

ZERTIFIKAT


COSMOS LEBENSVERSICHERUNGS-AG

Die **ASSEKURATA** Solutions GmbH bestätigt der Cosmos Lebensversicherungs-AG
eine **FAIRE** Leistungsregulierung in der
Berufsunfähigkeitsabsicherung



Markus Kruse
Geschäftsführer Assekurata Solutions GmbH

JANUAR 2016

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>Cosmos Lebensversicherungs-AG</p>	
ASSEKURATA solutions.	In Kooperation mit BU Expertenservice 01/2016

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

Cosmos

Lebensversicherungs-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

- Eine regelmäßige Information zum aktuellen Stand der Leistungsprüfung sorgt für Transparenz beim Antragsteller
- Mittels telefonischem Erstgespräch und Beiblatt zur Selbstauskunft wird der Kunde über den Prozess der Leistungsregulierung umfassend aufgeklärt
- Regelmäßige Qualitätsprüfungen gewährleisten eine Klarheit und Verständlichkeit in der schriftlichen Kommunikation
- Zur Nachvollziehbarkeit des Prüfergebnisses versucht das Unternehmen, jedem Kunden vorab telefonisch die Leistungsentscheidung mitzuteilen, was den hohen Anspruch an eine transparente Verfahrensweise stützt
- Dem Kunden steht ein fester, mit dem Fall vertrauter Ansprechpartner zur Verfügung

Expertenurteil: Kundenorientierung

- Der Kunde erfährt umfangreiche Unterstützung bei der Beantragung berechtigter Ansprüche
- Ein individualisierter Erhebungsfragebogen und zielführende Ausfüllhilfen erleichtern die Beantwortung für den Kunden
- Telefonische Beratung und Vor-Ort-Besuche werden als ergänzende Unterstützungsleistung angeboten
- Die Leistungsabteilung weist mit mindestens 90 % eine hohe telefonische Erreichbarkeit während den Servicezeiten (08:00 - 20:00) auf
- Über verschiedenste strukturelle und prozessuale Maßnahmen wird die Schnelligkeit der Leistungsbearbeitung weiter forciert

Expertenurteil: Unterstützung

- Die vorhandenen Strukturen und Prozesse bilden einen geeigneten Rahmen für eine sorgfältige und interventionsfeste Leistungsprüfung
- Eine hohe Erfahrungskomponente und eine umfangreiche Qualifikation der Mitarbeiter tragen zur qualitätsgesicherten Prüfung bei
- Eine stringente Kompetenzregelung stellt die unternehmenskonforme Umsetzung weitgehend sicher

Prüfergebnis

Die Cosmos Lebensversicherungs-AG erhält die Auszeichnung FAIR in der Leistungsregulierung Berufsunfähigkeit.