

Pressemitteilung

Alte Leipziger Lebensversicherung erneut für „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“ ausgezeichnet

Köln, den 21. Januar 2020 – Die Alte Leipziger Lebensversicherung a.G. (Alte Leipziger) 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.

Neue technische Unterstützung der Leistungsprüfung

„Seit der letzten Folgeprüfung hat die Alte Leipziger eine Reihe von Maßnahmen zur Verbesserung der Abläufe in der Leistungsprüfung und der Kundenorientierung umgesetzt“, stellt Hannah Sütterle, Senior-Analystin bei Assekurata Solutions, fest. „Eine wichtige Rolle spielt dabei die neue technische Prozessunterstützung. Dadurch können einige manuelle Arbeitsschritte und zeitaufwändige Aufgaben bis hin zum Postversand überwiegend automatisch erfolgen.“ Darüber hinaus erhöht die chronologische Dokumentation des gesamten Regulierungsablaufs im neuen Verwaltungssystem maßgeblich die Transparenz der einzelnen Bearbeitungsschritte. So versetzt die übersichtliche Darstellung die Leistungsprüfer beispielsweise in die Lage, bei telefonischen Rückfragen jederzeit zeitnah Auskünfte zum aktuellen Bearbeitungsstand zu geben.



Umfangreiches Controlling unterstützt bei Gutachterauswahl

Darüber hinaus hat die Alte Leipziger unter anderen ihr Gutachtercontrolling ausgebaut und digital aufgesetzt. „Hierbei hat die Gesellschaft vergleichsweise umfangreiche Qualitätskriterien festgelegt, so dass die Leistungsprüfer bei der Suche nach einem verlässlichen und kompetenten Gutachter auf die Datenbank zurückgreifen können“, stellt Hannah Sütterle heraus. Neben der Dauer der Gutachtenerstellung fließen noch weitere wichtige Qualitätskriterien in das Controlling ein. Hierzu zählt beispielsweise, ob der beauftragte Gutachter Fragen vollständig beantwortet hat, die Befunderhebung nachvollziehbar oder die medizinische Einschätzung schlüssig war.

Individuelle Unterstützung des Kunden

Neben möglichst effizienten Prozessen definiert Assekurata Kundenorientierung durch eine aktive und individuelle Unterstützung des Leistungsantragstellers. Die Alte Leipziger hat sich in diesem Kontext im Vor-Ort-Service personell verstärkt. Speziell geschulte Mitarbeiter besuchen den Kunden auf Wunsch zu Hause, um mit ihm gemeinsam

seine medizinische und berufliche Situation zu erfassen. Hierdurch entfällt für den Antragssteller das aufwändige Ausfüllen des Erhebungsfragebogens und der Leistungsprüfer erhält ein umfassendes Bild der Situation, was die Rückfragen im Anschluss deutlich reduzieren dürfte. Für die Mehrheit der Kunden, die ihre Situation auf klassischem Weg selbst dokumentieren, bietet die Alte Leipziger inzwischen einen individualisierten Fragebogen an. Entsprechend des Berufs gibt der Leistungsprüfer dabei typische Teiltätigkeiten vor, die der Kunde nur noch zeitlich einordnen muss. Dabei steht ihm frei, die Liste im Fragebogen zu verändern und zu ergänzen.

Optimale Rahmenbedingungen für eine kompetente Leistungsregulierung

Bei der Mitarbeiterqualifikation legt die Alte Leipziger nach wie vor den Fokus auf eine kontinuierliche, zielgerichtete Aus- und Weiterbildung. So erhalten neue Mitarbeiter eine intensive Einarbeitung, die unter anderem eine wöchentliche medizinische Schulung durch die Betriebsärzte umfasst. Darüber hinaus fördert die Gesellschaft ihre Leistungsprüfer durch Fortbildungen, beispielsweise zum Fachmann/-frau für BU-Leistungsregulierung (IHK). Weiterhin geben umfangreiche, praxisorientierte Arbeitsanweisungen sowie diverse Leitfäden den Leistungsprüfern einen einheitlichen Prüfrahmen vor. Diese Richtlinien werden turnusmäßig sowie bei Bedarf aktualisiert.

Bei medizinischen Fragestellungen können die Leistungsprüfer auf die Expertise der Gesellschaftsärzte und eine Psychologin zurückgreifen. „Insgesamt können die Kunden der Alte Leipziger auch weiterhin auf eine sorgfältige Arbeitsweise und faire Abwicklung ihrer Leistungsfallprüfung vertrauen“, fasst Hannah Sütterle 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

Hannah Sütterle
Senior-Analystin
Tel.: 0221 27221-64
Fax: 0221 27221-77
E-Mail: suetterle@assekurata-solutions.de
Internet: www.assekurata-solutions.de