

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.

Pressekontakt:

Franziska Lexa
Telefon: +49 911 531-6350
E-Mail: presse@nuernberger.de

Unternehmen

NÜRNBERGER Versicherung
Ostendstraße 100
90334 Nürnberg

Internet: www.nuernberger.de

Über NÜRNBERGER Versicherung

Die NÜRNBERGER bietet ihren Kunden seit 1884 Schutz und Sicherheit. Sie ist unabhängig und kann so eine eigenständige Geschäftspolitik betreiben – mit Erfolg. Sie ist ein solider, zuverlässiger und leistungsstarker Partner mit hervorragender Finanzkraft.

Mit rund 4 Mrd. Euro Umsatz und über 4.200 angestellten Mitarbeitern zählt die NÜRNBERGER zu den großen deutschen Erstversicherern. Sie betreibt die Lebens- und Krankenversicherung, die Schaden- und Unfallversicherung sowie das Pensionsgeschäft. An der Börse ist der Konzern über die Dachgesellschaft NÜRNBERGER Beteiligungs-Aktiengesellschaft präsent.