

AXA für faire Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeitsversicherung ausgezeichnet

Die Ratingagentur Assekurata hat die AXA Lebensversicherung und die Deutsche Ärzteversicherung (DÄV) für ihre Fairness bei der Leistungsregulierung von Berufsunfähigkeitsversicherungen ausgezeichnet. Assekurata bescheinigt AXA und DÄV dabei eine transparente, kundenorientierte und kompetente Vorgehensweise.

Hohe Qualifikation der Sachbearbeiter

„Für unsere Kunden sind nicht nur Beratung, Bedingungen und Kosten entscheidend, sondern auch, wie wir uns im Leistungsfall verhalten. Denn das ist der Moment, an dem uns die Kunden am meisten brauchen“, erklärt Vorsorge-Vorstand Patrick Dahmen. „Vor diesem Hintergrund freut es mich sehr, dass uns auch von unabhängiger Seite eine faire Leistungsregulierung bescheinigt wird. Das ist unser Anspruch und nur so können wir uns das Vertrauen unserer Kunden verdienen.“

Für die Prüfung hat Assekurata einen umfassenden Ansatz entwickelt, nach dem der Leistungsregulierungsprozess untersucht wird. Die Analysten der Ratingagentur beurteilt 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.

AXA und DÄV verfügten über „sehr gute strukturelle Rahmenbedingungen, die sich vor allem in einer hohen Qualifikation der Sachbearbeiter zeigen“, so Markus Kruse, Geschäftsführer bei Assekurata. Als besonders kundenorientiert wurde zudem das telefonische Erstgespräch bewertet, bei dem die Kunden einen Einblick in den Bearbeitungsprozess erhalten.

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Fachvertriebsunterstützung im Geschäftsfeld bAV

