

Pressemitteilung

HDI Leben behandelt Kunden mit „FAIRNESS in der BU-Leistungsprüfung“

Köln, den 5. Oktober 2016 – Die HDI Lebensversicherung AG (HDI Leben) hat sich dem Assekurata-Prüfverfahren zur Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeit (BU) gestellt und überzeugt mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Vorgehensweise. Hierfür vergibt die **ASSEKURATA Solutions GmbH (Assekurata)** dem Unternehmen die Auszeichnung „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“.

Direkte und persönliche Hilfestellungen bei HDI im Fokus

„Bei HDI Leben stehen eine transparente Kundenkommunikation sowie direkte und persönliche Hilfestellungen erkennbar im Fokus der Leistungsprüfung“, sagt Eileen Keppler, Senior-Analystin der **ASSEKURATA Solutions GmbH**. „Dies verdeutlicht die Gesellschaft im Rahmen ihrer Serviceleitlinien. Hier gilt die Devise Reden statt Schreiben, was sich unter anderem in einer umfangreichen telefonischen Unterstützung und in dem Angebot eines Vor-Ort-Kunden-Service zeigt.“



BU-Schutz existenziell wichtig

Die Berufsunfähigkeitsversicherung (BU) gehört heute zur wichtigsten Risikoversicherung. Denn wer aufgrund gesundheitlicher Probleme nicht mehr in seinem Beruf arbeiten kann, steht schnell vor finanziellen Schwierigkeiten, wenn die private Absicherung fehlt. Für die Versicherten zeigt sich dabei die wahre Qualität ihres Berufsunfähigkeitsversicherers heute nicht mehr vorrangig nur in den Bedingungen, sondern erst bei Eintritt des Leistungsfalls und der darauf folgenden Leistungsbearbeitung.

Transparenz, Kundenorientierung und Kompetenz im Leistungsregulierungsprozess

Vor diesem Hintergrund hat Assekurata gemeinsam mit der BU-Expertenservice GmbH ein Verfahren entwickelt, mit welchem die Fairness der BU-Anbieter im Leistungsregulierungsprozess analysiert wird. Fairness steht hierbei für eine transparente, kundenorientierte und kompetente Sachbearbeitung. Die Prüfung basiert auf einem umfassenden Ansatz, nach welchem die Analysten den Leistungsregulierungsprozess der Gesellschaften untersuchen. Um sich ein genaues Bild vom Prozess zu verschaffen, begutachten die Analysten

die technischen Hilfsmittel in der Sachbearbeitung und führen vor Ort Gespräche mit Prozessverantwortlichen und Leistungsprüfern. Ob die Maßnahmen angemessen sind, begutachtet Assekurata anhand von Unternehmens- und Prozesskennzahlen, wie beispielsweise der Ablehnungsquote, der Anzahl der Geschäftsvorfälle pro Sachbearbeiter oder der Prozessquote.

Sehr gute organisatorische Rahmenbedingungen

Innerhalb der Strukturen prüft Assekurata den organisatorischen Rahmen der Leistungsfallprüfung. Hierzu zählen beispielsweise die Anzahl und Qualifikation der Leistungsprüfer, die Methoden zur Kapazitätsplanung oder die Unterstützung durch Experten. Insbesondere für die Prüfziele in der Kundenorientierung ergeben sich hier wichtige Anknüpfungspunkte, zum Beispiel in Bezug auf die Schnelligkeit in der Prüfung oder ein kundenorientiertes Management von Gutachtern.

HDI Leben legt großen Wert auf die Qualifizierung ihrer Mitarbeiter. Neben regelmäßigen Weiterbildungen werden neue Leistungsprüfer zum Fachmann/-frau für BU-Leistungsregulierung (IHK) ausgebildet. Zudem forciert HDI Leben nach Erkenntnissen von Assekurata über verschiedenste strukturelle Maßnahmen eine zeitnahe Leistungsprüfung ohne unnötige Verzögerungen.

Transparente Kundeneinbindung

Im Prüfpunkt Prozesse konzentrieren sich die Analysten auf die Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen. Ein spezieller Fokus liegt hierbei auf den Prozessschritten, die unmittelbar im Bezug zum Kunden stehen. Hierzu gehören beispielsweise die Einhaltung definierter Prozesszeiten und die regelmäßige Information des Kunden.

Hier punktet HDI Leben mit einer transparenten Kundeneinbindung. Besonders hervorzuheben ist dabei, dass die Gesellschaft ihre Kunden im Anschluss an die Leistungsfallmeldung telefonisch über den Gesamtprozess der Prüfung informiert. Durch praxisorientierte Arbeitsanweisungen und ein vollumfängliches Schnittstellenmanagement, beispielsweise zu den Gesellschaftsärzten, bietet das Unternehmen einen geeigneten Rahmen für eine kompetente und kundenorientierte Leistungsprüfung.

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

Eileen Keppler
Senior-Analystin
Tel.: 0221 27221-53
Fax: 0221 27221-78
E-Mail: kepler@assekurata-solutions.de
Internet: www.assekurata-solutions.de