

Branche: Leben
Sachgebiet: Allgemeines
Sachgebietsnummer: 40.1
Verteiler: (132 Online)
Herausgeber: Allianz Leben
Datum: 28.06.2023

Information für Geschäftspartner

Betrieb Leben Firmen: Neuaufstellung zu 07/2023

Mit dieser Meldung informieren wir über die bevorstehende Neuaufstellung im Betrieb Firmen bei der Allianz Lebensversicherungs-AG.

Was sind die Hintergründe der Veränderung?

Mit der Neuaufstellung verfolgen wir das Ziel, unsere Bearbeitungsqualität zu erhöhen und die Reaktionszeit zu reduzieren. Darüber hinaus erweitern wir die Anzahl der Ansprechpartner und professionalisieren die Telefonie, um Ihnen und unseren gemeinsamen Kunden eine bestmögliche Beratung zu ermöglichen.

Eine detaillierte Übersicht zu unserer neuen Aufstellung finden Sie im Anhang 1.

Welche strukturellen Veränderungen ergeben sich?

- An den Standorten Karlsruhe und Hannover führen wir **eine überregionale Zuständigkeit** für Kundenbeziehungen in den Durchführungswegen **Firmendirektversicherung** und **Pensionskasse** ein.
- Wir bündeln Vertragsbeziehungen im Rahmen der Versorgungswerke **Metall- und KlinikRente** am Standort Hannover.
- Den Durchführungsweg **Firmenrückdeckungsversicherung** konzentrieren wir im Center of Competence am Standort Karlsruhe.
- Die **Verwaltung von Rentenzahlungen** erfolgt für alle Durchführungswege zentralisiert am Standort Stuttgart.

Welche Vorteile ergeben sich für Sie und unsere Kunden?

Wir schaffen die Grundlagen einer überregionalen Zuständigkeit im Breitengeschäft. Das heißt, die Abteilungen Antrag, Bestand und Rechte & Leistung sind bundesweit für den Bestand des Breitengeschäftes zuständig. Dies beinhaltet zudem:

- Den Ausbau der „**One-Touch**“ **Bearbeitung** bei telefonischen und schriftlichen Anfragen. Die Bearbeitung Ihrer Anliegen erfolgt möglichst gesamthaft. Damit streben wir eine Reduktion von Bearbeitungs- sowie Reaktionszeiten an.
- Der **Einsatz eines neuen professionellen Telefonplanungstools** führt zu einer ausgewogenen Verteilung des Telefonaufkommens mit dem Ziel einer höheren telefonischen Erreichbarkeit.

Gleichzeitig halten wir an bewährten Strukturen in Sondersegmenten (u.a. Unterstützungskasse, Pensionsfonds, Spezialsegmente wie Zeitwertkonten) fest und **spezialisieren die Betreuung** in den Bereichen Firmenrückdeckungsversicherungen und Metall- und KlinikRente.

Was bedeutet die Neuaufstellung für Ihre Kommunikationswege?

- **Schriftliche Kommunikation:**
Die **digitalen Kontaktwege** wie FirmenOnline oder das Maklerportal bleiben unverändert bestehen. Bitte nutzen Sie diese bevorzugt.

Sofern kein Online-Service zur Verfügung steht, senden Sie individuelle Vorgänge und sonstige schriftliche Anliegen unter Angabe der Versicherungsnummer an vermittler.leben@allianz.de .

- **Telefonische Kommunikation:**
Im Zuge der Neuaufstellung ändern sich einige Rufnummern. Eine detaillierte Darstellung finden Sie im Anhang 1.

Für einen Übergangszeitraum werden die bisherigen Einwahlnummern automatisch umgeleitet. Wir möchten damit sicherstellen, dass Sie genügend Zeit haben, um sich auf die Neuerungen einzustellen.

Veränderung in der Betreuung von Kundenbeziehungen

Im Zuge der Neuaufstellung ergeben sich vereinzelt Veränderungen zwischen der Abteilung KeyAccount & Firmenrückdeckungsversicherung (FIR) und den Abteilungen an den Standorten Karlsruhe und Hannover. Sollten Ihre Kundenbeziehungen Teil dieser Veränderungen sein, werden wir Sie darüber gesondert informieren.