

## Pressemitteilung

# HDI Lebensversicherung AG zum fünften Mal für ihre „FAIRNESS in der BU-Leistungsprüfung“ ausgezeichnet

**Köln, den 21. Oktober 2024 – Die HDI Lebensversicherung AG (HDI Leben) überzeugt wiederholt mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeitsversicherung (BU). Hierfür vergibt die Assekurata Solutions GmbH (Assekurata) dem Versicherer zum fünften Mal in Folge das Fairness-Siegel.**

*Optimale Rahmenbedingungen für eine kundenorientierte Leistungsregulierung*

„Seit der letzten Überprüfung hat die HDI Leben zahlreiche Maßnahmen umgesetzt, um die Abläufe in der Leistungsprüfung und der Kundenorientierung zu verbessern“, erklärt Juliane Löffler, Senior-Analystin bei der Assekurata Solutions GmbH. Eine wichtige Rolle spielt dabei die aktive und individuelle Unterstützung des Leistungsantragstellers. Durch die Verkürzung des Erinnerungsturnus für den auszufüllenden Fragebogen zur Selbstauskunft auf drei beziehungsweise zwei Wochen bei der zweiten Erinnerung wurde der Kundenkontakt zu Beginn der Leistungsprüfung deutlich intensiviert.

Dadurch können die Leistungsprüfer noch frühzeitiger erkennen, ob der Antragsteller Unterstützung benötigt und eventuelle Unklarheiten bei den angeforderten Informationen zur Selbstauskunft schneller klären. Auch im weiteren Verlauf der Leistungsprüfung zeigt sich die starke Kundennähe und die hohe Servicebereitschaft der HDI Leben. Dabei legen die Leistungsprüfer großen Wert auf den telefonischen Kontakt, um Rückfragen direkt mit dem Antragsteller zu klären. Dies zeigt sich auch in den Kundenanschriften, die neben dem Angebot, bei der Unterlagenbeschaffung zu unterstützen, standardmäßig den Hinweis enthalten, dass sich die Kunden bei Rückfragen jederzeit telefonisch melden können. Selbst bei schwierigen Gesprächsthemen wie Ablehnungen setzt die HDI Leben auf direkte Kommunikation: Die



Mitarbeiter rufen den Kunden zunächst an, um den Sachverhalt zu erklären, bevor das Ablehnungsschreiben verschickt wird. Diese enge Betreuung sorgt nicht nur eine schnelle Leistungsprüfung, sondern auch für ein hohes Maß an Transparenz.

#### *Individuelle Unterstützung des Kunden*

Die Kunden erhalten bei der Antragstellung nicht nur Unterstützung von ihrem persönlichen Ansprechpartner bei der HDI Leben, sondern auch über digitale Angebote zur Leistungsfallbeantragung. So kann der Fragebogen zur Selbstauskunft online im Kundenportal ausgefüllt werden. Der dynamische Fragebogen zeigt dem Kunden nur die für seinen Leistungsantrag relevanten Fragen an, was das Ausfüllen des Fragebogens deutlich erleichtert. Darüber hinaus bietet das Kundenportal die Möglichkeit, Unterlagen zum Leistungsantrag wie Arztberichte direkt elektronisch zu übermitteln. Dadurch erhalten die Leistungsprüfer die erforderlichen Informationen und Unterlagen für die weitere Bearbeitung des Antrags in der Regel schneller.

Der Anspruch der HDI Leben an eine effiziente Leistungsprüfung zeigt sich auch in den Maßnahmen für eine gezieltere Steuerung der Nachprüfung. Anstelle einer umfassenden Selbstauskunft wird zunächst eine schriftliche Kurzabfrage beim Kunden durchgeführt, um zu prüfen, ob und in welchem Umfang eine Nachprüfung erforderlich ist. Eine solche dezidiertere Auswahl der Nachprüfungen bietet Potenzial, den Aufwand sowohl für Kunden als auch für Leistungsprüfer zu reduzieren. Dadurch lassen sich unnötige Aufwände, die durch das Einholen umfangreicher Informationen entstehen, in einigen Nachprüfungsfällen vermeiden.

#### *Kompetente Fallbearbeitung*

Die HDI Leben legt nach wie vor großen Wert auf die zielgerichtete Qualifizierung ihrer Mitarbeiter. Hierzu trägt vor allen Dingen das umfassende Aus- und Weiterbildungskonzept bei. Darüber hinaus fördert die HDI Leben neben der Ausbildung zum/r Fachmann/-frau für BU-Leistungsregulierung (IHK) spezielle Schulungen, etwa zu juristischen Themen. Seit der letzten Überprüfung hat das Unternehmen zudem sein Ausbildungs- und Einarbeitungskonzept überarbeitet. Ein neu gegründetes agiles Ausbildungsteam ermöglicht die Einarbeitung durch Tandems mit erfahrenen Kollegen/innen. Verschiedene Austauschformate und die laufende Dokumentation des Einarbeitungsstands unterstützen dabei eine schnelle Integration und fördern eine nachhaltigere Mitarbeiteranbindung.

Qualitätssicherungsmaßnahmen und Stichprobenkontrollen der Leistungsfälle sowie eine NPS-Befragung nach Leistungsentscheidung nutzt die HDI Leben, um ihre Prozesse und Kundenserviceleistungen kontinuierlich zu optimieren.

#### *Kontinuierliche Verbesserung*

„Insgesamt zeichnet sich die Leistungsregulierung bei der HDI Leben durch eine ausgeprägte Servicebereitschaft aus, bei der die individuellen Bedürfnisse der Kunden im Rahmen einer fairen Leistungsregulierung im Vordergrund stehen. Mit den Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungsfallbearbeitung und Prozessunterstützung unterstreicht das Unternehmen seinen hohen Anspruch an Kundenzufriedenheit und einer auch weiterhin fairen Prüfung“, fasst Juliane Löffler das Ergebnis 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. -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

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