

# ZERTIFIKAT

CANADA LIFE ASSURANCE EUROPE PLC


Die ASSEKURATA Solutions GmbH bestätigt der Canada Life Assurance Europe plc  
eine FAIRE Leistungsregulierung in der

## Grundfähigkeitsversicherung



Markus Kruse  
Geschäftsführer Assekurata Solutions GmbH

JANUAR 2018

BESSER INFORMIERT SEIN	
<p>Expertenurteil</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> transparent</li><li><input checked="" type="checkbox"/> kundenorientiert</li><li><input checked="" type="checkbox"/> kompetent</li></ul> <p>Canada Life Assurance Europe plc</p>	
<p><b>ASSEKURATA</b> solutions.</p>	<p>In Kooperation mit <b>BU</b> Expertenservice</p> <p>01/2018 <a href="http://www.assekurata-solutions.de">www.assekurata-solutions.de</a></p>

ASSEKURATA Solutions GmbH Venloer Str. 301-303 50823 Köln  
[www.assekurata-solutions.de](http://www.assekurata-solutions.de)

# Canada Life Assurance Europe plc

## Prüfgegenstand

Im Fokus der Prüfung steht die FAIRNESS im Leistungsregulierungsprozess. 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 Leistungsfallregulierung basiert auf einem umfassenden Ansatz. Hierbei begutachtet Assekurata die unternehmensindividuelle Umsetzung von Transparenz, Kundenorientierung und Kompetenz. Dabei erfolgt die Prüfung 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 Service-Level-Auswertungen oder der Anzahl der Geschäftsvorfälle pro Sachbearbeiter.

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 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

- Die Canada Life klärt Antragsteller in einem telefonischen Erstgespräch konsequent über die ersten Schritte der Leistungsregulierung auf
- Bei Bedarf erhält der Antragsteller direkt von Beginn an aktive Unterstützung bei der Beantwortung des Fragebogens
- Die Canada Life informiert Antragsteller regelmäßig zum aktuellen Stand der Leistungsprüfung
- Das Protokoll zum Telefoninterview sowie sämtliche erstellte Gutachten werden dem Antragsteller unaufgefordert ausgehändigt

### Expertenurteil: Kundenorientierung

- Über die gemeinsame Bearbeitung des Fragebogens mittels eines Telefoninterviews erhält der Antragsteller umfassende Unterstützung bei der Beantragung berechtigter Ansprüche
- Die individualisierte Abfrage in den Telefoninterviews ermöglicht eine zielgerichtete Anforderung der relevanten Kundenunterlagen
- Über ihre Service-Level-Vorgaben für Posteingangsbearbeitung forciert die Canada Life eine schnelle Leistungsbearbeitung

### Expertenurteil: Kompetenz

- Eine sehr hohe Erfahrungskomponente und eine umfangreiche Qualifikation der Mitarbeiter bilden bei der Canada Life den Rahmen für eine qualifizierte und sorgfältige Leistungsprüfung
- Eine stringente Kompetenzregelung stellt die unternehmenskonforme Umsetzung in hohem Maße sicher
- Die technische Prozessunterstützung der Canada Life bietet optimale Voraussetzungen für einen reibungslosen Ablauf der Leistungsregulierung
- Durch eine strenge Überwachung der Servicekennzahlen und kontinuierliche Qualitätssicherungsmaßnahmen fördert die Canada Life die kontinuierliche Optimierung von Prozessabläufen

## Prüfergebnis

Die Canada Life Assurance Europe plc erhält die Auszeichnung „FAIR“ in der Leistungsregulierung Grundfähigkeitsversicherung.