

Pressemitteilung

Volkswohl Bund Lebensversicherung zum zweiten Mal für ihre „FAIRNESS in der BU-Leistungsprüfung“ ausgezeichnet

Köln, den 17. Januar 2018 – Die Volkswohl Bund Lebensversicherung a. G. (Volkswohl Bund) hat sich der Folgeprüfung zur Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeit (BU) gestellt und kann weiterhin mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Leistungsfallprüfung überzeugen. Hierfür vergibt die ASSEKURATA Solutions GmbH (Assekurata) dem Unternehmen erneut das Fairness-Siegel.

Direkte und persönliche Unterstützung bei der Anspruchsstellung

„Bei der Anspruchsstellung erfahren die Kunden der Volkswohl Bund von Beginn an eine intensive Betreuung durch ihren zuständigen Leistungsprüfer“, erklärt Assekurata-Geschäftsführer Markus Kruse. „Der enge Kontakt setzt sich über die gesamte Leistungsprüfungsdauer fort und stellt somit auch ein hohes Maß an Transparenz sicher. Dies zeigt sich beispielsweise auch anhand regelmäßiger Zwischenbescheide und Erinnerungen.“



Eingehen auf individuelle Belange und Kundenbedürfnisse

Fehlende Unterlagen erfragt der Leistungsprüfer vorzugsweise direkt telefonisch. Ausgesprochen übersichtlich und verständlich ist der Fragebogen zur Selbstauskunft, welcher nur auf die wesentlichsten Angaben abstellt. Grundsätzlich will der Volkswohl Bund seine Leistungsprüfer in die Lage versetzen, dass sie zum frühestmöglichen Zeitpunkt eine Leistungsfallentscheidung treffen können. Zudem bietet das Unternehmen seinen Kunden aktiv eine individuelle telefonische Beratung rund um den Leistungsantrag oder auch zur betrieblichen Umgestaltung bei Selbständigen an.

Effiziente und schnelle Leistungsregulierung

„Eine solch intensive Betreuung während der Leistungsregulierung sowie die Möglichkeiten der Leistungsprüfer nach Eingang erster Informationen direkt eine Entscheidung zu treffen spricht für einen sehr effizienten und auf den Kunden ausgerichteten Prüfprozess“,

erklärt Markus Kruse. „Dies hält den Aufwand für den Kunden im Rahmen der Leistungsfallprüfung möglichst gering und forciert eine schnelle Entscheidung.“ Kundenorientierte Service-Level-Vorgaben zur Beantwortung eingehender Unterlagen, die Angabe von Lieferfristen in Gutachteraufträgen sowie die Sicherstellung einer fortlaufender Bearbeitung über Vertretungsregelungen sind weitere Maßnahmen, die eine zeitnahe Bearbeitung fördern.

*Erfahrene Mitarbeiter mit
hohem Qualifikationsniveau*

Um kompetente und nachvollziehbare Leistungsfallentscheidungen zu treffen, müssen die Leistungsprüfer natürlich über ein sehr hohes Erfahrungs- und Qualifikationsniveau verfügen. Hier zeichnen sich die Mitarbeiter des Volkswohl Bund durch eine langjährige und sehr umfangreiche Erfahrung aus. Sie haben durchweg eine Ausbildung zum professionellen Fachmann/-frau für BU-Leistungsregulierung (IHK) absolviert und werden zudem über regelmäßige Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie einem intensiven fachlichen Austausch zu eingehenden Leistungsfällen gefördert. Neben regelmäßigen internen und externen Weiterbildungen, beispielsweise zu rechtlichen Änderungen oder medizinischen Themen, erhalten die Mitarbeiter auch spezifische Schulungen im Bereich Kommunikation mit dem Kunden.

*Kundenähe sichert Fairness
in der Leistungsregulierung*

Insgesamt überzeugt die Leistungsregulierung des Volkswohl Bund durch eine direkte und persönliche Kundenkommunikation sowie einem sehr qualifiziertem Leistungsteam. Dies ermöglicht nicht nur eine schnelle, sondern auch kompetente Leistungsentscheidung, bei der die individuellen Belange der Kunden im Sinne einer fairen Leistungsregulierung im Vordergrund stehen.

*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