

Presse-Information

Nürnberg, den 7. September 2021

Leistungsregulierung: Fairness-Siegel jetzt auch für die NÜRNBERGER Grundfähigkeitsversicherung

Transparent, kundenorientiert und kompetent: So bezeichnen die Analysten der Assekurata Solutions GmbH die Leistungsregulierung in der Grundfähigkeitsversicherung der NÜRNBERGER. Damit erhält die NÜRNBERGER Lebensversicherung (NLV) erstmalig das Fairness-Siegel. In der BU bekam die NLV bereits zum dritten Mal in Folge die Auszeichnung.

Laut Juliane Löffler, Senior-Analystin Assekurata, überzeuge die NLV durch eine individuelle Leistungsfallbearbeitung, eine ausgeprägte Servicebereitschaft und einen hohen Qualitätsanspruch. „Mit ihrem Anspruch, die Serviceleistungen und Prozesse kontinuierlich zu verbessern, verfolgt das Unternehmen den richtigen Weg, um auch zukünftig eine faire Leistungsprüfung sicherzustellen“, so Löffler weiter.

Hohes Maß an Kundenorientierung

Assekurata hebt besonders die Kundenkommunikation der NÜRNBERGER und hier speziell das telefonische Erstgespräch hervor. Hierbei informieren die Leistungsprüfer den Antragssteller nicht nur über den Ablauf der Leistungsprüfung, sondern auch detailliert zu den Leistungsauslösern im zugrundeliegenden Tarif. Laut Löffler helfe das dabei, Unklarheiten insbesondere in Hinblick auf die Prüfungsanforderungen bezüglich der bedingungsgemäßen Grundunfähigkeiten von Seiten der Kunden unmittelbar zu klären.

Schnelle Leistungsfallprüfung

Die Leistungsregulierung der NÜRNBERGER greift auf elektronische Leistungsakten zurück, die Assekurata zufolge eine schnelle Bearbeitung fördern und zugleich die Auskunftsfähigkeit erhöhen. „Denn gerade hierdurch gewährleistet die NÜRNBERGER, dass die Bearbeitungsschritte zu jeder Zeit auch für Außenstehende nachvollziehbar bleiben“, erläutert die Analystin. Zudem arbeiten die Regulierer mit einer sogenannten Fallzusammenfassung, in der die wesentlichen Angaben zum Leistungsantrag dokumentiert werden.

Aus- und Weiterbildung ist wichtig

Für die NÜRNBERGER spielt die Aus- und Weiterbildung der Leistungsprüfer eine Schlüsselrolle, um die laut Assekurata „hohen Qualitätsstandards“ zu gewährleisten. Hierbei lege, so Juliane Löffler, das Unternehmen den Fokus nicht nur auf juristische und medizinische Themen, sondern biete auch Soft-Skills-Schulungen.