

Garching bei München, 22.07.2020

Arbeitskraftabsicherung von Swiss Life

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

Ein hoch professionelles Service-Erlebnis für Geschäftspartner und Kunden von Swiss Life – mit diesem Ziel hat Swiss Life die Antrags- und Risikoprüfung optimiert. Insbesondere die Annahmerichtlinien wurden zum Vorteil der Kunden überarbeitet. Geschäftspartner profitieren von einer schnelleren Bearbeitung. Auf dem kompletten Weg vom Antrag bis zum Vertrag gibt es aber noch viele weitere Neuerungen.

Swiss Life ist eine führende Anbieterin für Lösungen rund um die Absicherung der Arbeitskraft (AKS) und mehrfache Konsortialführerin bei den großen Branchenversorgungen MetallRente, KlinikRente und Arbeitskraftschutz Flex der IG BCE. Neben stetigen Produktverbesserungen hat für Swiss Life auch ein ausgezeichnetes Serviceerlebnis Top-Priorität. „Der regelmäßige Austausch mit unseren Geschäftspartnern ist essenziell, um Verbesserungspotenziale aufzuzeigen. Gemeinsam setzen wir unseren Unternehmenszweck zielstrebig um: den Kunden im Falle von Berufsunfähigkeit, Erkrankung oder Erwerbsminderung ein finanziell selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen“, sagt Stefan Holzer, Leiter Versicherungsproduktion und Mitglied der Geschäftsleitung von Swiss Life.

Viele Service- und Prozessverbesserungen in den letzten zwölf Monaten umgesetzt

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 Krankheitsbilder 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 Holzer. „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 nötig 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.

Die Highlights in der Kurzübersicht

- **Neue Annahmerichtlinien:** Die Risikoprüfung bei über 130 Krankheiten wurde komplett überarbeitet, dies sorgt für 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 poliziert werden.

- **Anteil von vers.diagnose steigt auf fast 30 % aller Anträge:** Durch die Erweiterung und Verfeinerung von Diagnosen und Absicherungshöhen über vers.diagnose können in der Beratung jetzt noch eindeutigere Voten erzielt werden.
- **Mehr versicherbare Kunden in der Grundfähigkeitsversicherung:** Um noch mehr Menschen Zugang zum Versicherungsschutz gewähren zu können, bieten wir den Swiss Life Vitalschutz nun mit bis zu zwei Ausschlussklauseln an.
- **M-Check als Standard:** Durch den medizinischen Service M-Check kann eine nötige Untersuchung beim Kunden direkt vor Ort durchgeführt werden. Das reduziert die Bearbeitungszeiten drastisch und bedeutet einen echten Service-Mehrwert für die Kunden.
- **Verbesserung des Voranfragen-Services:** Die Antwortzeiten sind deutlich verkürzt und der Prüfungsumfang wurde erhöht: Es sind mehr Seiten zulässig und Revisionsmöglichkeiten sowie Produktalternativen werden geprüft.

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

Medienkontakt Swiss Life Deutschland

Unternehmenskommunikation
 Gerrit Baur, Tel.: +49 89 38109-1073
 E-Mail: medien@swisslife.de
www.twitter.com/swisslife_de
www.facebook.com/SwissLifeDeutschland
www.youtube.com/c/SwissLifeDe

Über Swiss Life Deutschland

Swiss Life Deutschland ist ein führender Anbieter von Finanz- und Vorsorgelösungen. Mit unseren qualifizierten Beraterinnen und Beratern sowie unseren vielfach ausgezeichneten Produkten sind wir ein Qualitätsanbieter im deutschen Markt und unterstützen Menschen, ein selbstbestimmtes Leben zu führen.

Unter der Marke Swiss Life stehen Privat- und Firmenkunden flexible Versicherungsprodukte und Dienstleistungen in den Bereichen Vorsorge und Sicherheit zur Verfügung. Kernkompetenzen sind dabei die Arbeitskraftabsicherung, die betriebliche Altersversorgung und moderne Garantiekonzepte. Der Vertrieb erfolgt über die Zusammenarbeit mit Maklern, Mehrfachagenten, Finanzdienstleistern und Banken. Die 1866 gegründete deutsche Niederlassung von Swiss Life hat ihren Sitz in Garching bei München und beschäftigt über 850 Mitarbeiter.

Die Marken Swiss Life Select, tecis, HORBACH und Proventus stehen für ganzheitliche und individuelle Finanzberatung. Kunden erhalten dank des Best-Select-Beratungsansatzes eine fundierte Auswahl passender Lösungen von ausgewählten Produktpartnern in den Bereichen Altersvorsorge, persönliche Absicherung, Vermögensplanung und Finanzierung. Für die Sicherheit und finanzielle Unabhängigkeit der Kunden engagieren sich deutschlandweit rund 4.200 Berater. Mit der Vertriebs-Serviceplattform Swiss Compare entlastet Swiss Life Deutschland kleine und mittlere Finanzvertriebe und hilft ihnen dabei, sich unter ihrer bestehenden Marke zukunftssicher aufzustellen und sich auf die Kundenberatung zu konzentrieren. Hauptsitz für die Finanzberatungsunternehmen mit über 750 Mitarbeitern ist Hannover.