

Pressemitteilung

Cosmos Lebensversicherungs-AG zum dritten Mal für ihre „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“ ausgezeichnet

Köln, den 28. Januar 2020 – 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.

Hoher Stellenwert der Kundenorientierung

Die Kundenorientierung genießt im Leistungsregulierungsprozess der Cosmos Leben einen hohen Stellenwert. Dies zeigt sich insbesondere in der Kundenkommunikation. Während der gesamten Prüfung tauschen sich die Leistungsprüfer überwiegend telefonisch mit dem Kunden aus.



„Mit diesem Vorgehen schafft die Cosmos Leben nicht nur ein hohes Maß an Kundennähe, sondern fördert auch eine schnelle Leistungsprüfung ohne unnötige Verzögerungen“, betont Juliane Löffler, Senior-Analystin der ASSEKURATA Solutions GmbH, die Vorteile dieser Vorgehensweise. „Dies hilft einerseits dabei, Unklarheiten von Seiten der Kunden unmittelbar zu klären. Darüber hinaus können die Leistungsprüfer notwendige Unterlagen in der Regel schneller und zielgerichteter anfordern.“

Transparente Kundeneinbindung

Die hohe Servicebereitschaft der Cosmos Leben zeigt sich schon zu Beginn der Leistungsfallprüfung. Laut Vorgabe hat die erste Kontaktaufnahme innerhalb von 48 Stunden nach der Leistungsfallmeldung zu erfolgen – und das ebenfalls vorzugsweise telefonisch. Im Rahmen dieses Erstgesprächs informieren die Leistungsprüfer den Antragssteller unmittelbar über den Ablauf der Leistungsprüfung sowie die benötigten Unterlagen. Des Weiteren setzt die Cosmos Leben auf flexible und individuelle Selbstauskünfte, umfangreiche Ausfüllhilfen sowie Informationsblätter und Checklisten zu den wichtigsten Punkten des Leistungsregulierungsprozesses. Ein hohes Maß an Transparenz gewährleistet das Unternehmen zudem mittels automatischer Zwischenbescheide und zeitnaher Rückmeldungen. Besonders hervorzuheben ist dabei, dass dem Antragssteller die endgültige Leistungsfallentscheidung vor Versand des Bescheids zunächst telefonisch mitgeteilt und erläutert wird.

Optimale Rahmenbedingungen für eine qualifizierte Leistungsregulierung

Um die hohen Qualitätsstandards zu gewährleisten, investiert die Cosmos Leben intensiv in die Aus- und Weiterbildung ihrer Leistungsprüfer. Hierbei legt das Unternehmen einen Fokus auf juristische und medizinische Themen. Über regelmäßige Gruppenbesprechungen unterstützt das Unternehmen darüber hinaus einen stringenten fachlichen Austausch. Bei medizinischen Fragestellungen können die Leistungsprüfer zudem auf die Expertise eines umfassenden Ärztenetzwerks zurückgreifen.

Konsequente Weiterentwicklung in allen Bereichen

Um die Entscheidungsstabilität sowie eine qualifizierte Vorgehensweise sicherzustellen, greift das Unternehmen auf verschiedene Qualitätssicherungsmaßnahmen zurück. Hierbei sind vor allem die regelmäßigen Stichprobenkontrollen anhand dezidierter Qualitätskriterien zu erwähnen. Trotz des bereits recht hohen Servicestandards, versucht die Cosmos Leben kontinuierlich, ihre Serviceleistungen und Prozesse weiter zu verbessern. Hierbei greift das Unternehmen seit Jahren auch auf die Meinung ihrer Kunden zurück. So wurden mit Hilfe der Kundenfeedbacks beispielsweise die Briefvorlagen für den Kundenschriftverkehr im Sinne einer proaktiveren Kundenansprache und besseren Verständlichkeit überarbeitet. „Insgesamt überzeugt die Cosmos Leben durch eine transparente Einbindung des Kunden sowie einem hohen Qualitätsanspruch. Die ausgeprägte Kundennähe und stetigen Verbesserungsmaßnahmen stellen bei der Cosmos Leben 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 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

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