

Pressemitteilung

HUK-Coburg-Lebensversicherung zum dritten Mal für ihre „FAIRNESS in der BU-Leistungsprüfung“ ausgezeichnet

Köln, den 24. September 2024 – Die HUK-Coburg-Lebensversicherung AG (HUK-Coburg) hat sich erneut dem Assekurata-Prüfverfahren zur Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeit (BU) gestellt und überzeugt weiterhin mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Strategie. Hierfür erhält die HUK-Coburg erneut das Fairness-Siegel der Assekurata Solutions GmbH (Assekurata).

Direkte und persönliche Unterstützung bei der Anspruchsstellung

„Kunden der HUK-Coburg werden von Anfang an eng von ihrem Leistungsprüfer betreut“, erklärt Juliane Löffler, Senior-Analystin bei der Assekurata Solutions GmbH. „Schon bei der Meldung des Leistungsfalls informiert der zuständige Prüfer den Kunden telefonisch über die einzelnen Schritte des Prüfprozesses.“ Diese enge Betreuung setzt sich über die gesamte Leistungsprüfungsdauer fort und sorgt für ein hohes Maß an Transparenz.



Effiziente und schnelle Leistungsregulierung

Die Leistungsprüfer der HUK-Coburg bemühen sich, so früh wie möglich eine Entscheidung über den Leistungsfall zu treffen. Dafür führen sie unter anderem kurz nach der Meldung des Falls ein Telefoninterview mit dem Antragsteller. Auf dieser Basis können sie eine erste Einschätzung zum Leistungsanspruch und Umfang der benötigten Informationen vornehmen. Dadurch lassen sich weitere Informationen und Unterlagen zielgerichteter anfordern, wodurch der Aufwand für den Kunden im Rahmen der Leistungsfallprüfung möglichst gering bleibt, und eine schnelle Entscheidung unterstützt wird. Kundenorientierte Service-Level-Vorgaben zur Beantwortung eingehender Unterlagen, die tägliche Prüfung offener Vorgänge und die Sicherstellung einer kontinuierlichen Bearbeitung über Vertretungsregelungen tragen zusätzlich zu einer zügigen Bearbeitung bei.

*Kompetente Fallbearbeitung
und hoher Qualitätsanspruch*

Um kompetente und nachvollziehbare Leistungsfallentscheidungen zu treffen, müssen die Leistungsprüfer natürlich über ein sehr hohes Erfahrungs- und Qualifikationsniveau verfügen. Hier zeichnen sich die Mitarbeiter der HUK-Coburg durch eine langjährige und sehr umfangreiche Erfahrung aus. Sie werden zudem über regelmäßige Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie einen intensiven fachlichen Austausch zu eingehenden Leistungsfällen gefördert. Qualitätssicherungsmaßnahmen und Stichprobenkontrollen der Leistungsfälle gewährleisten zudem eine stabile Entscheidungsfindung bei der Leistungsfallprüfung. Darüber hinaus nutzt das Unternehmen diese Maßnahmen, um seine Prozesse und Kundenserviceleistungen kontinuierlich zu optimieren.

*Kundenähe sichert Fairness
in der Leistungsregulierung*

„Insgesamt überzeugt die Leistungsregulierung der HUK-Coburg durch eine direkte und persönliche Kundenkommunikation sowie eine sehr qualifizierte Leistungsfallbearbeitung. Dies ermöglicht nicht nur schnelle, sondern auch kompetente Entscheidungen, bei denen die individuellen Bedürfnisse der Kunden im Sinne einer fairen Regulierung im Mittelpunkt stehen.“, 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 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

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