

Pressemitteilung

Nürnberger Lebensversicherung AG erneut für Fairness in der BU-Leistungsregulierung ausgezeichnet

Köln, den 26. August 2020 – Die Nürnberger Lebensversicherung AG (Nürnberger Leben) überzeugt wiederholt mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeitsversicherung (BU). Hierfür vergibt die ASSEKURATA Solutions GmbH (Assekurata) dem Versicherer zum zweiten Mal in Folge das Fairness-Siegel.

Ausgeprägte Servicebereitschaft und Kundennähe

Die Leistungsfallbearbeitung bei der Nürnberger Leben orientiert sich klar an den Kundenbedürfnissen. Dies zeigt sich insbesondere in der Kundenkommunikation. Sowohl zu Beginn als auch während der Leistungsfallbearbeitung legen die Leistungsprüfer den Fokus verstärkt auf einen direkten telefonischen Kontakt zum Kunden. Hierdurch lassen sich Rückfragen unmittelbar klären. Über die regelmäßige Kontaktaufnahme ist der Kunde auch transparent in den gesamten Prozess eingebunden.



Weiterer Ausbau der Serviceleistungen

Seit der letzten Prüfung hat die Nürnberger Leben auch ihre Serviceleistungen zur Leistungsfallbeantragung weiter ausgebaut. Neben der Möglichkeit, einen Leistungsfall online über die Homepage zu melden, können die Kunden nun auch direkt im Kundenportal den Fragebogen zur Selbstauskunft ausfüllen. Anders als beim Papierfragebogen liegt hier ein Algorithmus zugrunde, der über einen modularen Aufbau und Filterfragen die Kunden zu den für sie relevanten Fragen leitet. „Hierdurch spart der Kunde Zeit beim Ausfüllen des Fragebogens. Darüber hinaus dürfte dies auch den weiteren Prüfprozess der Leistungsprüfer verkürzen, da durch die individualisierte Abfrage die relevanten Erstinformationen zielführender erhoben werden“, betont Juliane Löffler.

Optimale Rahmenbedingungen für eine schnelle Leistungsregulierung

In den vergangenen zwei Jahren hat die Nürnberger Leben zudem eine Reihe von Maßnahmen zur Verbesserung der Abläufe sowie zur Verringerung der Durchlaufzeiten in der Leistungsprüfung umgesetzt. So werden die Prozessvorgaben, wie Service-Level und Liegezeiten, nun täglich durch die Gruppenleitung überwacht und die Ergebnisse regelmäßig in den Organisationseinheiten besprochen. Hierdurch

Stetige Qualifizierung der Mitarbeiter für eine weiterhin kompetente Leistungsregulierung

lassen sich im Fall der Fälle zeitnah Maßnahmen zur Vermeidung von Arbeitsrückständen einleiten, was auch zu einer Verringerung der Liegezeiten beiträgt.

Bei der Mitarbeiterqualifikation legt die Nürnberger Leben nach wie vor den Fokus auf eine kontinuierliche sowie zielgerichtete Aus- und Weiterbildung. Hierbei fördert die Gesellschaft ihre Leistungsprüfer durch Fortbildungen, wie beispielsweise zum/r Fachmann/-frau für BU-Leistungsregulierung (IHK). Darüber hinaus umfasst das Weiterbildungskonzept praxisorientierte Schulungsmaßnahmen zur telefonischen und schriftlichen Kundenkommunikation und regelmäßige Schulungen zu juristischen und medizinischen Fragestellungen. Bei Letzteren können die Leistungsprüfer zudem auf die Expertise zweier angebundener Ärzte zurückgreifen.

„Besonders hervorzuheben ist die verstärkte Einbindung der Leistungsprüfer in die Prozessentwicklung und -optimierung über verschiedene Arbeitsgruppen“, betont Juliane Löffler. „Das trägt nicht nur zu einer Kompetenzsteigerung im Sinne einer einheitlichen Bearbeitungsqualität bei, sondern fördert zudem ein gemeinsames Verständnis der Standards zur Kundenorientierung in der gesamten Leistungsabteilung.“

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

Markus Kruse
Geschäftsführer
Tel.: 0221 27221-33
Fax: 0221 27221-78
E-Mail: kruse@assekurata-solutions.de
Internet: www.assekurata-solutions.de