

## Presseinformation

### Münchener Verein erhält Deutschen Servicepreis zum fünften Mal in Folge

**München, 21. Februar 2018** – Der Nachrichtensender n-tv hat am 20. Februar 2018 in Berlin gemeinsam mit dem Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) zum achten Mal den Deutschen Servicepreis vergeben. Die Münchener Verein Versicherungsgruppe hat die begehrte Auszeichnung in diesem Jahr in der Kategorie „Finanzen“ erhalten. Die Preisverleihung basiert auf eine umfassende Auswertung der Serviceergebnisse aus 54 Studien und Kundenbefragungen in verschiedenen Branchen, die im Jahr 2017 durchgeführt wurden. In den letzten vier Jahren gehörte der Münchener Vorsorge- und Pflegespezialist immer zu den besten der getesteten Versicherer und bekommt somit den Deutschen Servicepreis nun schon zum fünften Mal in Folge verliehen.

Das DISQ hat insgesamt 585 Unternehmen unter Einsatz von fast 26.000 verdeckten Testkontakten und über 13.000 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.



Der Münchener Verein gehört insbesondere im telefonischen Service und im Service per E-Mail erneut zu den besten Versicherungsunternehmen. Getestet wurde jeweils der Aktivitäts- und Kompetenzgrad sowie die Kommunikationsqualität. Hier schnitt der Münchner Vorsorge- und Pflegespezialist mit Bestnoten ab und erhielt eine hohe Punktezahl. Die Servicemitarbeiter des Münchener Verein waren sehr gut erreichbar, die Kunden mussten durchschnittlich nur ein paar Sekunden in der Warteschleife verbringen. Die Fragen wurden vollständig beantwortet, die dabei getroffenen Aussagen waren fachlich stets korrekt und auf individuelle Anliegen wurde höflich und bereitwillig eingegangen. Die Kommunikationsqualität der Mitarbeiter war durch Freundlichkeit, Verständlichkeit und durch eine aktive Gesprächsführung gekennzeichnet.

„Wenn ein Versicherer Jahr für Jahr den gleichen Preis erhält, ist die Gefahr groß, dass sich ein gewisser Ermüdungseffekt im Serviceteam einstellt. Sich auf sehr hohem Niveau immer wieder neu zu motivieren, gelingt nur den Wenigsten“, erklärt Rainer Breitmoser, seit 1. Januar 2018 Chief Customer Officer (CCO) des Münchener Verein und Fachbereichsleiter Service. „Beim Münchener Verein ist das anders. Auch wenn es ein Kraftakt ist, schaffen wir es, jedes Jahr noch ein bisschen besser zu werden und ‘brennen‘ immer wieder aufs Neue. Unsere Strategie ‘Customer first‘ setzen wir dabei Jahr für Jahr noch besser um und haben uns damit im Markt als der Service-Versicherer positioniert“, betont Breitmoser. „Das alles kann nur mit einem ganz exzellenten Serviceteam gelingen, und das haben wir beim Münchener Verein seit Jahren.“

Dass sich vor allem der Service per E-Mail in der Versicherungsbranche in punkto Beantwortungsdauer und Antwortqualität verbessern muss, zeigen die Ergebnisse der Metaanalyse des DISQ im Auftrag von n-tv, die Ende Januar 2018 veröffentlicht wurden und eine vom Deutschen Servicepreis unabhängige Auswertung ist. „Den Münchener Verein ficht das nicht an“, unterstreicht Breitmoser. „Im Bereich Versicherer und Gesundheit wurden wir hier mit großem Abstand auf Platz eins platziert. Und wir sind laut der Metaanalyse gleichzeitig auch Testsieger beim Service per Telefon.“

Weitere Informationen zum Deutschen Servicepreis unter: <https://disq.de/2018/20180220-Servicepreis-Financen.html>

**Bildunterschrift:**

Rainer Breitmoser, seit 1. Januar 2018 Chief Customer Officer (CCO) der Münchener Verein Versicherungsgruppe und Fachbereichsleiter Service, hat den Deutschen Servicepreis 2018 in Berlin entgegengenommen.

Foto: Thomas Ecke, Berlin

#### **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 2018“ sowie „Versicherer des Jahres 2017“ 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 3.595 (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](mailto:schuster.johannes@muenchener-verein.de)  
[www.muenchener-verein.de](http://www.muenchener-verein.de)