



Ausgezeichnet: transparente Leistungsprüfung im BU-Fall

Mit dem Golden BU Leistungsportal will die LV 1871 die Kommunikation mit dem Kunden im Leistungsfall verbessern. Mit dem Online-Portal sollen Kunden den Bearbeitungsstand in Echtzeit einsehen können. Ein entsprechendes Konzept wurde jetzt mit dem Klaus-Pannenberg-Preis für Innovation der Gen Re ausgezeichnet.

Sandra John, Leiterin der LV 1871 Leistungsprüfung
Der Klaus-Pannenberg-Preis ging an Sandra John, Leiterin der LV 1871 Leistungsprüfung und ihre Kollegen, die im LV 1871 Blog das Konzept erläutern:

Frau John, was ist das Besondere an dem neuen Portal?

Wir wollen die Leistungsfälle unserer Kunden zukünftig weitgehend online abwickeln können. Das soll unsere Leistungsprüfung bei Berufsunfähigkeit noch kundenfreundlicher und transparenter machen. Bei Amazon und Co. können Kunden heute jederzeit nachverfolgen, wo ihre Bestellung gerade steckt. Diesen Echtzeitservice werden wir zukünftig auch unseren Kunden bieten. Damit wollen wir in Zukunft Maßstäbe bei der Leistungsbearbeitung setzen. Das honoriert auch die Jury des Karl-Pannenberg-Preis. Sie hat unser Konzept als „ein mutiges Projekt mit zukunftsweisendem Signal in die Branche“ bezeichnet.

Wie soll das neue Golden BU Leistungsportal genau funktionieren?

Kunden können ihre Daten und Unterlagen im Portal hochladen und erhalten anschließend einen gesicherten Zugang. In ihrem persönlichen Bereich sehen Kunden dann

auf einen Blick, welche Unterlagen ihrem Sachbearbeiter bereits vorliegen und welche noch benötigt werden. Sie können den Bearbeitungsstand auf die Minute genau einsehen. Wenn sie Fragen haben, können sie den zuständigen Kollegen direkt per Chat anschreiben.

Was sagen denn die Datenschutzexperten zu dem neuen Portal?

Unser Leistungsportal wird auf alle Fälle datenschutzkonform sein. Für die Ausgestaltung gelten hohe Anforderungen, aber sie ist technisch möglich und konkret umsetzbar. Um dies sicherzustellen, sind wir in enger Abstimmung mit den Kollegen in der IT und parallel in unserem Haus laufenden Projekten. Es wird hier eine weitgehend einheitliche Lösung für die Digitalisierung bei der LV 1871 geben.

Welche Vorteile haben Kunden durch das neue Portal?

Über die Plattform können Kunden die Bearbeitung ihres Leistungsfalls in der Berufsunfähigkeitsversicherung quasi in Echtzeit verfolgen. Sie können jederzeit sehen, welche Unterlagen uns bereits vorliegen und die geführte Korrespondenz nachverfolgen, zum Beispiel mit Fachärzten. Sie können sich diese Unterlagen wieder herunterladen.

Oder umgekehrt: Sollten noch Unterlagen fehlen, können die Kunden die Papiere jederzeit nachträglich hochladen. Damit fällt der Weg zur Post oder zum Briefkasten für unsere Kunden zukünftig weg – das spart Zeit und Porto.

Ab wann können Kunden das Golden BU Leistungsportal nutzen und wer kann das Portal nutzen?

Der Start ist ab Sommer 2016 geplant. Dann soll das Portal für unsere Kunden online zur Verfügung zu stehen. Nutzen können das Portal alle Kunden, die eine Berufsunfähigkeitsversicherung bei der LV 1871 abgeschlossen und einen Internetzugang haben und einen Leistungsfall melden müssen.

Bild: (1) © chones / fotolia.com (2) © LV 1871

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942086/ausgezeichnet-transparente-leistungspruefung-im-bu-fall/>