

## Pressemitteilung

# AXA Lebensversicherung und Deutsche Ärzteversicherung für ihre „FAIRNESS in der BU-Leistungsprüfung“ ausgezeichnet

Köln, den 5. April 2017 Die **ASSEKURATA Solutions GmbH** (Assekurata) zeichnet die **AXA Lebensversicherung** und die **Deutsche Ärzteversicherung** für ihre „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“ aus. Damit bescheinigt Assekurata den beiden Lebensversicherern im AXA Konzern eine transparente, kundenorientierte und kompetente Vorgehensweise bei der Leistungsregulierung in der BU.

*Einheitliches Vorgehen der  
beiden Lebensversicherer*

Bei der Leistungsprüfung verfolgen beide Lebensversicherer im Axa Konzern eine einheitliche Strategie. Umfangreiche Richtlinien und praxisorientierte Arbeitsanweisungen bieten den Mitarbeitern dabei einen geeigneten Rahmen für eine kompetente und kundenorientierte Leistungsprüfung.

*BU-Leistungsprüfung als  
Qualitätsmerkmal  
eines Versicherers*

Für die Versicherten zeigt sich die Qualität ihres Berufsunfähigkeitsversicherers heute nicht mehr vorrangig nur in den Bedingungen, sondern vermehrt erst bei Eintritt des Leistungsfalls und der darauf folgenden Leistungsbearbeitung. Hier haben die Unternehmen zahlreiche Möglichkeiten, mit individuellen Services ihre Kunden in einer unsicheren Lebenssituation wie der Berufsunfähigkeit zumindest auf dem Weg zu mehr wirtschaftlichen Freiheiten entsprechend zu unterstützen.



*Transparenz, Kundenorientierung und Kompetenz im Leistungsregulierungsprozess*

Vor diesem Hintergrund hat Assekurata gemeinsam mit der BU-Expertenservice GmbH ein Verfahren entwickelt, mit welchem die Fairness der BU-Anbieter im Leistungsregulierungsprozess analysiert wird. Fairness steht hierbei für eine transparente, kundenorientierte und kompetente Sachbearbeitung. Die Prüfung basiert auf einem umfassenden Ansatz, nach welchem die Analysten den Leistungsregulierungsprozess der Gesellschaften untersuchen. Um sich ein genaues Bild vom Prozess zu verschaffen, begutachten die Analysten die technischen Hilfsmittel in der Sachbearbeitung und führen vor Ort Gespräche mit Prozessverantwortlichen und Leistungsprüfern. Ob die Maßnahmen angemessen sind, begutachtet Assekurata anhand von Unternehmens- und Prozesskennzahlen, wie beispielsweise der Ablehnungsquote, der Anzahl der Geschäftsvorfälle pro Sachbearbeiter oder der Prozessquote.

*Sehr gute technische Rahmenbedingungen*

Im Rahmen der Leistungsfallprüfung verfügt sowohl die AXA Lebensversicherung als auch die Deutsche Ärzteversicherung über eine sehr gute technische Prozessunterstützung. Diese bietet eine optimale Voraussetzung für eine schnelle Leistungsprüfung ohne unnötige Verzögerungen. Bei Eingang einer Leistungsfallmeldung wird diese automatisch unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden Mitarbeiterkapazitäten einem Leistungsprüfer zugeordnet. Im weiteren Verlauf erinnert das System den Prüfer frühzeitig an erforderliche Maßnahmen, wie beispielsweise Erinnerungsschreiben an den Antragssteller oder auch Nachprüfungen.

*Hohe Interventionsfestigkeit*

Beide Unternehmen orientieren sich des Weiteren an kundenorientierten Vorgaben zum Service-Level in der Leistungsfallprüfung. Die Einhaltung wird ebenfalls technisch über ein automatisiertes Controlling nachgehalten. „Hervorzuheben ist dabei die kontinuierliche Überprüfung offener Vorgänge, bei der den Gründen für zeitliche Verzögerungen nachgegangen und somit zeitnah entgegengewirkt werden kann“, betont Geschäftsführer Markus Kruse. Zahlreiche Qualitätssicherungsmaßnahmen und Stichprobenkontrollen der Leistungsfälle fördern zudem die Entscheidungsstabilität hinsichtlich der Leistungsfallprüfung. Darüber hinaus unterstützen diese Maßnahmen eine kontinuierliche Optimierung der Prozesse.

*Sehr hohes Qualifikationsniveau der Mitarbeiter*

„Aus unserer Sicht verfügen die beiden Lebensversicherer auch über sehr gute strukturelle Rahmenbedingungen, die sich vor allem in einer hohen Qualifikation der Sachbearbeiter zeigen“, erklärt Markus Kruse. „Neben regelmäßigen internen und externen Weiterbildungen, beispielsweise zu rechtlichen Änderungen oder Kommunikationstrainings, erhalten neue Leistungsprüfer eine Ausbildung zum Fachmann/-frau für BU-Leistungsregulierung (IHK).“

*Persönlicher Kontakt und schnelle Hilfestellung*

Als besonders kundenorientiert bewertet Assekurata das telefonische Erstgespräch. Hier erhalten die Kunden einen Einblick in den Bearbeitungsprozess zu ihrem Leistungsantrag. Auch im weiteren Verlauf forciert das Unternehmen den telefonischen Kontakt, um im Sinne des Kunden möglichst schnell offene Punkte zu klären und ein hohes Maß an Transparenz zu fördern. Weitere Serviceleistungen, wie die Möglichkeit, persönlich in den Räumlichkeiten der AXA den Leistungsantrag zu besprechen („Inhouse“-Regulierung) oder Vor-Ort-Kundenbesuche runden das positive Gesamtbild ab.

---

*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