

Presseinformation

Studie „Private Krankenversicherer“ 2019: Münchener Verein erneut auf Platz 1 im Service

München, 26. Juli 2019 – Die Münchener Verein Versicherungsgruppe wurde in der vom Deutschen Institut für Servicequalität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführten jährlichen Studie „Private Krankenversicherer“ nun schon zum siebten Mal hintereinander in der Teilkategorie „Serviceanalyse“ mit dem ersten Platz bewertet. Kooperationspartner der Studie war das Ratingunternehmen Franke und Bornberg. 20 private Krankenversicherer wurden in ihrem Service per Telefon, E-Mail und Internet unter die Lupe genommen. Der Münchener Vorsorge- und Pflegespezialist ist wie schon in den Vorjahren mit deutlichem Abstand alter und neuer Service-Serien-Sieger.

„In unserem Selbstverständnis als Serviceversicherer hat das In-den-Mittelpunkt-Stellen des Kunden oberste Priorität“, betont COO Dr. Martin Zsohar. „Wir wollen uns damit ganz bewusst von anderen Versicherern abheben und das gelingt uns immer wieder eindrucksvoll, wie das Ergebnis der aktuellen Studie zeigt.“ „Unsere Kunden erwarten von uns eine schnelle Erledigung ihres Anliegens“, ergänzt Chief Customer Officer Rainer Breitmoser, zuständig für den Service im Münchener Verein. „Dies setzen wir seit Jahren sehr erfolgreich um: Konkret müssen unsere Anrufer zum Beispiel im Durchschnitt unter 15 Sekunden am Telefon warten und eingehende E-Mails beantworten wir innerhalb eines Arbeitstages, meistens jedoch binnen weniger Stunden. Dies gelingt uns mit der richtigen Mischung aus hochqualifizierten Servicemitarbeitern, kundenfreundlichen Prozessen und moderner technischer Unterstützung – vor allem aber mit unserer gemeinsamen Leidenschaft für den Service“, so Breitmoser weiter.

Die Studienmethode des DISQ umfasste insgesamt 620 verdeckte Telefon-Tests und Mystery-E-Mails. Die geschulten Tester verwendeten bei den Mystery-Tests gezielte Rollenspiele mit Fragen zur privaten Krankenvollversicherung, wie beispielsweise zur Beitragsbemessungs- und Versicherungspflichtgrenze, Tarifempfehlung, Beitragsrückerstattung, Beihilfeberechtigung oder Gesundheitsprüfung.

Die Untersuchungskriterien in der Serviceanalyse waren unter anderem die Beratungskompetenz, Lösungs- und Kommunikationsqualität, Wartezeiten und Erreichbarkeit sowie das Beratungserlebnis.

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 2019“ sowie „Versicherer des Jahres 2018“ des Deutschen Instituts für Servicequalität (DISQ).

Weitere Informationen unter www.muenchener-verein.de

Abdruck honorarfrei. Zeichen: 2.203 (mit Leerzeichen)

Pressekontakt

Münchener Verein Versicherungsgruppe
Zentrale Unternehmenskoordination und Presse
Johannes Schuster M. A.

Pressesprecher
Pettenkofenstr. 19
80336 München
Tel: 089/51 52 1154
Fax: 089/51 52 3154
schuster.johannes@muenchener-verein.de
www.muenchener-verein.de