

Pressemitteilung

HDI Lebensversicherung AG erneut mit Auszeichnung zur „Fairness in der BU-Leistungsprüfung“

Köln, den 5. Oktober 2022 – Die HDI Lebensversicherung AG (HDI Leben) überzeugt wiederholt mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeitsversicherung (BU). Hierfür vergibt die Assekurata Solutions GmbH (Assekurata) dem Versicherer zum vierten Mal in Folge das Fairness-Siegel.

Kundennähe und transparente Einbindung bei der HDI Leben im Fokus

„Bei der BU-Leistungsfallbearbeitung werden die Kunden der HDI Leben von Beginn an persönlich durch einen Leistungsprüfer betreut“, erklärt Juliane Löffler, Senior-Analystin der Assekurata Solutions GmbH. „Direkt nach Meldung des Leistungsfalls nimmt der zuständige Leistungsprüfer telefonisch Kontakt zum Antragsteller auf. Hierbei werden nicht nur die Hintergründe zur Leistungsfallmeldung erörtert, sondern der Antragsteller erhält auch Informationen zum weiteren Prozess.“ Auch im Schriftverkehr setzt die HDI Leben auf eine transparente und verständliche Kundenkommunikation. So hat das Unternehmen seine Korrespondenz in den vergangenen zwei Jahren im Sinne einer aktiven Kundenansprache, Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit überarbeitet.



Hilfestellung und Unterstützung bei der Antragsstellung

Der Fragebogen zur Selbstauskunft überzeugt durch eine logische und übersichtliche Gestaltung. Mit dem Fragebogen erhält der Antragsteller auch eine Checkliste zu den erforderlichen Unterlagen. Ein Deckblatt mit konkreten Hinweisen zu den notwendigen medizinischen Informationen zur Weitergabe an den Haus- oder Facharzt unterstützt zudem die Beschaffung der relevanten medizinischen Belege. Darüber hinaus erhält der Antragsteller ein Muster einer Tätigkeitsbeschreibung, was insbesondere bei den Fragen zum Berufsbild sehr hilfreich ist.

Bei der HDI Leben haben die Antragsteller zudem die Möglichkeit, den Fragebogen zur Selbstauskunft auch online mittels eines dyna-

*Kontinuierliche Verbesserung
im Sinne der Kundenorientierung*

mischen Fragebogens auszufüllen und die Antragsdokumente direkt im Kundenportal hochzuladen.

Die HDI Leben hat ihren Leistungsprüfungsprozess in den vergangenen zwei Jahren im Rahmen von internen Aufbau- und Entwicklungsprojekten noch weiter auf den Kunden ausgerichtet“, betont Juliane Löffler. Im Rahmen des Serviceversprechens „persönlich, zeitnah, direkt“ hat das Unternehmen die persönliche Kundenkommunikation über die Vorgabe weiterer Kontaktpunkte während der Leistungsfallbearbeitung weiter ausgebaut. So teilen die Leistungsprüfer dem Kunden das Ergebnis der Prüfung im Vorfeld telefonisch mit und erläutern ihm den jeweiligen Sachverhalt, bevor das offizielle Schreiben in den Versand geht.

Die weitgehende Umstellung auf eine aktenlose Bearbeitung und eine Verkürzung des Serviceziels für die Bearbeitung sämtlicher Eingangspost fördern eine effizientere und somit noch schnellere Leistungsfallbearbeitung. Hilfreich ist in diesem Zusammenhang auch die Tatsache, dass die Leistungsprüfer ab der dritten Unterlagennachforderung die Meinung der fachlichen Führungskraft einholen. Diese im vergangenen Jahr eingeführte Regel soll unnötigen Unterlagennachforderungen vorbeugen, so dass alle notwendigen Daten möglichst direkt zu Beginn und gesammelt angefordert werden.

Um auch künftig ihre Serviceleistungen und Prozesse weiter zu verbessern, hat die HDI Leben ihr Qualitätsmanagement weiter ausgebaut. Neben den bereits bestehenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung, wie Stichprobenkontrollen und einer Service-Level-Messung, holt das Unternehmen nach der Leistungsentscheidung nun auch regelmäßig Kundenmeinungen ein.

„Insgesamt können die Kunden der HDI Leben auch weiterhin auf eine persönliche und kompetente Unterstützung sowie faire Abwicklung ihrer Leistungsfallprüfung vertrauen“, 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
Senior-Analystin
Tel.: 0221 27221-69
Fax: 0221 27221-78
E-Mail: loeffler@assekurata-solutions.de
Internet: www.assekurata-solutions.de