

## Presseinformation

### Münchener Verein erhält Deutschen Servicepreis zum sechsten Mal in Serie

**München, 22. Februar 2019** – Am 21. Februar 2019 haben der Nachrichtensender n-tv und das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) in Berlin zum neunten Mal den Deutschen Servicepreis verliehen. Die Münchener Verein Versicherungsgruppe hat die begehrte Auszeichnung erneut in der Kategorie „Finanzen (Service)“ überreicht bekommen. Ausschlaggebend für das Serviceergebnis waren die Daten aus 48 Studien und Kundenbefragungen in zahlreichen Branchen, die 2018 ermittelt wurden. In der Kategorie ist ein großer Teil des Finanzsektors, also nicht nur die Versicherer, sondern beispielsweise auch (Direkt-)Banken und Bausparkassen, vertreten. Gegen diese breite Konkurrenz konnte sich der Münchener Vorsorge- und Pflegespezialist aufs Neue durchsetzen.

Im telefonischen Service und im Service per E-Mail erreichte der Münchener Verein im Wettbewerb mit anderen Versicherern Platz 1. Am Telefon gaben die Mitarbeiter individuelle und gut verständliche Auskünfte. E-Mails wurden kompetent und schnell bearbeitet. Ebenfalls positiv wurde der hohe Informationsgehalt der Website bewertet, auf der zahlreiche Themen rund um die private Krankenversicherung verständlich dargestellt werden und dazu beispielsweise auch ein Versicherungsglossar zu finden ist. Damit hebt sich der Münchener Verein signifikant vom Wettbewerb ab, denn branchenweit wird der Service am Telefon und bei E-Mails insgesamt nur befriedigend beziehungsweise ausreichend bewertet.



Das DISQ hat insgesamt 501 Unternehmen unter Einsatz von rund 21.000 verdeckten Testkontakten und über 7.500 Kundenmeinungen bewertet. Im Fokus der Tests standen der Service per Telefon und E-Mail, die Webauftritte sowie die Beratung am Standort der Firmen. Prämiert wurden in Berlin die TOP 3-Unternehmen aus insgesamt 13 Kategorien. Ermittelt wurde die Servicequalität durch unabhängige Prüfer anhand von getarnten Telefon- und E-Mail-Tests. Im Vordergrund der Bewertung standen die Wartezeiten der Kunden sowie die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter. Ein Tester sagte über den Telefon-Service des Münchener Verein: „Der Berater am Telefon hat mich sehr umfangreich informiert. Er war äußerst kompetent und fachlich versiert, beispielsweise konnte er mir sofort die aktuelle Versicherungspflichtgrenze nennen.“ Zum E-Mail-Service hielt ein weiterer Tester fest: „Schon nach ein paar Stunden wurde meine E-Mail beantwortet. Die Antwort war überaus freundlich formuliert. Meine Fragen konnte ich so umfassend klären.“

„Wie im Sport mag sich ein gewisses Müdewerden einstellen, wenn Jahr für Jahr die gleichen Pokale nach Hause gefahren werden können. Dann kommt es vor allem auf eine hohe innere Motivation an, sich auch auf höchstem Niveau immer wieder verbessern zu

wollen und nicht auf dem Erreichten stehen zu bleiben“, umschreibt Rainer Breitmoser, Chief Customer Officer (CCO) des Münchener Verein, als Verantwortlicher für den Service. „Beim Münchener Verein haben wir dieses ‘gewisse Etwas‘. Wir wissen, was Kunden heute im Service wollen und das setzen wir konsequent um. Der sechste Deutsche Servicepreis hintereinander zeigt uns, dass wir mit unserer Strategie ‘Customer first‘ richtig liegen und uns immer wieder auf unser hervorragendes Serviceteam verlassen können.“

Weitere Informationen zum Deutschen Servicepreis unter: <https://disq.de/2019/20190221-Servicepreis-Financen-Service.html>

Bildunterschrift:

Rainer Breitmoser, Chief Customer Officer (CCO) der Münchener Verein Versicherungsgruppe und Fachbereichsleiter Service, mit dem Deutschen Servicepreis 2019.

Foto: Thomas Ecke, DISQ / n-tv

#### **Informationen zum Münchener Verein**

Der Ursprung der Versicherungsgruppe wurzelt in der genossenschaftlichen Idee, eine wirtschaftliche Selbsthilfeeinrichtung für das Handwerk und Gewerbe zu schaffen. Den Anfang machte die Gründung der Münchener Verein Krankenversicherung a.G. als Versicherungsanstalt des Bayerischen Gewerbebundes 1922. Heute ist der Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit mit seinen Tochtergesellschaften auch in der Lebensversicherung und Allgemeine Versicherung aktiv. Aktuelle Auszeichnungen des Unternehmens sind der „Deutsche Servicepreis 2019“ sowie „Versicherer des Jahres 2018“ des Deutschen Instituts für Servicequalität (DISQ).

Weitere Informationen unter [www.muenchener-verein.de](http://www.muenchener-verein.de)

-----  
Abdruck unter Angabe des Namens des Fotografen (Foto: Thomas Ecke / DISQ / n-tv) honorarfrei.  
Zeichen 3.328 (mit Leerzeichen)

#### **Pressekontakt**

Münchener Verein Versicherungsgruppe  
Zentrale Unternehmenskoordination und Presse  
Johannes Schuster M. A.  
Pettenkofenstr. 19  
80336 München  
Tel: 089/51 52 1154  
Fax: 089/51 52 3154  
[schuster.johannes@muenchener-verein.de](mailto:schuster.johannes@muenchener-verein.de)  
[www.muenchener-verein.de](http://www.muenchener-verein.de)