

## Pressemitteilung

# Volkswohl Bund Lebensversicherung zum fünften Mal in Folge für „Fairness in der BU-Leistungsprüfung“ ausgezeichnet

Köln, den 30. Januar 2024 – Die Volkswohl Bund Lebensversicherung a. G. (Volkswohl Bund) überzeugt erneut mit einer transparenten, kundenorientierten sowie kompetenten Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeit (BU). Hierfür erhält das Unternehmen abermals das Fairness-Siegel der Assekurata Solutions GmbH (Assekurata).

*Individualisierte und schnelle Leistungsregulierung*

„Der Volkswohl Bund zeichnet sich durch eine individualisierte Leistungsfallprüfung und eine intensive Kundennähe aus“, stellt Juliane Löffler, Senior-Analystin bei Assekurata Solutions, fest. „Zudem verfolgt das Unternehmen den Anspruch, Entscheidungen zügig zu treffen.“ So erhält der Antragsteller einen ausgesprochen



übersichtlichen und leicht verständlichen Fragebogen zur Selbstauskunft. Dieser konzentriert sich nur auf die wesentlichsten Informationen. Bei Rückfragen zu den Eigenangaben der Kunden oder wenn zusätzliche Unterlagen benötigt werden, bevorzugen die Mitarbeiter den telefonischen Kontakt. Dies wirkt sich insbesondere positiv auf die Bearbeitungsdauer aus, da möglichen Missverständnissen in der Kommunikation so vorgebeugt wird. Der Kunde wird regelmäßig über den Bearbeitungsstand informiert, sowohl durch Eingangsbestätigungen, Zwischenbescheide bei Einbindung externer Prozessbeteiligter als auch durch Erinnerungsschreiben. Dadurch wird ein hohes Maß an Transparenz erzeugt.

*Weiterer Ausbau der technischen Prozessunterstützung*

Trotz des bereits recht hohen Servicestandards versucht der Volkswohl Bund kontinuierlich, seine Prozesse weiter zu verbessern. Seit der letzten Folgeprüfung hat der Volkswohl Bund eine Reihe von Maßnahmen eingeführt, um die Abläufe in der Leistungsfallbearbeitung zu verbessern. „Besonders die technische Unterstützung der Prozesse in der Leistungsbearbeitung wurde weiterentwickelt. Zum Beispiel erfolgt die Freigabe vorlagepflichtiger Kundenanschreiben nun digital, was sich positiv auf die Bearbeitungszeiten in der Leistungsregulierung auswirkt“, erklärt Juliane Löffler. „Die chronologische Dokumentation des gesamten Regulierungsablaufs in der elektronischen Akte wurde ebenfalls weiter verbessert, was die Transparenz fördert.“

*Hoher Qualitätsanspruch in der Leistungsregulierung*

Um eine hohe Qualität bei der Leistungsfallprüfung sicherzustellen und die eigene Arbeit kontinuierlich zu verbessern, bietet der Volkswohl Bund regelmäßig Weiterbildungsangebote an und fördert den Austausch inner-

halb der Leistungsabteilung durch verschiedene Formate. Damit unterstützt der Volkswohl Bund nicht nur einen stringenten fachlichen Austausch, sondern fördert gleichzeitig ein einheitliches Vorgehen in der Leistungsfallbearbeitung. Die Leistungsbearbeiter des Volkswohl Bund zeichnen sich zudem durch ihre langjährige und sehr umfangreiche Berufserfahrung aus. Fast durchgängig verfügen sie über eine Ausbildung zum professionellen Fachmann beziehungsweise Fachfrau für BU-Leistungsregulierung (IHK). Darüber hinaus können die Leistungsprüfer bei medizinischen oder juristischen Fragestellungen zeitnah auf die Expertise der angebundenen Spezialisten zugreifen.

Insgesamt überzeugt der Volkswohl Bund weiterhin durch eine ausgeprägte Kundennähe und einen auf den Kunden ausgerichteten Prüfprozess. „Die hohe Bereitschaft der Leistungsprüfer, die eigene Arbeit zu reflektieren und zu verbessern, sowie die kontinuierlichen Verbesserungsmaßnahmen stellen beim Volkswohl Bund auch zukünftig eine faire Leistungsprüfung sicher“, 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