

## Pressemitteilung

# Barmenia Lebensversicherung für „Fairness in der BU-Leistungsprüfung“ ausgezeichnet

Köln, den 5. Mai 2022 – Die Barmenia Lebensversicherung a. G. (Barmenia Leben) hat sich einem Assekurata-Prüfverfahren gestellt. Bei der Überprüfung der Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeit (BU) überzeugt die Barmenia mit einer transparenten, kundenorientierten sowie kompetenten Herangehensweise. Hierfür erhält der Wuppertaler Versicherer die Auszeichnung "Fairness in der BU-Leistungsregulierung" der Assekurata Solutions GmbH (Assekurata).

*Hoher Stellenwert der Kundenorientierung*

Die Barmenia Leben überzeugt in der Leistungsprüfung mit einer aktiven Kundenkommunikation und einem hohen Maß an Servicebereitschaft. Während des gesamten Prüfprozesses tauschen sich die Leistungsprüfer der Barmenia überwiegend telefonisch mit dem Kunden aus. „Der direkte Kontakt ist während der Leistungsprüfung enorm wichtig, da hierüber Unklarheiten und Verständnisschwierigkeiten schnell geklärt werden können“, betont Juliane Löffler, Senior-Analystin der Assekurata Solutions GmbH. „Hierdurch lassen sich auch notwendige Unterlagen schneller und zielgerichteter anfordern. Damit schafft die Barmenia Leben nicht nur ein hohes Maß an Kundennähe, sondern fördert gleichzeitig eine schnelle Leistungsprüfung ohne unnötige Verzögerungen.“



*Transparente Kundeneinbindung*

Darüber hinaus binden die Leistungsprüfer der Barmenia Leben Antragssteller während der gesamten Leistungsprüfung transparent in den Prozess ein. Bereits im Rahmen des telefonischen Erstgesprächs erhalten Kunden Informationen zum Ablauf der Prüfung und den benötigten Unterlagen. Um den Prüfprozess aktiv zu beschleunigen, fügen die Prüfer darüber hinaus jedem Fragebogen zur Selbstauskunft eine Checkliste der erforderlichen Unterlagen bei. Regelmäßige Zwischenbescheide und Erinnerungsschreiben während der Leistungsprüfung runden darüber hinaus die Strategie einer sehr transparenten und zügigen Leistungsregulierung ab.

*Hervorragende Rahmenbedingungen für eine schnelle Leistungsfallprüfung*

Um eine angemessene Gesamtbearbeitungszeit sicherzustellen und eventuelle Kapazitätsspitzen frühzeitig zu erkennen, überprüft die Barmenia Leben täglich die offenen Vorgänge. Darüber hinaus helfen ein systematisierter Erinnerungsprozess sowie Vertretungsregelungen dabei, Verzögerungen im Leistungsprozess zu minimieren.

Besonders hervorzuheben ist die umfangreiche technische Prozessunterstützung in der Leistungsbearbeitung. Insbesondere die

elektronische Leistungsakte fördert eine schnelle Bearbeitung und erhöht zugleich die Auskunftsfähigkeit. In diese trägt der Leistungsprüfer alle relevanten Erkenntnisse des Verfahrens ein, so dass beispielsweise im Vertretungsfall oder bei Kundenanfragen jeder Leistungsprüfer zeitnah und direkt Auskünfte erteilen kann.

Zusammen mit dem Entscheidungsbogen, in dem die wesentlichen Angaben zum Leistungsantrag dokumentiert werden, dient die elektronische Akte auch als Grundlage und Hilfestellung für eine sorgfältige Leistungsprüfung. „Denn gerade hierdurch gewährleistet die Barmenia Leben, dass die Bearbeitungsschritte zu jeder Zeit auch für Außenstehende nachvollziehbar bleiben“, betont Juliane Löffler.

#### *Kompetente Leistungsregulierung*

Hilfreich ist hierbei auch der Umstand, dass die Mitarbeiter in der Leistungsgruppe der Barmenia Leben über umfangreiche Erfahrungen in der Leistungsprüfung verfügen. Bei speziellen Fragestellungen können sie darüber hinaus auf die Expertise der hauseigenen Juristen sowie Ärzte zurückgreifen.

#### *Hoher Qualitätsanspruch in der Leistungsregulierung*

Qualitätssicherungsmaßnahmen und verschiedene Austauschformate fördern die Entscheidungsstabilität hinsichtlich der Leistungsfallprüfung. Darüber hinaus nutzt das Unternehmen diese Maßnahmen dazu, um seine Prozesse und Kundenserviceleistungen kontinuierlich zu optimieren. Hervorzuheben ist hierbei der hohe Anspruch an die Qualität im individualisierten und standardisierten Schriftverkehr. Dabei sind die Schriftstücke gemäß des neuen Markenleitbilds „Einfach. Menschlich.“ für den Kunden noch persönlicher und verständlicher gestaltet.

„Insgesamt zeichnet sich die Leistungsregulierung bei der Barmenia Leben durch ein sorgfältiges Prüfverfahren und eine ausgeprägte Servicebereitschaft aus, bei der die individuellen Belange der Kunden im Sinne einer fairen Leistungsregulierung im Vordergrund stehen“, fasst Juliane Löffler das Ergebnis zusammen. „Mit ihren Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungsfallbearbeitung und Prozessunterstützung, verdeutlicht das Unternehmen seinen hohen Anspruch an Kundenzufriedenheit und einer auch weiterhin fairen Prüfung.“

---

#### *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.: 0221 27221-33  
Fax: 0221 27221-78  
E-Mail: kruse@assekurata-solutions.de  
Internet: www.assekurata-solutions.de