

Pressemitteilung

Allianz Lebensversicherung für „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“ ausgezeichnet

Köln, den 17. August 2017 – Die Allianz Lebensversicherungs-AG (Allianz Leben) hat sich dem Assekurata-Prüfverfahren zur Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeit (BU) gestellt und überzeugt mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Strategie. Hierfür vergibt die ASSEKURATA Solutions GmbH (Assekurata) dem Unternehmen die Auszeichnung „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“.

Direkte Hilfestellung und Kundennähe bei der Allianz im Fokus

„Der Leistungsprüfungsprozess der Allianz Leben ist klar auf den Kunden ausgerichtet“, erläutert Markus Kruse, Geschäftsführer der ASSEKURATA Solutions GmbH, das Ergebnis. Dies verdeutlicht die Gesellschaft gemäß ihres Leitmotivs „möglich machen“ durch eine ausgeprägte Servicebereitschaft gegenüber den Antragstellern.



Transparente Kundeneinbindung

Deutlich wird dies insbesondere im Prüfpunkt Transparenz, in welchem die Allianz Leben vor allem durch ihre regelmäßige Kontaktaufnahme zum Antragssteller heraussticht. Dies zeigt sich beispielsweise anhand automatischer Zwischenbescheide im Zwei-Wochen-Turnus, zeitnaher Rückmeldung zu eingegangenen Unterlagen sowie der unaufgeforderten Herausgabe von Gesprächsprotokollen und Gutachten. „Positiv ist hierbei, dass die Leistungsprüfer der Allianz Leben bei allen Kontaktanlässen großen Wert auf eine direkte telefonische Kommunikation legen“, betont Markus Kruse. „Denn der direkte Kundenkontakt führt zu einer unmittelbaren Klärung von Rückfragen und kann sich im Falle eventueller Verständnisschwierigkeiten als enorm wichtig für die Kunden erweisen.“ Besonders hervorzuheben ist dabei, dass dem Antragssteller auch die endgültige Entscheidung des Leistungsfalles telefonisch erläutert wird.

Optimale Rahmenbedingungen für eine kundenorientierte Leistungsregulierung

Im Rahmen des Leitmotivs „möglich machen“ gilt bei der Allianz Leben für zahlreiche Arbeitsvorgänge ein Service-Level von einem Tag. Im Zuge dessen setzt das Unternehmen bei der Personal- und Kapazitätsplanung nicht nur auf lang- oder mittelfristige Prognosen, sondern auch auf eine direkte operative Steuerung des Arbeitsaufkommens durch die Gruppenleiter. Tägliche Rückstandsberichte und regelmäßige Gruppenmeetings ermöglichen der BU-Leistungsabteilung damit Maßnahmen zu planen, um Arbeitsrückstände deutlich zu begrenzen. Besonders hervorzuheben ist dabei die umfangreiche tech-

nische Unterstützung in der Leistungsbearbeitung und der Leistungsfallverwaltung, die eine zeitnahe Leistungsprüfung unterstützen. Hierzu zählen beispielsweise automatisierte Erinnerungen im Fall von Gutachten und Arztanfragen oder auch die Wiedervorlagemöglichkeit von Vorgängen.

Die Allianz 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 Allianz Leben neben der Ausbildung zum/r Fachmann/-frau für BU-Leistungsregulierung (IHK) spezifische Schulungsmaßnahmen, wie beispielsweise kontinuierliche Telefontrainings oder Schulungen zu juristischen Themen.

Zur bestmöglichen Unterstützung der Antragsteller bei der Unterlagenbeibringung stützt die Allianz Leben ihre Leistungsbearbeiter mit einem hohen Maß an Kompetenzen aus. So lassen sich beispielsweise sowohl die Checkliste zu den benötigten Unterlagen als auch berufsspezifische Muster zur Tätigkeitsbeschreibung kundenindividuell anpassen. Auch den Eigenbericht kann der Leistungsbearbeiter individuell auf den Kunden zuschneiden und überflüssige Fragestellungen streichen. Bei Bedarf lässt sich dieser auch mittels Co-Browsing gemeinsam mit dem Kunden ausfüllen.

Ausgeprägtes Qualitätsmanagement zur Kompetenzsteigerung

Zahlreiche Qualitätssicherungsmaßnahmen und Stichprobenkontrollen der Leistungsfälle fördern zudem die Entscheidungsstabilität hinsichtlich der Leistungsfallprüfung. Darüber hinaus nutzt das Unternehmen diese Maßnahmen dazu, um seine Prozesse und Kundenserviceleistungen kontinuierlich zu optimieren. Hervorzuheben ist hierbei der hohe Anspruch an die Qualität im individualisierten und standardisierten Schriftverkehr. Dabei werden die Schriftstücke im Sinne der Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit für den Kunden in regelmäßigen Abständen mittels des Hohenheimer Verständlichkeitsindex geprüft.

„Neben einem ausgereiften Qualitätsmanagement setzen somit auch die vorhandenen Strukturen und Prozesse einen geeigneten Rahmen für eine transparente, kompetente und kundenorientierte Leistungsprüfung bei der Allianz Leben“, fasst Markus Kruse 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

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