Swiss Life stärkt Service-Erlebnis in der Antrags- und Risikoprüfung



Ein hoch professionelles Service-Erlebnis für Geschäftspartner und Kunden von Swiss Life – für dieses Ziel hat Swiss Life die Antrags- und Risikoprüfung optimiert und im letzten Jahr viele Service- und Prozessverbesserungen umgesetzt. Insbesondere die Annahmerichtlinien wurden zum Vorteil der Kunden überarbeitet. Und die Geschäftspartner profitieren von einer schnelleren Bearbeitung. So konnte die Durchlaufzeit von der Antragstellung bis zur Policierung um rund 30 % reduziert werden.

Durch die umfassende Überarbeitung der Annahmerichtlinien kann Swiss Life ihren Kunden nun bei vielen Krankheitsbildern einen erstklassigen Versicherungsschutz anbieten. "Wir haben im letzten Jahr sehr viel erneuert. Insgesamt haben wir über 130 Erkrankungsbilder in unseren Annahmerichtlinien überprüft und diese an den medizinischen Fortschritt und unsere Schadenerfahrung angepasst. Dadurch können wir jetzt in vielen Fällen verbesserte Entscheidungen treffen", sagt Stefan Holzer, Leiter Versicherungsproduktion und Mitglieder der Geschäftsleitung von Swiss Life. "Zudem haben wir unsere Entscheidungsprozesse deutlich vereinfacht, sodass wir schneller zu einem Votum gelangen. Dies betrifft beispielsweise Fragen zu Erkrankungen der Schilddrüse. Früher wurde standardmäßig ein Fragebogen angefordert, heute können wir in den allermeisten Fällen direkt eine Entscheidung treffen und die Anträge ohne Erschwerung policieren."

EFFIZIENTERE PROZESSE DURCH 30 % WENIGER NACHBEARBEITUNGEN

Auf Nachbearbeitungen wird überall dort verzichtet, wo sie formell nicht unbedingt nötigt sind. Damit konnte die Nachbearbeitungsquote um bis zu 30 % gesenkt werden. In der Folge hat sich auch die Durchlaufzeit von der Antragstellung bis zur Policierung um ebenfalls rund 30 % reduziert.

VORANFRAGEN-SERVICE BIETET RASCHE RISIKOEINSCHÄTZUNG

Swiss Life beobachtet schon seit Längerem einen starken Anstieg von Voranfragen, besonders für die Berufsunfähigkeits- und Grundfähigkeitsversicherungen. Um den Voranfragen-Prozess effizienter zu gestalten, hat Swiss Life daher bereits im vergangenen Jahr eine Reihe unterschiedlichster Maßnahmen ergriffen. Insbesondere interne Arbeitsabläufe wurden analysiert, um eine bessere Priorisierung der Voranfragen zu ermöglichen. "Durch diese Optimierungen können wir nun bei sehr vielen Vorerkrankungen auf Fragebögen und Hausarztberichte verzichten und eine deutliche Risikoeinschätzung anbieten", sagt Holzer.

Bei vers.diagnose wurden die neuen Verbesserungen der Annahmerichtlinien ebenfalls voll umgesetzt. Dazu zählen zum Beispiel die Krankheitsbilder Heuschnupfen und Allergien, Schilddrüse, Verspannungen und Bluthochdruck. "Natürlich sind unsere internen Verbesserungen noch wirksamer, wenn uns die Geschäftspartner unterstützen, indem sie bereits im Antrag möglichst ausführliche Informationen zu den bejahten Gesundheitsangaben ihres Kunden liefern. In vielen Fällen sind auch Arbeitsunfähigkeitszeiten ein wichtiges Kriterium für uns. Wenn wir hier möglichst detaillierte Angaben erhalten, steigen die Chancen erheblich, auf Hausarztanfragen und Fragebögen verzichten zu können", sagt Holzer. Ein weiterer Vorteil für Geschäftspartner ist die 48-Stunden-Policierungsgarantie bei finalen Voten von Swiss Life.

Weitere Informationen erhalten Geschäftspartner im Swiss Life WebOffice unter www.swisslife-weboffice.de oder im Schulungsbereich des Swiss Life Online Campus.

DIE HIGHLIGHTS IN DER KURZÜBERSICHT

- Neue Annahmerichtlinien: Die Risikopr

 über 130 Krankheiten wurde komplett

 überarbeitet, dies sorgt f

 ür ein schnelleres Votum.
- Weniger Nachbearbeitungen: Diese konnten um 30 % reduziert werden.
- Neue Billigungsklausel: Sie erlaubt die Dokumentation eines Ausschlusses ohne erneute Unterschrift. In den letzten sieben Monaten konnten damit schon über 1.600 Anträge schneller policiert werden.