

Pressemitteilung

ASSEKURATA Solutions GmbH vergibt erstmalig Auszeichnung „FAIRNESS in der BU-Leistungsregulierung“

Köln, den 27. Januar 2016 – Die ASSEKURATA Solutions GmbH (Assekurata) hat erstmalig die Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeit (BU) in Bezug auf die Fairness untersucht. Gemeinsam mit ihrem Kooperationspartner BU-Expertenservice GmbH ziehen die Analysten dabei aus den ersten drei Prüfverfahren eine positive Bilanz. So bieten die Alte Leipziger Lebensversicherungs a.G. (Alte Leipziger), die Cosmos Lebensversicherungs-AG (CosmosDirekt Leben) sowie die Volkswahl Bund Lebensversicherung a.G. (Volkswahl Bund) eine transparente, kundenorientierte und kompetente BU-Leistungsprüfung.

*BU heutzutage wichtigste
Risikoversorge*

Die Berufsunfähigkeitsversicherung (BU) gehört heute zur wichtigsten Risikoversorge. Denn wer aufgrund gesundheitlicher Probleme nicht mehr in seinem Beruf arbeiten kann, steht schnell vor finanziellen Schwierigkeiten, wenn die private Absicherung fehlt. Bei kaum einem anderen Versicherungsprodukt sind die Bedingungen in der jüngsten Vergangenheit so detailliert untersucht und überarbeitet worden. Dies hat dazu geführt, dass heute im Markt durchweg ein sehr hoher Bedingungsstandard herrscht. „Für die Versicherten zeigt sich die wahre Qualität ihres Berufsunfähigkeitsversicherers heute also nicht mehr vorrangig nur in den Bedingungen, sondern erst bei Eintritt des Leistungsfalls und der darauf folgenden Leistungsbearbeitung“, ist Markus Kruse, Geschäftsführer der ASSEKURATA Solutions GmbH, überzeugt. Allerdings finden sich zu diesem Fragenkomplex marktweit kaum Informationen.

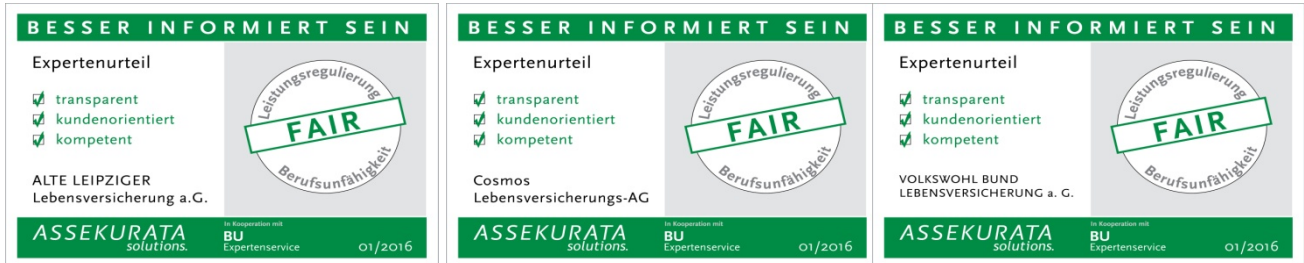
*Fairness der BU-Anbieter im
Leistungsregulierungsprozess*

„Gemeinsam mit der BU-Expertenservice GmbH haben wir ein Verfahren entwickelt, mit welchem wir die Fairness der BU-Anbieter im Leistungsregulierungsprozess analysieren“, so Markus Kruse. Als Spezialist für Berufsunfähigkeitsschutz verfügt die BU-Expertenservice GmbH über langjährige Erfahrung und Spezialwissen aus der

Abwicklung von bislang über 400 Leistungsfällen.

Alte Leipziger, CosmosDirekt Leben und Volkswohl Bund mit fairem Leistungsregulierungsprozess

Mit der **Alte Leipziger**, der **CosmosDirekt Leben** und dem **Volkswohl Bund** haben sich die ersten drei Gesellschaften dem Prüfverfahren gestellt und sind für die Fairness ihres Leistungsregulierungsprozesses ausgezeichnet worden.



Transparenz, Kundenorientierung und Kompetenz im Leistungsregulierungsprozess

„Fairness steht hierbei für eine transparente, kundenorientierte und kompetente Sachbearbeitung“ erklärt Markus Kruse. Die Prüfung basiert auf einem umfassenden Ansatz, nach welchem die Analysten den Leistungsregulierungsprozess der Gesellschaften untersuchen. Um sich ein genaues Bild vom Leistungsregulierungsprozess zu verschaffen, begutachten die Analysten die technischen Hilfsmittel in der Sachbearbeitung und führen vor Ort Gespräche mit Prozessverantwortlichen und Leistungsprüfern. Ob die getroffenen Maßnahmen der Unternehmen angemessen sind, begutachtet Assekurata anhand von Unternehmens- und Prozesskennzahlen, wie beispielsweise der Ablehnungsquote, der Anzahl der Geschäftsvorfälle pro Sachbearbeiter oder der Prozessquote.

Innerhalb der Strukturen prüft Assekurata den organisatorischen Rahmen der Leistungsfallprüfung. Hierzu zählen beispielsweise die Anzahl und Qualifikation der Leistungsprüfer, die Methoden zur Kapazitätsplanung oder die Unterstützung durch Experten. „Im Speziellen untersuchen wir in diesem Prüfsegment aber auch die Steuerung der Geschäftsvorfälle auf die vorhandenen Kapazitäten und die Kompetenz zur Messung von Service- und Prozesszeiten“, spezifiziert Markus Kruse. Insbesondere für die Prüfziele in der Kundenorientierung ergeben sich hier wichtige Anknüpfungspunkte, beispielsweise in Bezug auf die Schnelligkeit in der Prüfung oder ein kundenorientiertes Management von Gutachtern und externen Prozessbeteiligten.

Im Prüfpunkt Prozesse konzentrieren sich die Analysten auf die Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen. Ein spezieller Fokus liegt hierbei auf den Prozessschritten, die unmittelbar im Bezug zum Kunden stehen. Hierzu gehören beispielsweise die Einhaltung definierter Prozesszeiten, die regelmäßige Information des Kunden und die Angemessenheit der Informationserhebung. Auch die Flexibilität der Leistungsfallprüfung, beispielsweise in besonderen gesundheitlichen Härtefällen, und die Qualitätssicherung werden auf ihre Funktionsfähigkeit geprüft.

Des Weiteren prüfen die Analysten die technischen und nicht-technischen Hilfsmittel in der Leistungsfallprüfung. Hierzu gehören beispielsweise sämtliche Fragebögen und Erhebungsinstrumente, die seitens des Unternehmens zur Klärung des Gesundheitszustands beziehungsweise des Berufsbildes zum Einsatz kommen. Ein besonderer Fokus liegt hierbei auf der Verständlichkeit, der Angemessenheit und der Flexibilität in der Anpassung auf die individuelle Kundensituation. Gleiches gilt für den standardisierten und nicht-

ASSEKURATA Solutions GmbH • Venloer Straße 301-303 • D-50823 Köln

Geschäftsführer: Markus Kruse, Wilhelm Alms

Tel.: +49 221 27221-0 Fax: +49 221 27221-77

E-Mail: presse@assekurata-solutions.de Internet: www.assekurata-solutions.de

standardisierten Schriftverkehr. Im Bereich der technischen Hilfsmittel werden beispielsweise die Systeme zur Steuerung der Leistungsfälle und Kapazitäten geprüft.

*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.: +49 221 27221-33
Fax: +49 221 27221-77
E-Mail: kruse@assekurata-solutions.de
Internet: www.assekurata-solutions.de