeiter der Nürnberger Leben sowohl schriftlich als auch telefonisch offensiv Hilfestellung beim Ausfüllen des Fragebogens und der Beschaffung der benötigten Unterlagen an.

Die hohe Kundenorientierung der Nürnberger Leben zeigt sich auch im Schriftverkehr. Die Briefe überzeugen durch eine direkte Ansprache und übersichtliche Struktur. Darüber hinaus werden die Schreiben regelmäßig überprüft und angepasst, um diese aus Kundenorientierungsaspekten oder vor dem Hintergrund der aktuellen Rechtsprechung stets aktuell zu halten.

Kontinuierliche Verbesserung im Sinne der Kundenorientierung

Trotz des bereits recht hohen Servicestandards versucht die Nürnberger Leben kontinuierlich, ihre Serviceleistungen und Prozesse weiter zu verbessern. Hierbei nutzt das Unternehmen vor allem Kundenfeedbacks, die regelmäßig nach ausgewählten Anlässen eingeholt werden. So wurden mit Hilfe der Kundenfeedbacks in den vergangenen zwei Jahren nicht nur die Serviceleistungen zur Leistungsfallbeantragung weiter ausgebaut, sondern auch die Briefvorlagen für den Kundenschriftverkehr im Sinne einer noch besseren Verständlichkeit überarbeitet.

„Insgesamt überzeugt die Nürnberger Leben durch eine transparente Einbindung des Kunden sowie einen hohen internen Anspruch an Kundenzufriedenheit. Die ausgeprägte Kundennähe und stetigen Verbesserungsmaßnahmen stellen bei der Nürnberger Leben auch zukünftig eine faire Leistungsprüfung sicher“, 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
Senior-Analystin
Tel.: 0221 27221-69
Fax: 0221 27221-78
E-Mail: loeffler@assekurata-solutions.de
Internet: www.assekurata-solutions.de