

## Pressemitteilung

# ALTE LEIPZIGER Lebensversicherung zum zweiten Mal für ihre „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“ ausgezeichnet

Köln, den 24. Januar 2018 – Die ALTE LEIPZIGER Lebensversicherung a.G. (ALTE LEIPZIGER Leben) überzeugt auch weiterhin mit einem transparenten, kundenorientierten und kompetenten Leistungsregulierungsprozess. Hierfür vergibt die ASSEKURATA Solutions GmbH (Assekurata) dem Unternehmen zum zweiten Mal das Fairness-Siegel.

*Weiterer Ausbau und Intensivierung der Serviceleistungen*

„Die ALTE LEIPZIGER Leben hat ihren Leistungsprüfungsprozess in den vergangenen zwei Jahren im Rahmen von internen Aufbau- und Entwicklungsprojekten noch weiter auf den Kunden ausgerichtet“, betont Markus Kruse, Geschäftsführer der ASSEKURATA Solutions GmbH. „Dies zeigt sich vor allem im Bereich der angebotenen Serviceleistungen, wie beispielsweise dem so genannten Tele-Claiming“.



*Von Beginn an direkte Hilfestellung bei der Antragsstellung*

Hierbei unterstützen die Leistungsprüfer den Antragsteller telefonisch beim Ausfüllen des Auskunftsbogens. Der Kunde wird direkt zu Beginn der Leistungsfallprüfung über das weitere Vorgehen informiert, kann gegebenenfalls Rückfragen klären und erhält eine Hilfestellung zur Beschreibung seines Berufsbildes, was häufig die größte Herausforderung bei der Antragsstellung darstellt. Die Ausweitung der telefonischen Sachverhaltsermittlung sowie das Angebot einer Vor-Ort-Prüfung ermöglicht eine stärkere Individualisierung des Bearbeitungsprozesses. Auch im weiteren Verlauf halten die Leistungsprüfer telefonischen Kontakt, was ein hohes Maß an Transparenz fördert.

*Hoher Anspruch an eine schnelle Leistungsfallprüfung*

In ihrer Serviceleitlinie forciert die ALTE LEIPZIGER Leben nicht nur die Kundennähe, sondern legt auch einen hohen Anspruch an eine schnelle und kompetente Leistungsfallprüfung fest. So wird innerhalb von 48 Stunden nach Meldung des Leistungsfalls Kontakt mit dem Kunden aufgenommen. Auch der direkte telefonische Kontakt im Fall von Rückfragen seitens des Leistungsprüfers trägt dabei zu einer zügigen Entscheidungsfindung bei.

Besonders hervorzuheben ist die umfangreiche technische Prozessunterstützung in der Leistungsbearbeitung, welche in den vergangenen zwei Jahren weiter ausgebaut wurde. Insbesondere die chronologische Dokumentation des gesamten Regulierungsablaufs wurde

weiter verbessert und fördert die Transparenz.

*Optimale Rahmenbedingungen für eine kompetente Leistungsregulierung*

Bei der Mitarbeiterqualifikation legt die ALTE LEIPZIGER Leben den Fokus auf eine kontinuierliche, zielgerichtete Aus- und Weiterbildung auch in Form von praxisbezogenen Schulungen. So erhalten beispielsweise alle Mitarbeiter im Bereich des Tele-Claimings Telefontrainings. Darüber hinaus fördert die Gesellschaft neben der Ausbildung zum/r Fachmann/-frau für BU-Leistungsregulierung (IHK) auch weiterführende Bildungsmaßnahmen, wie Schulungen zu juristischen und medizinischen Themen. Zur bestmöglichen Unterstützung der Leistungsprüfer bei der Leistungsregulierung hat das Unternehmen umfangreiche Richtlinien und praxisorientierte Arbeitsanweisungen sowie diverse Leitfäden erstellt.

*Hoher Qualitätsanspruch in der Leistungsregulierung*

Insgesamt zeichnet sich die Leistungsregulierung bei der ALTE LEIPZIGER Leben durch eine sorgfältige Arbeitsweise aus. Darüber hinaus strebt das Unternehmen stets danach, seine Prozesse kontinuierlich zu optimieren sowie die Kundenserviceleistungen im Rahmen der Leistungsfallregulierung auszuweiten. „Somit können die Kunden der ALTE LEIPZIGER Leben auch weiterhin auf eine intensive Unterstützung und faire Abwicklung ihrer Leistungsfallprüfung vertrauen.“ 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