

Pressemitteilung

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

Köln, den 30. Januar 2018 – Die Cosmos Lebensversicherungs-AG (Cosmos Leben) überzeugt auch weiterhin mit einem transparenten, kundenorientierten und kompetenten Leistungsregulierungsprozess. Hierfür vergibt die ASSEKURATA Solutions GmbH (Assekurata) dem Unternehmen erneut das Fairness-Siegel.

Individualisierte Leistungsprüfung

Die Cosmos Leben richtet ihren Leistungsregulierungsprozess unmittelbar an der individuellen Kundensituation aus. Besonderen Wert legt das Unternehmen darauf, dass der Antragsteller die Selbstauskunft schnell und unkompliziert ausfüllen kann. Hierzu setzt die Cosmos Leben flexible und individuelle Selbstauskünfte, umfangreiche Ausfüllhilfen sowie Informationsblätter und Checklisten zu den wichtigsten Punkten des Leistungsregulierungsprozesses ein. Zudem steht dem Antragsteller selbstverständlich jederzeit ein fester Ansprechpartner zur Verfügung, den er bei Rückfragen telefonisch kontaktieren kann. „Der direkte Kontakt ist während der Leistungsprüfung enorm wichtig für den Kunden, da hierüber Unklarheiten und Verständnisschwierigkeiten schnell geklärt werden können.“, betont Markus Kruse, Geschäftsführer der ASSEKURATA Solutions GmbH, den Vorteil dieser Vorgehensweise.



Transparente Kundeneinbindung

Der Kunde ist während der gesamten Leistungsprüfung transparent in den Prozess eingebunden. Bereits im Rahmen des telefonischen Erstgesprächs wird er über den Ablauf der Leistungsprüfung sowie die benötigten Unterlagen informiert. Auch im weiteren Verlauf halten die Leistungsprüfer telefonischen Kontakt. Das hohe Maß an Transparenz wird zudem mittels automatischer Zwischenbescheide und zeitnaher Rückmeldungen zu eingegangenen Unterlagen gefördert. Besonders hervorzuheben ist dabei, dass dem Antragssteller auch die endgültige Entscheidung des Leistungsfalles noch vor Versand des Anschreibens telefonisch erläutert wird.

Optimale Rahmenbedingungen für eine schnelle Leistungsfallprüfung

Die Schnelligkeit wird über eine zeitnahe Kontaktaufnahme nach der Leistungsfallmeldung innerhalb von 48 Stunden sowie konkrete Service-Level-Vorgaben forciert. Das umfassende Controlling der Service-Level-Vorgaben stellt zudem die Einhaltung einer angemessenen

Erfahrene Mitarbeiter und kontinuierliche Qualitätssicherung für eine kompetente Leistungsregulierung

Gesamtbearbeitungszeit sicher.

Gleichzeitig verfügt die Cosmos Leben auch in der Leistungsprüfung über eine hinreichende personelle Ausstattung, was eine reibungslose Abwicklung der Leistungsfälle ermöglicht. Ein wesentliches Augenmerk richtet die Cosmos Leben hier auf die Qualifikation ihrer Mitarbeiter. So beschäftigt das Unternehmen vorwiegend erfahrene Prüfer, die es durch eine regelmäßige Aus- und Weiterbildung sowie den fachlichen Austausch fördert. Ausführliche und praxisorientierte Arbeitsanweisungen, diverse Checklisten sowie technische Prozessvorgaben geben einen einheitlichen Prüfraum vor. Darüber hinaus unterstützen die schriftlich fixierten Vorgaben in Verbindung mit dem engen Austausch untereinander die Leistungsprüfer zielführend bei der Entscheidungsfindung und tragen so zu einer sorgfältigen Leistungsprüfung bei.

Verschiedene Qualitätssicherungsmaßnahmen und Stichprobenkontrollen der Leistungsfälle fördern zudem die Entscheidungsstabilität hinsichtlich der Leistungsfallprüfung. Ein umfassendes Kooperationspartner-Controlling gewährleistet zudem eine adäquate Bewertung, Steuerung und Kontrolle der Zusammenarbeit mit Gutachtern sowie externen Dienstleistern.

Einholung von Kundenfeedbacks verdeutlicht hohen Qualitätsanspruch

Die Cosmos Leben holt bereits seit Jahren auch in der Leistungsprüfung ein direktes Feedback ihrer Kunden ein. Dies nutzt das Unternehmen, um die Kommunikation, Prozesse und Serviceleistungen kontinuierlich zu optimieren. Der hohe Stellenwert einer kundenorientierten und verständlichen Kommunikation zeigt sich beispielsweise auch im Schriftverkehr. Dabei werden die standardisierten Schriftstücke im Sinne der Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit für den Kunden mittels des Hohenheimer Verständlichkeitsindex geprüft.

Insgesamt zeichnet sich der Leistungsregulierungsprozess bei der Cosmos Leben durch eine transparente Einbindung des Kunden sowie einer sehr soliden Arbeitsweise aus. Gepaart mit einem hohen Qualitätsanspruch stellt dies aus Sicht von Assekurata auch zukünftig eine faire Leistungsprüfung sicher.

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