

## Pressemitteilung

# Gothaer Lebensversicherung für „Fairness in der BU-Leistungsprüfung“ ausgezeichnet

Köln, den 26. Juni 2023 – Die Gothaer Lebensversicherung AG (Gothaer Leben) hat sich dem Assekurata-Prüfverfahren zur Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeit (BU) gestellt. Dabei überzeugt die Gesellschaft mit einer transparenten, kundenorientierten sowie kompetenten Herangehensweise. Hierfür erhält der Kölner Versicherer die Auszeichnung "Fairness in der BU-Leistungsregulierung" der Assekurata Solutions GmbH (Assekurata).

*Hoher Stellenwert der Kundenorientierung*

Die Kundenorientierung der Gothaer Leben zeigt sich insbesondere daran, dass die Gesellschaft stets darum bemüht ist, Transparenz und Geschwindigkeit sicherzustellen. Dabei richtet das Unternehmen seinen Leistungsregulierungsprozess unmittelbar an der individuellen Kundensituation aus.



Besonderen Wert legt die Gothaer Leben vor allem darauf, dass Antragsteller die Selbstauskunft schnell und einfach ausfüllen können. Um dies zu ermöglichen, setzt die Gesellschaft auf flexible und individuelle Selbstauskunftsbögen sowie Checklisten, die bei der Zusammenstellung der erforderlichen Unterlagen helfen. Zusätzlich haben Antragsteller jederzeit einen festen Ansprechpartner zur Verfügung, den sie telefonisch kontaktieren können, falls sie Rückfragen haben. „Der direkte Kontakt ist während der Leistungsprüfung enorm wichtig für den Kunden, da hierüber offene Fragen oder Unklarheiten schnell geklärt werden können“, betont Juliane Löffler, Senior-Analystin der Assekurata Solutions GmbH. „Darüber hinaus lassen sich über diesen Kommunikationsweg notwendige Informationen und Unterlagen auch zielgerichteter anfordern. So schafft die Gothaer Leben nicht nur ein hohes Maß an Kundennähe, sondern fördert gleichzeitig eine schnelle Entscheidungsfindung.“

*Hervorragende Rahmenbedingungen für eine schnelle Leistungsfallprüfung*

Die Schnelligkeit forciert die Gesellschaft auch über eine zeitnahe Kontaktaufnahme nach der Leistungsfallmeldung innerhalb von 48 Stunden sowie konkrete Service-Level-Vorgaben. Um sicherzustellen, dass angemessene Bearbeitungszeiten eingehalten werden, erfolgt

bei der Gothaer Leben eine umfassende Kontrolle der Service-Level-Vorgaben. Zusätzlich besteht eine Vorlagepflicht nach dem zweiten schriftlichen Austausch, um sicherzustellen, dass keine Verzögerungen auftreten. Darüber hinaus werden offene Vorgänge täglich überprüft. Und ein systematisierter Erinnerungsprozess sowie Vertretungsregelungen helfen dabei, Verzögerungen in der Leistungsfallbearbeitung weiter zu minimieren.

#### *Hoher Qualitätsanspruch in der Leistungsregulierung*

Um eine hohe Qualität bei der Leistungsfallprüfung sicherzustellen, setzt die Gothaer Leben verschiedene Qualitätssicherungsmaßnahmen ein. Dazu gehören beispielsweise Stichprobenkontrollen und die Nutzung verschiedener Austauschformate. Diese Maßnahmen dienen dazu, die Entscheidungsstabilität zu fördern und den Prozess der Leistungsfallprüfung kontinuierlich zu optimieren. Ein wichtiger Faktor ist hierbei auch das hohe Qualifikationsniveau der Belegschaft. Für spezielle Fragestellungen können die Mitarbeiter in der Leistungsgruppe auf die Expertise ihrer Kollegen mit juristischer Ausbildung und des angebundenen Gesellschaftsarztes zurückgreifen. Darüber hinaus wird der Kompetenzaufbau in der Leistungsbearbeitung kontinuierlich gefördert. Regelmäßige Feedbackgespräche zwischen Führungskraft und Leistungsprüfern sowie ein umfassendes Aus- und Weiterbildungskonzept tragen dazu bei.

Ein besonderes Merkmal in der Leistungsbearbeitung bei der Gothaer Leben ist die umfangreiche technische Prozessunterstützung. Dabei spielt die elektronische Leistungsakte eine zentrale Rolle, da sie als Grundlage und Hilfestellung für eine gründliche Leistungsprüfung dient. In der elektronischen Leistungsakte werden alle relevanten Informationen und Erkenntnisse zu den Leistungsfällen strukturiert dokumentiert. Zudem erfolgt eine ausführliche Begründung für die getroffene Leistungsentscheidung. „Damit gewährleistet die Gothaer Leben, dass die Bearbeitungsschritte zu jeder Zeit auch für Außenstehende nachvollziehbar bleiben“, betont Juliane Löffler. Zudem ermöglicht diese Prozessunterstützung, dass beispielsweise im Vertretungsfall oder bei Kundenanfragen jeder Leistungsprüfer zeitnah und direkt Auskünfte erteilen kann.

---

#### *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

**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