

## Pressemitteilung

# Zum vierten Mal in Folge wird die Cosmos Lebensversicherungs-AG für ihre „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“ ausgezeichnet

**Köln, den 31. Januar 2022 – Die Cosmos Lebensversicherungs-AG (Cosmos Leben) hat sich erneut der Prüfung zur Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeit (BU) gestellt und überzeugt auch weiterhin mit einem transparenten, kundenorientierten und kompetenten Leistungsregulierungsprozess. Hierfür vergibt die Assekurata Solutions GmbH (Assekurata) dem Unternehmen erneut das Fairness-Siegel.**

*Transparente Kundenkommunikation insbesondere durch festen Ansprechpartner*

Die Cosmos Leben überzeugt in der Leistungsprüfung mit einer transparenten und aktiven Kundenkommunikation. So stellt das Unternehmen auf seiner Internetseite mittlerweile wichtige Informationen zum Leistungsprüfungsprozess bereit. Zudem informieren die zuständigen Leistungsprüfer Antragsteller bereits im ersten Telefonat umfassend über den Prozessablauf. „Darüber hinaus sorgt die Zuordnung eines festen Ansprechpartners zum Leistungsfall dafür, dass der Kunde seinen Fall nicht wiederholt darlegen muss und sich Leistungsprüfer nicht immer wieder in bereits bestehende Leistungsanträge neu einarbeiten müssen“, stellt Eva Germer, Senior-Consultant der Assekurata Solutions fest. „Dabei setzt das Unternehmen bevorzugt auf das Telefon als Kommunikationsmittel, was dabei hilft, Vertrauen beim Kunden aufzubauen. Dies ist gerade im komplexen und sensiblen BU-Leistungsprüfprozess von Vorteil.“



Diese transparente und aktive Kommunikationsstrategie beschränkt sich aber nicht nur auf die Leistungsprüfung, sondern zieht sich auch bei erfolgreicher Leistungsanerkennung fort. So teilt Cosmos Leben den Versicherten im Falle einer Leistungsanerkennung den voraussichtlichen Zeitpunkt für eine Nachprüfung mit, so dass die Kunden bereits frühzeitig über die voraussichtliche Rentenbezugsdauer informiert sind. Die dadurch gewonnene Planungssicherheit kann vielfach eine entlastende Wirkung auf die Betroffenen entfalten.

*Lifetime Partner-Strategie  
verdeutlicht hohe Kundenorientierung*

Strategisch verfolgt die Cosmos Leben das Ziel, in der Versicherungsbranche eine führende Rolle im Bereich Kundenorientierung einzunehmen. Hierbei dient der etablierte Net Promotor Score als Messinstrument, den das Unternehmen regelmäßig erheben lässt. Die konzernweite Lifetime Partner-Strategie, welche langfristige Kundenzufriedenheit und -beziehung in den Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns stellt, ist auch in der BU-Leistungsprüfung von hoher Relevanz. Aktuell pilotiert die Cosmos Leben beispielsweise ein digitales Unterstützungsangebot für Versicherte mit psychischen Erkrankungen, die noch nicht ausreichend therapeutisch oder ärztlich versorgt werden. Hierbei erhalten Betroffene Zugang zu Online-Kursen, in denen neben Informationen rund um das Erkrankungsbild auch Strategien für den Umgang mit der Krankheit im Alltag vermittelt werden. Für Rückfragen und einen persönlichen Austausch können sich die Teilnehmer während der Kurslaufzeit telefonisch an einen zuständigen Psychologen wenden. Das Unternehmen verfolgt mit dieser Maßnahme das Ziel, den Kunden nicht mit seiner Krankheit alleine zu lassen.

*Kompetente und zügige  
Leistungsregulierung mit  
hoch qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern*

Um ihren hohen Qualitätsstandard nachhaltig sicherzustellen, investiert die Cosmos Leben intensiv in die Aus- und Weiterbildung ihrer Leistungsprüfer. So stehen diesen zielgerichtete Weiter- und Fortbildungsangebote aus dem medizinischen sowie juristischen Bereich offen, welche sie auch regelmäßig nutzen. Flankiert werden diese Angebote durch verschiedene interne Qualitätssicherungsmaßnahmen, wie zum Beispiel durch ein umfassendes Beschwerdemanagement. Hierdurch lassen sich Kundenfeedbacks systematisch und exakt analysieren und entsprechende Verbesserungen zügig in die Praxis umsetzen.

---

*Über die  
Assekurata  
Solutions GmbH*

Die Assekurata Solutions GmbH ist 2010 aus der Assekurata Assekuranz Rating-Agentur GmbH hervorgegangen. Die Gesellschaft bündelt die Assekurata-Kompetenzen aus den Bereichen Vertriebs- und Organisationsanalysen sowie der Marktforschung. Das Dienstleistungsangebot umfasst Kommunikations- und Informationslösungen für Versicherungsgesellschaften, freie und gebundene Vertriebe, Maklerpools bzw. -verbände. Neben Ratings bietet das Unternehmen auch individuelle Analysen zu Fragen aus den Bereichen Vertriebsorganisation sowie Beratungs- und Betreuungskonzeptionen an.

## **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