

ZERTIFIKAT

HDI LEBENSVERSICHERUNG AG


Die ASSEKURATA Solutions GmbH bestätigt der HDI Lebensversicherung AG
eine FAIRE Leistungsregulierung in der

Berufsunfähigkeit



Markus Kruse
Geschäftsführer ASSEKURATA Solutions GmbH

OKTOBER 2018

BESSER INFORMIERT SEIN	
<p>Expertenurteil</p> <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> transparent<input checked="" type="checkbox"/> kundenorientiert<input checked="" type="checkbox"/> kompetent <p>HDI Lebensversicherung AG</p>	
<p>ASSEKURATA solutions.</p>	<p>In Kooperation mit BU Expertenservice</p> <p>10/2018 www.assekurata-solutions.de</p>

ASSEKURATA Solutions GmbH Venloer Str. 301-303 50823 Köln
www.assekurata-solutions.de

HDI Lebensversicherung AG

Prüfgegenstand

Im Fokus der Prüfung steht die FAIRNESS im Leistungsregulierungsprozess der Berufsunfähigkeitsabsicherung. FAIRNESS steht hierbei für eine transparente, kundenorientierte und kompetente Sachbearbeitung seitens des Versicherungsunternehmens. Die Prüfung umfasst eine ganzheitliche Betrachtung von Strukturen, Prozessen und Systemen zur Leistungsregulierung.

Prüfmethodik

Die Prüfung der FAIRNESS in der BU-Leistungsfallregulierung basiert auf einem umfassenden Ansatz. Hierbei begutachtet Assekurata die unternehmensindividuelle Umsetzung von Transparenz, Kundenorientierung und Kompetenz. Die Prüfung erfolgt auf Basis einer definierten Datenlieferung der Unternehmen, einer Begutachtung der technischen Hilfsmittel in der Sachbearbeitung sowie Vor-Ort-Gesprächen mit Prozessverantwortlichen und Leistungsprüfern. Ob die getroffenen Maßnahmen der Unternehmen angemessen sind, prüfen die Analysten anhand von Unternehmens- und Prozesskennzahlen, wie beispielsweise der Ablehnungsquote, der Anzahl der Geschäftsvorfälle pro Sachbearbeiter oder der Prozessquote.

FAIRNESS ist hierbei als absoluter Qualitätsmaßstab zu verstehen. Es erfolgt keine Abstufung in Bewertungsklassen.

Prüfungsinhalte

Innerhalb der Strukturen prüft Assekurata den organisatorischen Rahmen der Leistungsfallprüfung. Hierzu gehören beispielsweise die Anzahl und Qualifikation der Leistungsprüfer, die Methoden zur Kapazitätsplanung oder die Unterstützung durch Experten. Im Speziellen zählen hierzu aber auch die Steuerung der Geschäftsvorfälle auf die vorhandenen Kapazitäten und die Kompetenz zur Messung von Service- und Prozesszeiten. Insbesondere für die Prüfziele in der Kundenorientierung ergeben sich hier wichtige Anknüpfungspunkte, beispielsweise in Bezug auf die Schnelligkeit in der Prüfung oder ein kundenorientiertes Management von Gutachtern und externen Prozessbeteiligten.

Innerhalb der Prozesse untersucht Assekurata anhand der Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen, inwieweit die Leistungsfallprüfung systematisiert ist. Ein spezieller Fokus liegt hierbei auf den Prozessschritten, die unmittelbar im Bezug zum Kunden stehen. Hierzu gehören beispielsweise die Einhaltung definierter Prozesszeiten, die regelmäßige Information des Kunden und die Angemessenheit der Informationserhebung. Auch die Flexibilität der Leistungsfallprüfung, beispielsweise in besonderen gesundheitlichen Härtefällen, und die Qualitätssicherung werden auf ihre Funktionsfähigkeit geprüft.

Innerhalb der Systeme prüft Assekurata technische und nicht-technische Hilfsmittel in der Leistungsfallprüfung. Hierzu gehören beispielsweise sämtliche Fragebögen und Erhebungsinstrumente, die seitens des Unternehmens zur Klärung des Gesundheitszustands beziehungsweise des Berufsbildes zum Einsatz kommen. Ein besonderer Fokus liegt hierbei auf der Verständlichkeit, der Angemessenheit und der Flexibilität in der Anpassung auf die individuelle Kundensituation. Gleiches gilt für den standardisierten und nicht-standardisierten Schriftverkehr. Im Bereich der technischen Hilfsmittel werden beispielsweise die Systeme zur Steuerung der Leistungsfälle und Kapazitäten geprüft.

Expertenurteil: Transparenz

- HDI Leben fokussiert eine freundliche und verständliche Kommunikation mit dem Kunden
- Der Antragssteller wird in einem telefonischen Erstgespräch über den gesamten Prozess der Leistungsregulierung informiert
- In dem übersichtlichen und verständlichen Fragebogen zur Selbstauskunft fragt HDI Leben nur die wesentlichsten Angaben ab
- HDI Leben bietet offensiv Unterstützung bei der Beantwortung des Fragebogens an

Expertenurteil: Kundenorientierung

- Der Antragssteller erfährt umfangreiche Hilfestellungen bei der Beantragung berechtigter Ansprüche
- Während der gesamten Regulierungsdauer stehen die Leistungsprüfer für Rückfragen und Hilfestellungen zur Verfügung
- HDI Leben orientiert sich an bereits vorhandenen Arztberichten, wodurch der Antragssteller schneller an die erforderlichen Arztunterlagen kommt
- Relevante Kundenunterlagen fordert HDI Leben im Rahmen der Erstangaben gleich zu Beginn an

Expertenurteil: Kompetenz

- HDI Leben verfügt über sehr gute Rahmenbedingungen für eine qualifizierte und sorgfältige Leistungsprüfung
- Bei HDI Leben werden sämtliche Entscheidungen entsprechend dem gestaffelten 4-Augen-Prinzip qualitätsgesichert
- Das Leistungsbearbeitungsteam von HDI Leben beeindruckt durch ein breites und tiefes Know-how, was Basis für eine kompetente Leistungsprüfung ist
- Durch verschiedene Maßnahmen zur Qualitätssicherung treibt HDI Leben die Optimierung von Prozessabläufen und Kundenserviceleistungen kontinuierlich voran

Prüfergebnis

Die HDI Lebensversicherung AG erhält die Auszeichnung „FAIR“ in der Leistungsregulierung Berufsunfähigkeit.