

POOLWORLD

Fachmagazin für Finanzdienstleister



Ein ganzes Universum für Ihren Erfolg

Wir nehmen Sie mit auf eine Reise
zu den Techniksternen

Frühjahrsputz

Wischen Sie unnötige
Courtageabrechnungen
einfach beiseite!

Lieblingsspielzeug Drohne

Im Frühjahr geht es wieder
hoch hinaus – Hauptsache,
gut versichert!

Versicherungskunst

So ist auch die ausge-
fallenste Kunstsammlung
ganz sicher

Keine Sache von Glück, sondern Können

Der MAXPOOL-Leistungsservice in Zahlen



Bissiger als ein Pitbull und hartnäckiger als Weinflecken: Mit dem MAXPOOL-Leistungsservice schufen wir einen Mehrwert für Makler und Versicherungsnehmer, der branchenweit bis heute einmalig ist. Wir blicken hinter die Kulissen der Abteilung, die seit über zehn Jahren fest an der Seite Ihrer Kunden steht.

DIE BERUFSUNFÄHIGKEIT MACHTE DEN ANFANG

Seinen ersten Fall hatte der MAXPOOL-Leistungsservice Ende 2012. Mit der Idee, die Kunden der angebotenen Partner bei der Abwicklung von Leistungsansprüchen zu unterstützen, begab sich der Maklerpool damals ein Stück weit auf unbekanntes Terrain, den einen solchen Service hatte es in der Versicherungsbranche zuvor nicht gegeben.

Damals beschränkte sich die Unterstützung allerdings noch auf die Schadenbegleitung im Bereich Berufsunfähigkeit – eine Sparte, die bis heute den Großteil der bearbeiteten Fälle ausmacht. Teamleiterin und Syndikusanwältin Yvonne Czernetzki erklärt den Hintergrund: „Beim Thema Berufsunfähigkeit haben wir es oft mit unterschiedlichen Krankheiten, Berufen, Vorerkrankungen und anderen Faktoren zu tun, die bei der Schadenregulierung eine

gewichtige Rolle spielen. Eine ziemlich komplexe Angelegenheit und ein Grund dafür, weshalb die Ablehnungsquote bei Leistungsfällen in dieser Sparte besonders hoch ist. Für die Versicherten, die mit einer Ablehnung konfrontiert werden, ist das natürlich ein echter Albtraum, denn schließlich geht es um viel Geld, das sie in ihrer nicht ganz einfachen Situation gut gebrauchen können.“

VOM BU-SPEZIALISTEN ZUM ALLESKÖNNER

In den Folgejahren wurde der Leistungsservice immer weiter ausgebaut. Heute unterstützt ein interdisziplinär aufgestelltes Team MAXPOOL-Partner und deren Kunden spartenübergreifend dabei, im Falle ungerechtfertigter Ablehnungen oder Leistungskürzungen zu ihrem Recht zu kommen. Einzige Bedingung: Es muss sich um ein versicherungsförmiges Produkt aus dem MAXPOOL-Bestand handeln. Mit der Ausweitung der Unterstützung wuchs natürlich auch die Zahl der bearbeiteten Fälle. Yvonne Czernetzki erinnert sich: „2019 ging der Leistungsservice förmlich durch die Decke – wir hatten plötzlich doppelt so viele Fälle auf dem Tisch wie üblich. Das war zwar nicht ganz einfach, aber ein Beweis dafür, dass unser Service ankommt.“

UNERMÜDLICH IM EINSATZ FÜR DIE RECHTE IHRER KUNDEN

4 Experten

12 Jahre Erfahrung

spartenübergreifende Unterstützung
und ganz viel Herz für Ihre Kunden



Services, die ankommen, sind so etwas wie eine Spezialität von MAXPOOL. Der Maklerpool setzte schon immer bewusst auf die Kombination aus persönlicher Betreuung und einer Leistungsvielfalt, die so gut wie jeden Aspekt des Maklerlebens abdeckt. Dafür braucht es auch im digitalen Zeitalter echte Menschen, die selbst dann kompetent beraten und betreuen, wenn es kompliziert wird. Von komplizierten Versicherungsfällen lässt sich das Team Leistungsservice deshalb auch nicht aus der Ruhe bringen, wie Fachberaterin Viktoria Wojtylo erzählt: „Das Schöne am Leistungsservice ist, dass sich nur selten Standardfälle zu uns verirren. Jeder Fall ist individuell, jeder Fall ist anders. Das hält die Spannung aufrecht und sorgt dafür, dass wir ständig dazulernen.“

*»Das Schöne am Leistungsservice ist,
dass sich nur selten
Standardfälle zu uns verirren.«*

Viktoria Wojtylo,

Fachberaterin im Leistungsservice, MAXPOOL

ZAHLEN LÜGEN NICHT!

Wie eingespielt und erfahren der MAXPOOL-Leistungsservice heute ist, verrät ein Blick auf die Zahlen: In 87 Prozent der mittlerweile knapp 1.000 Leistungsfälle konnte das Team die Ablehnung des Versicherers erfolgreich anfechten. Ein Grund für die hohe Erfolgsquote ist die Teamaufstellung: Neben Versicherungsexpertise verfügt die Mannschaft auch über rechtliches Know-how – und kann sich jederzeit spartenspezifisches Wissen von den Kollegen nebenan einholen, wenn sie mal selbst nicht weiterweiß. Der andere Grund sei das Durchhaltevermögen der Mitarbeiter, wie uns Yvonne Czernetzki verrät: „Selbst wenn der Versicherer einen Widerspruch gegen seine Entscheidung ablehnt, ist das letzte Wort noch lange nicht gesprochen. Mit einer soliden Argumentation lässt sich nämlich auch diese Entscheidung anfechten. Es gibt aber natürlich auch Fälle, die keine Aussicht auf Erfolg haben – dann muss man auch loslassen können.“

MAXPOOL empfiehlt: Viele Versicherungsnehmer befürchten, im Schadenfall mit einer Ablehnung des Versicherers konfrontiert zu werden; der MAXPOOL-Leistungsservice gibt ihnen das gute Gefühl, selbst in einer solchen Situation auf die Unterstützung durch echte Experten zählen zu können. Nutzen Sie den Leistungsservice deshalb auch als Vertriebstool im Beratungsgespräch und stärken Sie so das Vertrauen Ihrer Kunden! ◀

Kontakt:

Team Leistungsservice
040 29 99 40-420
leistungsservice@maxpool.de