

Schnelle Hilfe – unser Programm für den Ernstfall.

Wenn jemand seinen Beruf nicht mehr ausüben kann, ist das ein drastischer Einschnitt. Für diesen Fall bietet HDI einen ausgezeichneten Service – genau dann, wenn es am wichtigsten ist. Unser Ziel: schnell und unkompliziert die Leistungen zu erbringen, die unseren Kunden zustehen. Dabei sind uns zwei Dinge ganz wichtig: sofortige Hilfe und einfache Prozesse.

Erstklassiger Service.

Die Beantragung einer Berufsunfähigkeitsleistung bedeutet meist eine zusätzliche Belastung für den Kunden. Deshalb haben wir die Beantragung erheblich vereinfacht. Unter dem Motto „Reden statt Schreiben“ bieten wir unbürokratischen Service, der schnell, direkt und persönlich unterstützt – und das jederzeit.

Reden statt Schreiben: Was unsere Kommunikation auszeichnet.

Telefonischer Erstkontakt

Telefonische Kontaktaufnahme nach Meldung des Leistungsfalls.

Teleclaiming

Wir unterstützen unsere Kunden bei der Beantragung der Leistungen. Hierbei klären wir telefonisch alle Besonderheiten der zuletzt ausgeübten beruflichen Tätigkeit.

Kundenservice vor Ort

Nach der Terminvereinbarung findet ein persönliches Gespräch vor Ort beim Kunden statt. Dabei erfolgen die Aufnahme und Bearbeitung des Leistungsantrags sowie eine Unterstützung des Kunden bei der Zusammenstellung der erforderlichen Informationen zur zeitnahen Leistungsprüfung.

Unterstützung durch den Leistungsprüfer

Ein Leistungsprüfer kümmert sich persönlich um den Kunden und sein Anliegen. Dabei handelt es sich um eine 1 : 1-Betreuung.

Kurz gesagt: Mit unseren Serviceleistungen unterstützen wir unsere Kunden zeitnah, persönlich und individuell. Dadurch wird der gesamte Prüfungsablauf des Leistungsantrags beschleunigt.

Vorteile auf einen Blick.



- ✓ **Persönlich**
Nach der Leistungsfallmeldung nehmen wir direkt telefonischen Kontakt zum Kunden auf.
- ✓ **Klar**
Wir kommunizieren direkt und verständlich – dadurch sind unsere Entscheidungen nachvollziehbar.
- ✓ **Schnell**
Damit die Kunden schnell Gewissheit haben, erfolgt die Leistungsprüfung zeitnah und unkompliziert: Jeder dritte Fall wird bereits nach Einreichung der Erstunterlagen entschieden.

Neue Wege im Leistungsfall.

Wir bearbeiten jeden Leistungsfall auf Wunsch digital. Eine Papierkommunikation ist weiterhin möglich, wenn die Meldung per Telefon, Post oder E-Mail eingeht. Bei Meldung per Homepage erfolgt die Kommunikation automatisch digital.

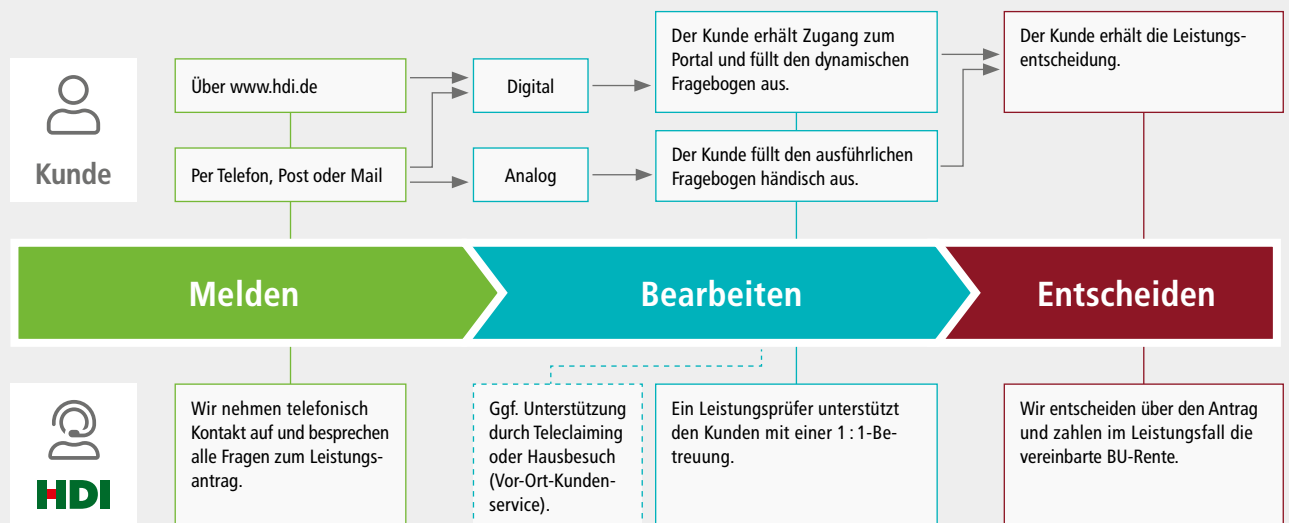
Die Vorteile der digitalen Kommunikation (PC, Laptop, Tablet oder Smartphone):

- Digitaler dynamischer Fragebogen – es sind nur die Fragen zu beantworten, die für den Kunden relevant sind, daher verkürzt sich der Fragebogen.
- Notwendige Unterlagen einfach hochladen oder per Smartphone abfotografieren.
- Per Leistungsfall-Tracking sind aktuelle Informationen zum Bearbeitungsstand jederzeit zugänglich.

Gut zu wissen: Der Datenaustausch erfolgt unter modernsten Sicherheitsstandards und ist TÜV-geprüft.

In drei Phasen zur Leistungsentscheidung.

„Berufsunfähigkeitsleistung – einfach regulieren“ ist eine schnelle und faire Leistungsprüfung. Egal auf welchem Weg der Kunde mit uns kommuniziert, unser Motto „Reden statt Schreiben“ steht dabei immer im Vordergrund.



Bei unserer Berufsunfähigkeitsversicherung gibt es keine Überraschungen.

Die Qualität einer Berufsunfähigkeitsversicherung lässt sich an drei Zahlen ablesen: an der Annahmquote, der Leistungsquote und der Prozessquote. In allen drei Bereichen sind wir deutlich besser als der Marktdurchschnitt – das bestätigen die unabhängigen Spezialisten des Analysehauses MORGEN & MORGEN. Besonders die letzten beiden Quoten sind ausschlaggebend für eine gute Leistungsprüfung.

Berufsunfähigkeits-Annahmquote

Sie bezeichnet das Verhältnis von angenommenen und gestellten Anträgen. Eine hohe Quote bedeutet, dass viele Antragsteller Versicherungsschutz erhalten. Damit der Beitrag stabil bleibt, kann es jedoch vorkommen, dass wir nicht jeden Antrag annehmen können.

Berufsunfähigkeits-Leistungsquote

Diese Quote misst, inwieweit ein Versicherungsunternehmen die Berufsunfähigkeit seiner Kunden anerkennt. Im Leistungsfall zahlen wir die Berufsunfähigkeitsrente ohne Wenn und Aber aus. Nur ungerichtfertigte Leistungsansprüche lehnen wir ab. So stellen wir sicher, dass wir unsere Beiträge zu den bekannten Konditionen anbieten können.

Berufsunfähigkeits-Prozessquote

Bei dieser Quote wird die Anzahl der verlorenen Prozesse ins Verhältnis zu den vom Versicherer abgelehnten Leistungsfällen gesetzt. Je niedriger die Prozessquote, desto seltener hat der Versicherer zu Unrecht einen Prozess geführt.

Auch Franke & Bornberg bestätigt die transparente BU-Leistungspraxis von HDI.

Franke und Bornberg BU-Leistungspraxisstudie 2021: Stand 06/2021



Einfach besser als der Durchschnitt

HDI BU-Annahmquote	84,08 %	5% über dem Marktdurchschnitt
HDI BU-Leistungsquote	84,39 %	9% über dem Marktdurchschnitt
HDI BU-Prozessquote	0,48 %	76% unter dem Marktdurchschnitt

MORGEN & MORGEN BU-Rating 2021: Stand 05/2021 – Ermittlung Marktdurchschnitt durch eigene Berechnung.

Wir sind für Sie da.

Wir bilden unsere Vertriebspartner ständig weiter. Bei allen Fragen rund um den Leistungsfall können Sie sich vertrauensvoll an Ihren HDI Ansprechpartner wenden.



Die Fachabteilung „Leistungsprüfung“ steht Rede und Antwort:

Rückfragen | Leistungsfallbearbeitung
Terminanfragen | Vor-Ort-Kundenservice
0221 144-4712
bu-leistungspruefung@hdi.de

Terminanfragen | Schulungen für Vertriebspartner
0221 144-2030 (Frau Lydia Dickmeis)

HDI Lebensversicherung AG

Charles-de-Gaulle-Platz 1
50679 Köln
www.hdi.de