

Vier Wege zur Leistung: Basler Versicherungen erweitern Leistungsservice für Berufsunfähigkeitsversicherungen

Die Basler Lebensversicherungs-AG baut ihren Service zur Leistungsprüfung bei Berufsunfähigkeit und im Pflegefall weiter aus. Knapp drei Jahre nach der Einführung von telefonischen Interviews in der Leistungsprüfung (Teleclaiming) steht den Versicherten jetzt ein vierter Weg offen: der L-Check, eine Befragung vor Ort durch den Servicedienstleister Medicals Direct. Damit verbessert die Basler ihre anerkannt hohe Kompetenz und Serviceorientierung in der BU-Schadenprüfung nochmals.

Die Basler Lebensversicherungs-AG baut ihren Service zur Leistungsprüfung bei Berufsunfähigkeit und im Pflegefall weiter aus. Knapp drei Jahre nach der Einführung von telefonischen Interviews in der Leistungsprüfung (Teleclaiming) steht den Versicherten jetzt ein vierter Weg offen: der L-Check, eine Befragung vor Ort durch den Servicedienstleister Medicals Direct. Damit verbessert die Basler ihre anerkannt hohe Kompetenz und Serviceorientierung in der BU-Schadenprüfung nochmals.

Im Interesse des Kunden sollten Versicherer ihre Leistungspflicht möglichst zügig prüfen. Geht es um Berufsunfähigkeit (BU) oder einen möglichen Pflegefall, ist zudem Fingerspitzengefühl gefragt, denn viele Anspruchsteller befinden sich in einer extremen Belastungssituation. Sie müssen die körperlichen und psychischen Folgen einer Erkrankung meistern, während zugleich ihre wirtschaftliche Existenz in Gefahr gerät. Doch noch erfolgt die Leistungsbearbeitung in vielen Versicherungsunternehmen formalistisch und stark „aktenlastig“ – starre Fragebögen sind an der Tagesordnung.

Kundenvorteil Teleclaiming

Die Basler Lebensversicherungs-AG führte 2009 ein erstes Testfeld zur telefonischen Leistungsprüfung bei BU durch, auch Teleclaiming genannt. Flächendeckend wird das Verfahren seit 2012 angewandt. Es soll den Service für Kunden in dieser schwierigen Lebensphase transparenter und schneller machen. Für das strukturierte Telefonat müssen ca. 90 bis 120 Minuten eingeplant werden. Im Anschluss an das Gespräch füllt der Sachbearbeiter den Erstfragebogen aus und sendet diesen dem Kunden zur Unterschrift zu.

„Telefoninterviews bringen Versicherten einige Vorteile“, sagt Michael Maciejewski, Abteilungsleiter Underwriting/Leistung bei der Basler Lebensversicherung: „Mit Teleclaiming bieten wir Kunden bei der Leistungsprüfung einen persönlichen Ansprechpartner und geben unserer Leistung einen Namen und ein Gesicht. Über ihre Erkrankung, den beruflichen Werdegang und die Stellung im Beruf zu sprechen, ist für viele Versicherte deutlich angenehmer, als einen Fragebogen auszufüllen. Zudem sinkt die Bearbeitungszeit bis zur Leistungsentscheidung deutlich, weil wir, anders als beim Fragebogen, in der Regel keine Nachfragen haben. Gerade Kunden, die im schriftlichen Ausdruck nicht so versiert sind, schätzen unser Angebot. Auch Anspruchsteller mit psychischen Problemen – nicht nur bei der Basler häufigste Ursache für Berufsunfähigkeit – sind für eine persönliche Ansprache besonders dankbar.“

L-Check rundet Service ab

Im Lauf der Zeit beobachteten Maciejewski und sein Team jedoch, dass manche Kunden sich weder ein langes Telefonat zutrauen noch einen umfangreichen Fragebogen allein ausfüllen können. Für diese Fälle hat die Basler seit September 2014 den sogenannten L-Check im Angebot. L steht für Leistung, und dahinter steht der Servicedienstleister Medicals Direct

Deutschland GmbH. Möchte ein Versicherter dessen Service in Anspruch nehmen, wird er von der Basler über die Fragen und die bereitzuhaltenden Unterlagen informiert, und Medicals Direct organisiert den Besuch einer versicherungsmedizinisch geschulten, examinieren Pflegefachkraft. Beide füllen dann gemeinsam den Fragebogen aus und stellen die zur Leistungsprüfung erforderlichen Unterlagen zusammen. Die Kosten trägt die Basler.

Vier Wege und fünf Sterne

Neben Teleclaiming und L-Check hat die Basler weiterhin den klassischen Fragebogen sowie bei besonderen Konstellationen die Außenregulierung vor Ort durch eigene Mitarbeiter oder externe Dienstleister im Angebot. Sie ist damit der erste Lebensversicherer in Deutschland, der in der Leistungsbearbeitung auf gleich vier unterschiedliche Wege setzt.

Das unabhängige Analysehaus Morgen & Morgen bestätigt der Basler hohe Kompetenz sowie Serviceorientierung: Im M & M-Rating zur BU-Leistungsfallbearbeitung erzielte das Unternehmen bereits vor Einführung des L-Check ausgezeichnete Bewertungen für die Professionalität der Leistungsprüfung sowie den Service im Leistungsfall und erreichte die Höchstwertung von fünf Sternen.

Die Basler Lebensversicherungs-AG profitiert von ihrer langjährigen Erfahrung bei der Absicherung biometrischer Risiken. Das Unternehmen bietet bereits seit über 50 Jahren Versicherungsschutz bei Berufsunfähigkeit und gilt als einer der Wegbereiter der privaten Pflegerentenversicherung. Ende 2013 führte die Basler mit Basler Beruf + Pflege den ersten Tarif ein, der auf Wunsch ab Beginn lebenslangen Versicherungsschutz bei Berufsunfähigkeit und im Pflegefall innerhalb eines Vertrages und zum festen Beitrag garantiert.

Pressekontakt:

Thomas Wedrich
- Leiter Unternehmenskommunikation -
Telefon: 040 / 3599 - 2737
E-Mail: presse@basler.de

Unternehmen:

Basler Lebensversicherungs-AG
Ludwig-Erhard-Str. 22
20459 Hamburg

Internet: www.basler.de

Über die Basler Versicherungen

Die Basler Versicherungen mit Sitz in Bad Homburg sind seit 150 Jahren auf dem deutschen Markt tätig. Sie bieten Versicherungs- und Vorsorgelösungen in den Bereichen Schaden- und Unfall- sowie Lebensversicherung an. Sie positionieren sich als Versicherer mit intelligenter Prävention, der "Basler Sicherheitswelt". Zusätzlich zur üblichen Versicherungsleistung sind Maßnahmen zur Verhinderung von Schäden fest in die Beratung sowie den Produkten und Dienstleistungen verankert. Der Kunde profitiert damit nicht erst beim Eintritt eines Schadens vom Service der Basler Versicherungen, sondern erhält, basierend auf der Erfahrung und dem Wissen des Unternehmens, ein zusätzliches „Plus“ an Sicherheit. Die Basler Versicherungen

gehören zur Baloise Group, Basel (Schweiz), hatten 2013 ein Geschäftsvolumen von 1,4 Milliarden Euro und beschäftigen rund 1.800 Mitarbeiter.

