

Presse-Information

Nürnberg, den 26. August 2020

Nürnberger erneut für Fairness in der BU-Leistungsregulierung ausgezeichnet

Die Nürnberger Lebensversicherung AG (NLV) überzeugt wiederholt mit einer transparenten, kundenorientierten und kompetenten Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeitsversicherung (BU). Hierfür vergibt die Assekurata Solutions GmbH dem Versicherer zum zweiten Mal in Folge das Fairness-Siegel.

„Die Nürnberger hebt sich von den Mitbewerbern insbesondere durch das intensive Einbinden aller Mitarbeiter in die Prozessentwicklung und -optimierung ab, was den hohen Stellenwert der Kundenorientierung in der BU-Leistungsregulierung widerspiegelt. Nicht zuletzt schaffen sie es dadurch auch, dass (Weiter-)Entwicklungen im Regulierungsprozess schnell im gesamten BU-Bereich umgesetzt werden“, lobt Juliane Löffler, Senior Analystin bei der Assekurata.

Die Leistungsfallbearbeitung bei der NLV orientiert sich klar an den Kundenbedürfnissen. Das zeigt sich speziell in der Kommunikation mit ihnen. Sowohl zu Beginn als auch während der Bearbeitung legen die Leistungsprüfer den Fokus verstärkt auf ein persönliches Gespräch per Telefon. Hierdurch lassen sich Rückfragen unmittelbar klären. Über die regelmäßige Kontaktaufnahme ist der Kunde transparent in den gesamten Prozess eingebunden.

Seit der letzten Prüfung hat die NLV zudem ihren Service bei der Leistungsfallbeantragung weiter ausgebaut. Neben der Möglichkeit, einen Leistungsfall online über die Homepage zu melden, können ihre Versicherten nun auch direkt im Kundenportal den Fragebogen zur Selbstauskunft ausfüllen. Der dynamische Leistungsantrag passt sich dem Kunden individuell an und ist – anders als beim Papierfragebogen – kürzer und anwenderfreundlicher. Damit verringert sich die Gesamtregulierungsdauer.

In der Summe zeigt sich, dass die Nürnberger in den letzten Jahren massiv in Kundenorientierung investiert und Verbesserungsmaßnahmen im Regulierungsprozess sowie beim Ausbau der Serviceleistungen schnell umgesetzt hat.