

## Pressemitteilung

# Berufsunfähigkeits- und Grundfähigkeitsversicherung der Nürnberger Lebensversicherung erneut für Fairness in der Leistungsregulierung ausgezeichnet

**Köln, den 2. September 2024 – Die Nürnberger Lebensversicherung AG (Nürnberger Leben) überzeugt erneut mit einer transparenten, kundenorientierten sowie kompetenten Leistungsregulierung in den Berufsunfähigkeits- und Grundfähigkeitsversicherungen. Hierfür erhält die Gesellschaft in beiden Zweigen das Fairness-Siegel der Assekurata Solutions GmbH (Assekurata).**

*Weiterer Ausbau der technischen Prozessunterstützung*

„Die Nürnberger Leben hat ihren Leistungsprüfungsprozess in den vergangenen zwei Jahren durch zahlreiche Maßnahmen noch stärker an den Bedürfnissen der Kunden ausgerichtet“, betont Juliane Löffler, Senior-Analystin bei der Assekurata Solutions GmbH. „Dazu zählt insbesondere die konsequente Weiterentwicklung der technischen Prozessoptimierung, was die Effizienz in der Leistungsfallbearbeitung weiter erhöht hat.“ Ein Beispiel hierfür ist die verbesserte technische Ausstattung, die unter anderem ermöglicht, dass standardisierte Anschreiben, wie zum Beispiel Erinnerungen, automatisiert versandt werden können. Besonders in der BU-Leistungsfallbearbeitung hebt sich die Nürnberger Leben vom Markt ab. Kunden profitieren mittlerweile von einer Vielzahl digitaler Angebote zur Leistungsfallbeantragung. So können sie beispielsweise nun auch im Rahmen der Nachprüfung den Fragebogen zur Selbstauskunft direkt über das Kundenportal mittels eines dynamischen Fragebogens ausfüllen. Darüber hinaus wurden die digitalen Services im Kundenportal erweitert, so dass Informationen und Dokumente zum Leistungsfall einfacher bereitgestellt werden können. Antragsteller können hierüber alle erforderlichen Unterlagen für den Leistungsantrag elektronisch übermitteln. Ein weiterer Fortschritt ist die Anbindung des Kundenportals an das Leistungsbearbeitungsprogramm. Damit können Kunden nicht nur den aktuellen Bearbeitungsstand ihres Leistungsantrags einsehen, sondern auch Anfragen an Ärzte nachverfolgen.



*Von Beginn an direkte Hilfestellung bei der Antragsstellung*

Zur weiteren Unterstützung der Antragsteller beim Ausfüllen des Fragebogens und Bereitstellung der erforderlichen Unterlagen bietet die Nürnberger verschiedene Serviceleistungen an. Dazu gehört das Teleclaiming, bei dem die Leistungsprüfer den Fragebogen gemeinsam mit dem Kunden telefonisch ausfüllen. Darüber hinaus gibt es den sogenannten L-Check, bei dem medizinisches Fachpersonal dem Kunden vor Ort – sei es zu Hause oder in der Reha-Einrichtung – beim Beantworten der Antragsfragen und Zusammenstellen der notwendigen Unterlagen unterstützt. Diese persönliche Betreuung ermöglicht eine schnelle und kundenfreundliche Erfassung aller erforderlichen Informationen für die weitere Bearbeitung des Antrags. „Mit dieser Vorgehensweise fördert die Nürnberger Leben auch eine schnelle Leistungsentscheidung, da die Leistungsprüfer notwendige Informationen und Unterlagen in der Regel schneller und gezielter erhalten können“, betont Juliane Löffler.

*Transparente Kundeneinbindung*

Eine wichtige Rolle spielen auch Kundeninformation und -kommunikation im Verlauf der Leistungsfallprüfung. So nimmt der zuständige Leistungsprüfer innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Leistungsfallmeldung Kontakt mit dem Kunden auf. Hierbei werden nicht nur die wesentlichen Rahmendaten zum Leistungsantrag erfasst, sondern der Kunde erhält auch detaillierte Informationen zum Ablauf der Leistungsprüfung. Darüber hinaus liegt dem Fragebogen zur Selbstauskunft ein Flyer bei, der den weiteren Ablauf, zusätzliche Hinweise zu Arztanfragen sowie die Hilfsangebote zur Leistungsbeantragung umfassend erklärt. Während der gesamten Leistungsfallbearbeitung setzen die Leistungsprüfer zudem auf regelmäßigen telefonischen Kontakt, sowohl mit dem Kunden als auch mit externen Beteiligten wie Ärzten. Dies geschieht beispielsweise bei der Anforderung weiterer Informationen oder als Erinnerung an fehlende Unterlagen. Durch diese transparente Einbindung der Antragsteller in den Prozess können Fragen unmittelbar geklärt werden, was zu einer zügigen und reibungslosen Entscheidungsfindung beiträgt.

*Optimale Rahmenbedingungen für eine kompetente Leistungsregulierung*

Die Nürnberger Leben legt großen Wert auf eine zielführende Qualifizierung ihrer Mitarbeiter. Neben regelmäßigen Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen werden die Leistungsprüfer dabei auch durch interne Austauschformate und gezieltes Feedback aus Revisionen kontinuierlich gefördert. Verschiedene Qualitätssicherungsmaßnahmen tragen zudem zur Stabilität der Entscheidungen in der Leistungsfallprüfung bei. Der konsequente Einsatz standardisierter Controlling-Instrumente unterstützt zudem die Einhaltung der Prozessvorgaben zur Bearbeitungsdauer. Darüber hinaus nutzt das Unternehmen regelmäßig Kundenfeedbacks, die nach ausgewählten Anlässen eingeholt werden, um seine Prozesse und Kundenserviceleistungen kontinuierlich zu optimieren.

„Neben einer ausgeprägten Servicebereitschaft schaffen auch die vorhandenen Strukturen und Prozesse einen idealen Rahmen für eine transparente, kompetente und kundenorientierte Leistungsprüfung bei der Nürnberger Leben.“, fasst Juliane Löffler zusammen.

---

*Über die Assekurata Solutions GmbH*

Die Assekurata Solutions GmbH ist 2010 aus der Assekurata Assekuranz Rating-Agentur GmbH hervorgegangen. Die Gesellschaft richtet ihren Fokus auf Beratungs-, und Marktforschungsdienstleistungen für Versicherungs- und Vertriebsgesellschaften. Den Beratungsschwerpunkt bilden dabei die Gestaltung vertriebs- und kundenorientierter Prozesse, die Optimierung von Vertriebssteuerungsinstrumenten sowie die Umsetzung regulatorischer Anforderungen im Rahmen von Compliance-Projekten. Darüber hinaus unterstützt die Assekurata Solutions GmbH Unternehmen bei der Durchführung von Kunden- und Vertriebspartnerbefragungen, der

---

Analyse und Interpretation der Ergebnisse sowie der Optimierung der Handlungsfelder.

### **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

Juliane Löffler  
Projektleiterin  
Tel.: 0221 27221-69  
Fax: 0221 27221-78  
E-Mail: loeffler@assekurata-solutions.de  
Internet: www.assekurata-solutions.de