

Pressemitteilung

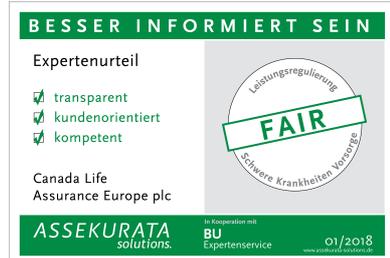
Canada Life erhält die Auszeichnung „FAIRNESS in der Leistungsregulierung“ für die Grundfähigkeitsversicherung und Schwere Krankheiten Vorsorge

Köln, den 25. Januar 2018 – Die Canada Life Assurance Europe plc (Canada Life) hat sich dem Assekurata-Prüfverfahren zur Fairness in der Leistungsregulierung gestellt. Für die Produkte Grundfähigkeitsversicherung und Schwere Krankheiten Vorsorge erhält das Unternehmen das Fairness-Siegel der ASSEKURATA Solutions GmbH (Assekurata).

Leistungsprüfung als Qualitätsmerkmal eines Versicherers

Für die Versicherten zeigt sich die Qualität ihres Versicherungsproduktes nicht ausschließlich in den Bedingungen, sondern auch im Verhalten des Versicherers bei Eintritt des Leistungsfalls. Assekurata prüft daher gemeinsam mit der BU-Expertenservice GmbH seit 2016, wie fair sich die Versicherer gegenüber ihren Kunden bei der Prüfung der Leistungsfälle verhalten. „Bei der Canada Life haben wir das bisher ausschließlich auf die Berufsunfähigkeitsversicherung angewandte Verfahren nun auch auf weitere Biometrieprodukte ausgeweitet“, erläutert Markus

Kruse, Geschäftsführer der Assekurata Solutions GmbH. „Auch die Grundfähigkeits- oder die Dread-Disease-Versicherung sind existenzielle Leistungen, bei welchen sich der Kunde bei Antragstellung für einen Leistungsfall in einer schwierigen Situation befindet, weshalb die Frage nach der Fairness in der Leistungsregulierung auch in diesen Produktsegmenten elementar ist.“ Die Prüfung basiert auf einem umfassenden Ansatz, nach welchem die Analysten den Leistungsregulierungsprozess der Gesellschaften untersuchen. Hierbei werden die



Strenge Qualitätsüberwachung für den Kunden

strukturellen Rahmenbedingungen in der Leistungsabteilung begutachtet und es finden vor Ort Gespräche mit Prozessverantwortlichen und Leistungsprüfern statt. Prozess- und Unternehmenskennzahlen werden als quantitative Messgrößen herangezogen. Bewertet werden die Transparenz, die Kundenorientierung und die Kompetenz im Prüfungsprozess. Die Berufsunfähigkeitsversicherung der Canada Life, die 2014 eingeführt wurde, konnte noch nicht geprüft werden, da entsprechend der noch jungen Historie keine hinreichende Anzahl Leistungsfälle vorlag.

Die technische Prozessunterstützung der Canada Life bietet optimale Voraussetzungen für einen reibungslosen Ablauf der Leistungsregulierung. Jeder Leistungsprüfer hat Einsicht auf alle Leistungseingänge und den aktuellen Status angeforderter Unterlagen, was eine sehr gute Auskunftsfähigkeit und somit hohe Transparenz zum aktuellen Stand der Leistungsprüfung gegenüber den Kunden sicherstellt. Neben den üblichen Terminierungs- und Wiedervorlagefunktionen verfügt das System auch über eine Verknüpfung zum Reporting und Controlling. Dank Letzterem lassen sich Bearbeitungsengpässe schnellstmöglich auflösen, da die Gruppenleitung hierüber regelmäßig den aktuellen Stand prüft und somit helfend eingreifen kann, wenn der Leistungsprüfer Unterstützung benötigt. Die dazugehörigen Servicekennzahlen (Service-Level, Durchlaufzeiten und Erfüllungsgrade) bestätigen eine hohe Qualität. Ebenfalls im System hinterlegt ist eine ausführliche Dokumentation jeder Leistungsfallprüfung in der elektronischen Leistungsakte. Hierdurch lässt sich jeder Bearbeitungsschritt nachvollziehen, was eine gute Grundlage für Qualitätssicherungsmaßnahmen darstellt.

Erfahrene Mitarbeiter mit hohem Ausbildungsstand

In ihrer Leistungsabteilung beschäftigt die Canada Life durchweg erfahrene Mitarbeiter mit hohem Ausbildungsstand. Über ein umfassendes Aus- und Weiterbildungskonzept fördert das Unternehmen gezielt den Kompetenzaufbau in der Sachbearbeitung. Berücksichtigung finden hierbei auch spezifische Schulungsmaßnahmen, wie beispielsweise kundenorientiertes Schreiben. Das hohe Qualifikationsniveau, eine sehr enge Abstimmung zwischen den Mitarbeitern sowie die ausführliche Dokumentation fördern aus Sicht von Assekurata die Entscheidungsstabilität hinsichtlich der Leistungsfallprüfung.

Kundenfokus in der Leistungsregulierung

Besonders hervorzuheben ist der ausgeprägte Kundenfokus bei der Leistungsfallprüfung. Direkt von Beginn an erhält der Kunde in Form von telefonischen Interviews aktive Unterstützung bei der Beantwortung des Fragebogens. Bei der Terminfindung richten sich die Interviewer nach den individuellen Kundenwünschen, so dass der Kunde diese auch an den Wochenenden sowie in den Abendstunden wahrnehmen kann. „Das individuelle Eingehen der Leistungsprüfer auf den jeweiligen Fall verdeutlicht den hohen Anspruch der Canada Life an eine kundenorientierte und faire Leistungsregulierung“, erklärt Markus Kruse, Geschäftsführer der *Assekurata Solutions GmbH*.

*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