

Presseinformation

Studie „Private Krankenversicherer 2017“

Münchener Verein 2017 erneut mit bestem Service in der privaten Krankenversicherung – als einziges Unternehmen „sehr gut“

München, 02. Mai 2017 – Die Münchener Verein Versicherungsgruppe hat in der jährlichen Studie „Private Krankenversicherer“ in der Kategorie Serviceanalyse erneut mit Rang 1 nun sogar schon zum fünften Mal in Folge den Spitzenplatz von insgesamt 20 getesteten privaten Krankenversicherungen erreicht. Keinem Versicherer ist es in den letzten Jahren gelungen, in dieser Kategorie die Auszeichnung mit „sehr gut“ zu erzielen – zum ersten Mal hat es nun der Münchener Verein 2017 geschafft. Sein bereits sehr gutes Ergebnis im Service der Vorjahre hat der Münchener Pflege- und Vorsorgespezialist dabei mit großem Abstand auf die Plätze zwei und drei nochmals deutlich ausgebaut. Die Ergebnisse der Studie ermittelt seit 2011 das Deutsche Institut für Servicequalität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Wie das DISQ mitteilte, sei der Service der privaten Krankenversicherer insgesamt im Durchschnitt dagegen nur befriedigend. Deutliche Mängel zeige die Branche insbesondere in der Bearbeitung von E-Mail-Anfragen. Die Kunden müssten im Schnitt rund 42 Stunden auf eine Antwort warten. Viele Anrufer „hingen“ etwa eineinhalb Minuten in der Warteschleife.

„In unserem Servicecenter warten die Kunden im Schnitt nur 15 Sekunden am Telefon“, betont Dr. Martin Zsohar, Vorstandsmitglied des Münchener Verein. „Auch die Antwort auf E-Mails erledigt unser Serviceteam meist innerhalb eines Arbeitstages. Die sehr guten Bewertungen unserer Servicequalität sind kein Zufall und ziehen sich wie ein roter Faden seit Jahren durch verschiedene Studien“, so Dr. Zsohar. Erst im Februar hatte der Münchener Pflege- und Vorsorgespezialist in der Kategorie „Versicherer – Service“ zum vierten Mal in Folge den Deutschen Servicepreis 2017 erhalten. Im März wählten über 2100 Makler auf Initiative des Versicherungsmagazins und Service Value den Münchener Verein in der Sparte „Kranken“ zu den TOP 3 aller bewerteten Versicherer und damit zum „Makler-Champion“. „An die Spitze kommen, ist schwer, an der Spitze zu bleiben, ist noch viel schwerer“, sagt Rainer Breitmoser, der als Fachbereichsleiter Service des Unternehmens aus langjähriger Erfahrung spricht. „Die neueste Auszeichnung ist ein deutlicher Beweis des unermüdlichen Einsatzes unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Innen- und Außendienst der dazu notwendig ist“, heben Dr. Zsohar und Breitmoser gemeinsam hervor. „Dafür möchten wir uns ausdrücklich bedanken.“

Auch in den beiden anderen Bewertungsbereichen der Studie hat der Münchener Verein sehr gute Ergebnisse erzielt: Im Gesamtergebnis wie in der Kategorie Konditionenanalyse erhielt der Versicherer zum wiederholten Mal das Qualitätsurteil „gut“.

Bei jedem der 20 privaten Krankenversicherer wurden der Service und die Konditionen mithilfe von verdeckten Anrufen und E-Mail-Anfragen ermittelt. Dazu gehörten auch die Prüfung der Internetauftritte und eine Inhaltsanalyse der Websites. 600 Servicekontakte mit den Versicherern waren für die Auswertung der Studie ausschlaggebend. In Zusammenarbeit mit der Ratingagentur Franke und Bornberg wurden darüber hinaus die Leistungen und Kosten der privaten Krankenvollversicherung der getesteten Versicherungsunternehmen in den Bereichen Grund-, Standard- und Topschutz bewertet.

Weitere Informationen zur Studie unter: <http://disq.de/2017/20170427-PKV.html>

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 Gewerbeverbandes 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 2017“ sowie „Versicherer des Jahres 2016“ des Deutschen Instituts für Servicequalität (DISQ).

Weitere Informationen unter www.muenchener-verein.de

Abdruck honorarfrei. Zeichen 3.288 (mit Leerzeichen)

Pressekontakt

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