

Presse-Information

Nürnberg, den 8. August 2018

Nürnberger Lebensversicherung AG erhält Auszeichnung „Fair in der BU-Leistungsregulierung“

Die Nürnberger Lebensversicherung AG (NLV) ist ein transparenter, kundenorientierter und kompetenter Partner in der BU-Leistungsregulierung. Hierfür vergibt die ASSEKURATA Solutions GmbH dem Unternehmen die Auszeichnung „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“.

Die NLV hat in den vergangenen Jahren spürbar in den Ausbau und die Qualifizierung der Mitarbeiter investiert. „Gerade diese Mitarbeiterzuwächse und die geplanten Neueinstellungen bis zum Jahresende sind mit Blick auf die Kundenorientierung ein wesentlicher Faktor für das positive Prüfergebnis“, sagt Markus Kruse, Geschäftsführer der ASSEKURATA Solutions GmbH. Positiv bewerten die Analysten auch, dass die NLV 2018 das Weiterbildungsbudget ihrer Leistungsabteilung um rund 100.000 EUR erhöht hat.

Quantität alleine reicht nicht aus

Ein weiterer positiver Aspekt ist das Service-Level-Konzept, welches die NLV signifikant erweitert hat. Dieses basiert auf den heute bereits bestehenden Servicestandards und wird zukünftig nahezu sämtliche für den Kunden relevante Teilprozesse umfassen. „Diese Aspekte sind sowohl für die Kundenorientierung als auch für die Kompetenz, im Sinne der einheitlichen Bearbeitungsqualität, wichtig“, erklärt Markus Kruse.

Transparente Kundenkommunikation

Der standardisierte Schriftverkehr in der Leistungsregulierung wird regelmäßig qualitätsgesichert. Wesentliche Zielsetzungen sind hierbei die Verständlichkeit der Schriftstücke sowie die individuelle und empathische Kundenansprache. In diesem Zusammenhang sind den Analysten insbesondere die überarbeiteten Leistungsanerkennungs- beziehungsweise Ablehnungsschreiben positiv aufgefallen.

„Insgesamt ist die Nürnberger mit den zahlreichen Optimierungen in der Ablauf- und Aufbauorganisation für die Zukunft gut aufgestellt“, fasst Markus Kruse die Ergebnisse der Prüfung zusammen.