



## Menschen statt Fälle: Auf uns ist Verlass – wir geben der Leistungsprüfung ein Gesicht!

Unser Fokus in der Leistungsprüfung liegt auf dem Menschen – getreu dem Motto „Menschen statt Fälle“. Deshalb stehen wir unseren Kunden mit einem starken Team und erstklassigen Services zur Seite.

### Das Team hinter der Leistungsprüfung:

#### Fachlich hochqualifizierte Mitarbeiter bearbeiten täglich Leistungsanfragen zur Berufsunfähigkeit



- Rund 30 Mitarbeiter in unserer Leistungsabteilung
  - Fachlich ausgebildete IHK-Leistungsprüfer und Außenregulierer
  - Unterstützung durch eigene Juristen sowie eine eigene Psychologin
- Echte Ansprechpartner im Leistungsfall – keine Service-Hotline
- Persönlicher Ansprechpartner für die gesamte Leistungsprüfung
- Enge Zusammenarbeit mit dem ärztlichen und psychologischen Team unseres hauseigenen Ärztlichen Dienstes
- Unsere Stärke: Jeder Fall ist anders – deswegen schauen wir uns jeden Leistungsfall intensiv an und treffen eine individuelle Entscheidung

## Der besondere Service bei uns:

### Tele-Claiming – Unterstützung per Telefon!

- Zusammen mit dem persönlichen Ansprechpartner kann auf Wunsch unserer Kunden der Leistungsantrag / Tätigkeitsfragebogen (ggf. teilweise) im Rahmen eines Telefoninterviews aufgenommen werden
- Im Anschluss an das Telefonat versenden wir das entsprechende Protokoll, das erst mit der Zustimmung des Kunden gültig wird



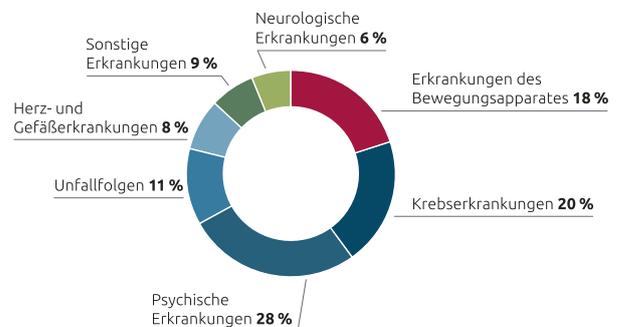
### Vor-Ort-Service – gemeinsam persönlich vor Ort!

- Für den Vor-Ort-Service haben wir 2 Außenregulierer in unserem Leistungsprüfungsteam
- Persönlicher Austausch immer mit Terminvereinbarung (kein Kontrollbesuch)
  - Gerne zusammen mit Vermittler oder Rechtsanwälten, Angehörigen, Freunden usw.
- Möglichst mit Betriebsbesichtigung bei Selbständigen
- Im Nachgang wird ein Besuchsbericht von unserem Außenregulierer erstellt. Dieser gilt erst mit Unterschrift des Versicherten



## Die BU-Ursachen

- Der Hauptgrund, berufsunfähig zu werden, sind psychische Erkrankungen.
  - Aus unserer Erfahrung sind häufiger Frauen als Männer betroffen.
- Krebserkrankungen stellen die zweithäufigste BU-Ursache dar - dank unserer [Soforthilfe bei Krebs](#) können wir hier schnelle finanzielle Hilfe leisten!



Quelle: Alte Leipziger Gesamtbestand 01.2010-12.2022

## Unsere Leistungsprüfung ist ausgezeichnet

- Die Ratingagentur ASSEKURATA prüft unsere Leistungsprüfung alle zwei Jahre auf Herz und Nieren. Das heißt: Konkret prüfen sie, ob die Leistungsfälle im Sinne des Kunden bearbeitet werden und ob wir einen transparenten Einblick in unsere Leistungsentscheidung geben.
- Seit 2016, also bereits zum 5. Mal in Folge erhalten wir das Expertenurteil „Fair“, das für eine
  - transparente,
  - kundenorientierte sowie
  - kompetenteBU-Leistungsregulierung steht!



### Wir geben Ihnen Orientierung:

Infos und Tipps, wie eine reibungslose Leistungsprüfung abläuft, können Sie [hier](#) nachlesen.

Auf den folgenden Seiten möchten wir Ihnen Einblicke in die Praxis gewähren und Ihnen das Feedback unserer Kunden dazu zeigen.

## Einblick in die Praxis: Beispiele für Vor-Ort-Service

Um Ihnen unseren besonderen Service noch verständlicher darzustellen, finden Sie hier echte Beispiele aus der Praxis:

### Beispiel 1: Angestellter Risk Manager im Banken Treasury, 33 Jahre alt



- Depressive Erkrankung
- Mitgeteilte berufliche Teiltätigkeiten erscheinen wenig anspruchsvoll (z.B. E-Mails bearbeiten, Tabellen füllen)
- Unsere ersten Gedanken dazu: Wenn zuletzt eine Tätigkeit mit geringen Anforderungen an die kognitive Leistungsfähigkeit und die psychische Belastbarkeit ausgeübt wurde, ist diese ggf. trotz der aktuellen Beschwerden noch ausübbar?

#### Infos aus dem Vor-Ort-Service

Berufliche Verantwortung für sämtliche Cashflow-Risiken eines großen Kreditinstituts.

Ad-hoc-Maßnahmen über 50 Mio. € als „Routinevorgang“.  
Leitung eines Digitalisierungsprojekts.

Arbeit an mindestens 3 Bildschirmen mit ständig wechselnden Informationen.

Permanente Kommunikation über Telefon, Videocalls und Textnachrichten.

#### Weitere Prüfungsschritte

Anhand der im Vor-Ort-Gespräch gewonnenen Informationen wird deutlich, dass schon leichte bis mittelgradige Einschränkungen sich stark auf die Berufsausübung auswirken.

Anforderung aktueller fachärztlicher Unterlagen.

Ergänzende Beurteilung durch unseren Ärztlichen Dienst.

#### Ergebnis der Leistungsprüfung

Unbefristetes Anerkenntnis des Leistungsantrags, da die anspruchsvollen Tätigkeiten aus gesunden Tagen schon mehr als 6 Monate nicht mehr zu mindestens 50 % ausgeübt werden konnten.

### Beispiel 2: Selbständiger Messebauer, 42 Jahre alt, 8 handwerkliche Mitarbeiter (2 Meister, 4 Gesellen, 2 Hilfsarbeiter) sowie 2 Bürokräfte in Teilzeit



- Arbeitsunfall mit Bruch des 2. Lendenwirbels und des linken Sprunggelenks
- Nach 6 Monaten bereits Teilarbeitsfähigkeit, laut Reha-Bericht nach 11 Monaten mehr als 6 Stunden leistungsfähig
- Ein anderer BU-Versicherer hat den Leistungsantrag schon abgelehnt
- Unsere Gedanken dazu:
  - BU-Grad von mindestens 50 % für mindestens 6 Monate?
  - Umorganisation möglich/erfolgt, d. h. könnte der Versicherte in Büro, Planung, Akquise, Beratung tätig werden?

## Infos aus dem Vor-Ort-Service

Auftragseingänge durch externe Agenturen.  
Planung der Messestände durch diese Agenturen.  
Bearbeiten von mehreren Messen parallel durch 2-3 Teams.  
Die Mitarbeiter müssen kaum vom Versicherten beaufsichtigt werden.  
Der Versicherte hat laufend körperlich mitgearbeitet und ist deutschland- bis weltweit gereist.  
Er beschreibt anhaltende Beschwerden und Einschränkungen auch nach Abschluss der Behandlungen.

## Weitere Prüfungsschritte

„Überbrückungszahlung“ von 18.000 € (individuelle Einzelfallentscheidung)  
Medizinisches Gutachten (kaufmännische Arbeiten sind möglich, handwerkliche Arbeiten sind kaum möglich, PKW-Fahren ist eingeschränkt).  
Auswerten der betrieblichen Kennzahlen zur Überprüfung der Angaben des Versicherten (Reisekosten, Personalkosten usw.).  
Feststellung, dass die Kosten für eine Ersatzkraft im handwerklichen Bereich den Gewinn zu mindestens 20 % mindern würden und dem Versicherten im Betrieb kein angemessenes Tätigkeitsfeld verbleiben würde.

## Ergebnis der Leistungsprüfung

Leistungen werden ausgezahlt: Unbefristetes Anerkenntnis des Leistungsantrags, da die letzte (handwerkliche) Tätigkeit nicht mehr zu mindestens 50 % ausgeübt werden kann und eine Umorganisation nicht zumutbar wäre.

## TOP-Feedback unserer Kunden

Nach jeder abgeschlossenen Leistungsregulierung erhalten Kunden die Möglichkeit ein Feedback zur Prüfung abzugeben:

"Für mich ist das die perfekte Arbeitsweise einer großen Marke. Man hat viel über die Alte Leipziger gehört - viel Gutes - und ich entschied mich aus diesem Grund für „diesen“ Versicherungspartner. Wenn dann wirklich der unerwünschte Fall eintritt, wie es bei mir geschehen ist, wünscht man sich, nicht hängen gelassen zu werden."

"Für Betroffene ist es schön, dass es so einen Service gibt."

"... bin ich über die Durchführung des Vor-Ort-Termins ausgesprochen positiv überrascht ... meine Anregung ist eher dahingehend, dass dieses Qualitätsniveau gehalten und erhalten wird."

"Guter Service, die Mitarbeiterin war sehr kompetent, hakte gut nach für ihr Verständnis und die Zusammenfassung des Berichts ist sagenhaft genau und detailliert."

"Die Menschlichkeit und Empathie waren einfach toll. Die Alte Leipziger ist ein großartiger Versicherer."



**In unserer Leistungsprüfung steht der Mensch im Fokus. Unsere Kunden sind von unseren besonderen Services angetan. Es ist unser Anspruch, dieses Niveau zu halten und weiter auszubauen!**