

## Pressemitteilung

# Dialog-Lebensversicherung zum dritten Mal in Folge für „Fairness in der BU-Leistungsprüfung“ ausgezeichnet

**Köln, den 17. Februar 2025 – Die Dialog Lebensversicherungs-AG (Dialog Leben) hat sich zum dritten Mal dem Assekurata-Prüfverfahren zur Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeit (BU) gestellt. Dabei überzeugt das Unternehmen auch weiterhin mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Leistungsprüfung und erhält dafür das Siegel für Fairness in der BU-Leistungsregulierung der Assekurata Solutions GmbH (Assekurata).**

*Kundennähe wird großgeschrieben*

Die Dialog Leben zeichnet sich in ihrer BU-Leistungsregulierung vor allen Dingen durch eine intensive Kundennähe aus. „Positiv hervorzuheben ist vor allem der regelmäßige telefonische Kontakt der Leistungsprüfer mit dem Kunden während des gesamten Prozesses“, betont Juliane Löffler, Senior-Analystin der Assekurata Solutions GmbH. Direkt nach der Berufsunfähigkeitsmeldung meldet sich der zuständige Leistungsprüfer telefonisch beim Kunden, stellt sich als persönlicher Ansprechpartner vor und klärt das weitere Vorgehen.



*Hohe Kundenorientierung*

Nach der Leistungsfallmeldung und dem Erstgespräch wird die Selbstauskunft individuell an den Kunden angepasst. Zudem bieten die Leistungsprüfer aktiv Unterstützung beim Ausfüllen des Fragebogens an. Kunden können sogar das sogenannte Teleclaiming nutzen, bei dem sie den Fragebogen zur Selbstauskunft gemeinsam mit ihrem persönlichen Ansprechpartner am Telefon ausfüllen. Dank dieser engen Begleitung während des gesamten Prozesses können benötigte Informationen effizienter eingeholt und Rückfragen direkt geklärt werden. Besonders bei schwierigen Themen wie Leistungsablehnungen setzt die Dialog Leben auf eine direkte Kommunikation. Beispielsweise wird dem Kunden das Ergebnis der Prüfung immer zuerst telefonisch mitgeteilt, bevor das offizielle Schreiben verschickt wird. Diese transparente und vertrauensvolle Vorgehensweise sorgt nicht nur für Klarheit bei den Kunden und Vertriebspartnern, sondern ist auch ein Grund für das niedrige Beschwerdeauf-

kommen und – im Gegensatz zum Branchentrend – für eine niedrige Prozessquote.

*Kompetentes Leistungsprüfer-Team*

Die Dialog Leben legt großen Wert auf eine zielführende Qualifizierung ihrer Mitarbeiter. Hierzu trägt vor allen Dingen das umfassende, konzernweite Aus- und Weiterbildungskonzept bei. Darüber hinaus fördert die Dialog Leben neben der Ausbildung zum/r Fachmann/-frau für BU-Leistungsregulierung (IHK) spezifische Schulungsmaßnahmen, zum Beispiel zu medizinischen und juristischen Themen. Bei Bedarf können die Leistungsprüfer zudem auf ein interdisziplinäres Ärztenetzwerk zurückgreifen. Dieses Netzwerk besteht aus Experten für verschiedene Krankheitsbilder und kann bei unterschiedlichsten Fallkonstellationen wertvolle Unterstützung leisten.

*Insgesamt faire Leistungsregulierung*

Zahlreiche Qualitätssicherungsmaßnahmen und Stichprobenkontrollen der Leistungsfälle fördern zudem die Entscheidungsstabilität hinsichtlich der Leistungsfallprüfung. Darüber hinaus nutzt das Unternehmen diese Maßnahmen, um seine Prozesse und Kundenserviceleistungen kontinuierlich zu optimieren. Dabei werden auch neue Entwicklungen am Markt kontinuierlich beobachtet und im Leistungsprüfprozess berücksichtigt.

„Insgesamt können die Kunden der Dialog Leben auch weiterhin auf eine persönliche, kompetente Unterstützung sowie eine faire Abwicklung ihrer Leistungsfallprüfung vertrauen“, 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 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. -verbünde. 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

Juliane Löffler  
Senior-Analystin  
Tel.: 0221 27221-69  
Fax: 0221 27221-78  
E-Mail: loeffler@assekurata-solutions.de  
Internet: www.assekurata-solutions.de