

Pressemitteilung

Cosmos Lebensversicherungs-AG bestätigt zum fünften Mal in Folge Auszeichnung zur „Fairness in der BU-Leistungsprüfung“

Köln, den 19. Februar 2024 – Die Cosmos Lebensversicherungs-AG (Cosmos Leben) hat sich erneut der Prüfung zur Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeit (BU) gestellt und überzeugt wiederholt mit einem transparenten, kundenorientierten und kompetenten Leistungsregulierungsprozess. Hierfür vergibt die Assekurata Solutions GmbH dem Unternehmen erneut das Fairness-Siegel.

Kundennähe und direkte Hilfestellung bei der Cosmos im Fokus

„Der Leistungsprüfungsprozess der Cosmos Leben ist klar auf den Kunden ausgerichtet“, erläutert Juliane Löffler, Senior-Analystin der Assekurata Solutions GmbH, das Ergebnis. „Dies verdeutlicht die Gesellschaft durch eine ausgeprägte Kundennähe und ihre Servicebereitschaft gegenüber den Antragstellern.“



Transparente Kundeneinbindung

Deutlich wird das insbesondere im Prüfpunkt Transparenz, in welchem die Cosmos Leben vor allem durch eine regelmäßige Kontaktaufnahme zum Antragssteller heraussticht. So meldet sich der Leistungsprüfer bereits unmittelbar nach der Berufsunfähigkeitsmeldung telefonisch beim Kunden, um sich als dessen persönlicher Ansprechpartner vorzustellen und das weitere Vorgehen zu erläutern. „Positiv ist, dass die Leistungsprüfer bei allen Kontaktanlässen großen Wert auf eine direkte telefonische Kommunikation legen“, betont Juliane Löffler. „Denn der direkte Kundenkontakt führt zu einer unmittelbaren Klärung von Rückfragen und kann sich im Falle eventueller Verständnisschwierigkeiten als enorm wichtig für die Kunden erweisen.“ Besonders hervorzuheben ist dabei, dass die Cosmos Leben dem Antragssteller auch die endgültige Entscheidung des Leistungsfalles telefonisch übermittelt. Darüber hinaus trägt zur Vertrauensbildung zwischen Antragsteller und Leistungsbearbeiter bei, dass die Kunden der Cosmos Leben während des gesamten Prozesses der Leistungsfallbearbeitung einen festen persönlichen Ansprechpartner haben.

Optimale Rahmenbedingungen für eine kundenorientierte Leistungsregulierung

Zusätzlich zeigt die Cosmos Leben durch die individualisierte Prüfung der Leistungsfälle und gezielte Anforderung von Unterlagen ihren starken Fokus auf eine zügige Entscheidungsfindung. Um die Antragsteller bestmöglich bei der Bereitstellung der erforderlichen Unterlagen zu unterstützen, verfügen die Leistungsbearbeiter der Cosmos Leben über ein hohes Maß an Kompetenzen. Ein Beispiel hierfür ist, dass der Leistungsprüfer die Fragebögen individuell an die Bedürfnisse des Kunden anpassen

kann, um so unnötige Fragen zu entfernen. Auf Wunsch können die Kunden den Fragebogen auch gemeinsam mit ihrem Leistungssachbearbeiter ausfüllen. Diese individuelle Unterstützung, die enge Begleitung des Antragstellers von Anfang an und die gezielte Anforderung der erforderlichen medizinischen Nachweise tragen dazu bei, dass Entscheidungen schnell getroffen werden können.

Ungeachtet der bereits effizienten Arbeitsweise sowie der umfangreichen technischen Unterstützung in der Leistungsbearbeitung und -fallverwaltung strebt die Cosmos Leben weiterhin an, ihre Prozesse mithilfe von technischen Lösungen zu optimieren. Aktuell etwa mit einem Test, um herauszufinden, inwieweit der Einsatz künstlicher Intelligenz dazu beitragen kann, bestimmte Schritte in der Leistungsfallbearbeitung künftig zu automatisieren.

Die Cosmos Leben legt zudem großen Wert auf eine zielführende Qualifizierung ihrer Mitarbeiter. Dies wird insbesondere durch das umfassende konzernweite Aus- und Weiterbildungskonzept ermöglicht. Darüber hinaus fördert die Cosmos Leben neben der Ausbildung zum/r Fachmann/-frau für BU-Leistungsregulierung (IHK) auch spezifische Schulungsmaßnahmen, wie beispielsweise kontinuierliche Schulungen zu juristischen und medizinischen Themen.

Umfangreiches Qualitätsmanagement zur Kompetenzsteigerung

Eine Vielzahl interner Qualitätssicherungsmaßnahmen und Stichprobenkontrollen bei der Bearbeitung von Leistungsfällen fördert zudem die Zuverlässigkeit von Entscheidungen im Zusammenhang mit der Leistungsfallprüfung. Diese Maßnahmen dienen auch dazu, die Prozesse und den Kundenservice kontinuierlich zu verbessern. Durch das engagierte Leistungsteam und die aktive Einbindung der Mitarbeiter können Verbesserungsmaßnahmen zügig umgesetzt werden.

„Durch den hohen Qualitätsanspruch sowie die bestehenden Strukturen und Prozesse schafft die Cosmos Leben einen geeigneten Rahmen für eine transparente, kompetente und kundenorientierte 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

Juliane Löffler
Projektleiterin
Tel.: 0221 27221-69
Fax: 0221 27221-78
E-Mail: loeffler@assekurata-solutions.de
Internet: www.assekurata-solutions.de