

## Überzeugender Platz 1 beim Kundenmonitor: SBK kann noch mehr Versicherte begeistern

**Herausragender Spitzenwert unter allen gesetzlichen Kassen - Kein Zusatzbeitrag 2012 - Die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK hat die zufriedensten Kunden: In der Verbraucherstudie „Kundenmonitor 2011“ hat die SBK erneut Platz 1 erreicht.<br />**

**16.09.2011 - Die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK hat die zufriedensten Kunden: In der Verbraucherstudie „Kundenmonitor 2011“ hat die SBK erneut Platz 1 erreicht. Der Abstand zum Durchschnitt der untersuchten gesetzlichen Krankenkassen hat sich nochmals deutlich vergrößert.**

„Globalzufriedenheit“ nennen die Tester der Münchner ServiceBarometer AG den Wert, in dem sie alle „vollkommen zufriedenen“ und „sehr zufriedenen“ Kunden zusammenfassen. Dieser Wert liegt 2011, wie schon im Jahr zuvor, für alle untersuchten Krankenkassen auf konstant 58 Prozent. Die SBK konnte aber bereits im vergangenen Jahr mit 72 Prozent vorlegen und damit Platz 1 erringen. Der Kundenmonitor 2011 zeigt nun eine nochmalige gewaltige Steigerung: 78,4 Prozent aller befragten Versicherten sind mit ihrer SBK rundum zufrieden. Darin sind noch nicht einmal die Kunden erfasst, die mit den Leistungen des Testsiegers SBK „lediglich“ zufrieden sind – diese Aussage haben nämlich weitere 21 Prozent getroffen. Nur ein Prozent der Kunden zeigt sich weniger zufrieden. Unzufriedene wurden in den Reihen der SBKVersicherten nicht entdeckt.

Für die gesetzlichen Krankenkassen basiert das Ergebnis des Kundenmonitor 2011 auf den Aussagen von fast 8.000 gesetzlich Versicherten. Die Befragten gaben dabei an, wie zufrieden sie mit ihrer Kasse sind, wie sie das Preis-/Leistungsverhältnis einschätzen oder wie mit Anfragen und Beschwerden verfahren wird. In allen Kategorien konnte die SBK gegenüber 2010 Punkte gutmachen, so geschehen im Preis-Leistungs-Verhältnis, der Wiederwahlabsicht, der Weiterempfehlungsabsicht und dem Erkennen von eindeutigen Wettbewerbsvorteilen. In der Summe ergibt das den Spitzenplatz für die SBK.

Auf Platz 2 landet diesmal die Techniker Krankenkasse, gefolgt von der BKK Mobil Oil auf dem dritten Platz. Die AOK Nordost konnte noch über dem Branchenschnitt abschneiden, die weiteren untersuchten AOK liegen unter dem Durchschnitt. Die AOK Bayern und die AOK Baden-Württemberg landeten auf den hinteren Rängen und büßten gegenüber 2010 einige Punkte ein. Auf dem letzten Platz rangiert die DAK.

Die SBK setzt seit Jahren auf eine intensive und individuelle Betreuung ihrer Versicherten durch persönliche Kundenberater. Zudem ergänzt die SBK ihr Angebot durch sinnvolle Zusatzleistungen und -services, wie z.B. den kostenlosen Terminalservice, mit dem sich Wartezeiten bei Arztterminen erheblich reduzieren. Eine deutliche Marke konnte die SBK in der Diskussion um die Finanzierung der Krankenkassen angesichts der Pleite der City BKK setzen: Seit Jahren veröffentlicht die SBK ihren Geschäftsbericht und wurde 2011 zum zweiten Mal in Folge vom Deutschen Finanz- und Serviceinstitut als finanzstarke Kasse ausgezeichnet.

**Die SBK erhebt auch im Jahr 2012 keinen Zusatzbeitrag.**

### **Kontakt:**

SBK  
Franz Billinger  
Leiter Unternehmenskommunikation

Pressesprecher  
Heimeranstraße 31  
80339 München

Telefon: +49 (0) 89 62700-488

E-Mail: [franz.billinger@sbk.org](mailto:franz.billinger@sbk.org)

Internet: [www.sbk.org](http://www.sbk.org)

#### **Über die SBK:**

Die SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse) ist eine geöffnete, bundesweit tätige Betriebskrankenkasse, sie ist mit fast 1 Million Versicherten die zweitgrößte Betriebskrankenkasse Deutschlands und gehört zu den 20 größten Krankenkassen bundesweit. Die SBK ist mit über 100 Geschäftsstellen und über 1.300 Mitarbeitern nahe bei ihren Kunden. Sie betreut ferner über 100.000 Firmenkunden bundesweit. In der mehr als 100-jährigen Geschichte der SBK stand und steht der Mensch immer im Mittelpunkt ihres Handelns. Sie unterstützt auch heute ihre Kunden bei allen Fragen rund um die Themen Versicherung, Gesund bleiben und Gesund werden. Dies bestätigen auch die Kunden. Beim Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ zählt die SBK seit Jahren zu den Besten, gehörte 2011 zu den Top 3 über alle Branchen hinweg und ist auf Platz 1 unter den Krankenkassen. Ebenfalls auf Platz 1 bei der Kundenzufriedenheit steht die SBK beim Kundenmonitor 2011 mit 8.000 befragten Versicherten. Gleichzeitig konnte sich die SBK im Wettbewerb „Deutschlands beste Arbeitgeber“ 2011 zum vierten Mal in Folge unter den besten 100 Unternehmen platzieren. Sie erreichte den 12. Platz in der Kategorie der Unternehmen mit 501 bis 2.000 Mitarbeitern.



#### **Besuchen Sie uns im Internet und diskutieren Sie mit:**

[www.sbk.org](http://www.sbk.org)

[www.facebook.com/SBK](http://www.facebook.com/SBK)

[twitter.com/Siemens\\_BKK](https://twitter.com/Siemens_BKK)