

Pressemitteilung

Alte Leipziger Lebensversicherung bestätigt Auszeichnung zur „Fairness in der BU- Leistungsprüfung“

Köln, den 23. Januar 2024 – Die Alte Leipziger Lebensversicherung a.G. (Alte Leipziger) hat sich ein weiteres Mal 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 (Assekurata) dem Versicherer zum fünften Mal in Folge das Fairness-Siegel.

Transparenz durch festen Ansprechpartner und Kunden-App

Bei der Bearbeitung von Berufsunfähigkeitsfällen werden die Kunden der Alte Leipziger von Beginn an persönlich durch einen festen Ansprechpartner betreut. „Das hat den Vorteil, dass der Kunde seinen Fall nicht wiederholt erklären muss, da der Leistungsprüfer mit seinem Fall vertraut ist“, erklärt



Projektleiterin Hannah Sütterle. Innerhalb von 48 Stunden nach der Meldung der Berufsunfähigkeit ruft der Leistungsprüfer den Kunden an, um sich als persönlicher Ansprechpartner vorzustellen und ihm den Versicherungsumfang sowie das weitere Vorgehen zu erläutern.

Durch das Kundenportal fin4u oder die entsprechende App haben Kunden neuerdings die Möglichkeit, sich über den aktuellen Stand der Leistungsfallbearbeitung zu informieren. „Der Informationsstand ist äußerst detailliert. Kunden können beispielsweise nachvollziehen, welche Unterlagen bei welchem Arzt angefordert wurden und ob hier noch eine Antwort aussteht“, erläutert Hannah Sütterle.

Hilfestellung und Unterstützung bei der Antragsstellung

Die Alte Leipziger bietet ihren Kunden auf Wunsch während des gesamten Prozesses persönliche Unterstützung. Beispielsweise besuchen beim Vor-Ort-Service speziell geschulte Mitarbeiter den Antragsteller zu Hause, um gemeinsam seine medizinische und berufliche Situation zu erfassen. Alternativ kann dieser Service auch als Telefoninterview in Anspruch genommen werden. Diese individuelle Betreuung erleichtert nicht nur das Ausfüllen des Erhebungsfragebogens, sondern reduziert auch den Nachbearbeitungsaufwand für die Leistungsprüfer, da auftretende Rückfragen unmittelbar geklärt werden können.

Assekurata Solutions GmbH • Venloer Straße 301-303 • D-50823 Köln

Geschäftsführer: Markus Kruse, Christine Seiler

Tel.: +49 221 27221-0 Fax: +49 221 27221-77

E-Mail: presse@assekurata-solutions.de Internet: www.assekurata-solutions.de

Alte Leipziger legt Wert auf eine hohe Kompetenz in der Leistungsfallprüfung

Um eine fachkundige Leistungsfallbearbeitung sicherzustellen, setzt die Alte Leipziger auf eine kontinuierliche Weiterbildung ihrer Mitarbeiter. Derzeit wird eine neue medizinische Schulungsreihe durch den eigenen ärztlichen Dienst durchgeführt. Diese Schulungen zeichnen sich unter anderem durch einen hohen Praxisbezug aus. So finden nach jeder Schulungseinheit, beispielsweise zum Thema Orthopädie, Fallkonferenzen statt, bei denen die Teilnehmer echte Leistungsfälle besprechen. Darüber hinaus können sich die Leistungsprüfer jederzeit mit medizinischen und juristischen Fragen direkt an die entsprechenden Experten im Bereich wenden.

Die Alte Leipziger bietet auch auf der technischen Seite eine umfassende Prozessunterstützung in der Leistungsbearbeitung. Es findet stetig ein Ausbau und eine Weiterentwicklung statt. Beispielsweise können Leistungsfälle nun einfacher zum ärztlichen Dienst geleitet werden, was den internen Austausch erleichtert und beschleunigt.

„Insgesamt können die Kunden der Alte Leipziger auch weiterhin auf eine fachkundige Unterstützung sowie auf eine 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