

## AachenMünchener: Kundenservice erneut erfolgreich zertifiziert

• **Systematische Umsetzung der Serviceziele und -standards** • **Telefonische Erreichbarkeit und Reaktionszeit weiterhin auf sehr hohem Niveau** / Die **AachenMünchener setzt hohe Maßstäbe bei ihrem Kundenservice: Dementsprechend konnte das Unternehmen die seit 2006 bestehende Zertifizierung durch den TÜV Rheinland erneut erfolgreich abschließen. Dafür erhält die AachenMünchener das Prüfzeichen „Zertifizierte Servicequalität (Finance)“.**

In seinem Audit prüfte TÜV Rheinland die systematische Anwendung und kontinuierliche Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenservice. Dabei standen folgende Themenfelder im Fokus: Telefonische Erreichbarkeit, Reaktionszeit, Bearbeitungszeit, Freundlichkeit und Verständlichkeit sowie Fachkompetenz.

„Die Zufriedenheit unserer Kunden hat bei der AachenMünchener höchste Priorität. Wir richten uns im Service konsequent an den Bedürfnissen unserer Kunden aus. Deshalb nutzen wir permanent alle Möglichkeiten, Prozesse zu beschleunigen und zu vereinfachen, um eine jederzeit optimale Servicequalität zu bieten“, sagt **Helmut Gaul, Vorstand Betrieb/IT der AachenMünchener.**

Die Kundenservice-Direktionen der AachenMünchener konnten im Audit erneut ein sehr hohes Niveau bei der telefonischen Erreichbarkeit nachweisen. Gleiches gilt für die Reaktionszeiten im E-Mail-Kontakt - trotz deutlich ansteigender elektronischer Anfragen. Ein positives Auditergebnis erzielte die AachenMünchener ebenfalls bei den Bewertungsstandards zur Sicherstellung einer freundlichen und verständlichen Kundenkommunikation im Schriftverkehr sowie bei den systemischen Prozessen zur Prüfung der fachlichen Kompetenz.

„Die Umsetzung der Serviceziele und Servicestandards basieren auf einer Servicepolitik, welche in ihrer Systematik beispielhaft erscheinen“, so das Fazit von TÜV Rheinland. „Die erreichte Servicequalität wird durch quantitative Servicestandards in der Erreichbarkeit, der Reaktions- und Bearbeitungszeit und dem qualitativen Anspruch der Freundlichkeit und Verständlichkeit in der Kundenkommunikation sowie der sachlichen Richtigkeit nachhaltig gelebt“, heißt es im Auditbericht von TÜV Rheinland.

### **Kundenservice steht traditionell im Mittelpunkt des Unternehmens**

Mehr als 1.600 Beschäftigte arbeiten in fünf Kundenservice-Direktionen der AachenMünchener an den Standorten Hamburg, Karlsruhe, Köln, Nürnberg und Stuttgart. Für ihre Kunden und die Vermögensberater ihres exklusiven Vertriebspartners, der Deutschen Vermögensberatung Unternehmensgruppe, bietet die AachenMünchener dort umfassende Unterstützung bei allen Fragen rund um Vertragsbetreuung, Absicherung und Vorsorge. Jährlich werden dort mehr als 7 Mio. Geschäftsvorfälle kompetent, freundlich und schnell bearbeitet. Die Servicequalität ständig an die Kundenbedürfnisse anzupassen, gehört zum Selbstverständnis der AachenMünchener und ist eines der wichtigsten strategischen Ziele des Unternehmens.

### **Pressekontakt:**

Jörg Linder  
Telefon: +49 241 456 5664  
Fax: +49 241 456-5514

E-Mail: [medien@amv.de](mailto:medien@amv.de)

## **Unternehmen**

AachenMünchener Versicherung AG  
AachenMünchener - Platz 1  
52064 Aachen

Internet: [www.amv.de](http://www.amv.de)

## **Über AachenMünchener Versicherung AG**

Unter dem Namen AachenMünchener agieren die beiden Gesellschaften AachenMünchener Lebensversicherung AG und AachenMünchener Versicherung AG. Mehr als 2.300 Beschäftigte an bundesweit sechs Standorten bieten rund 4,3 Millionen Kunden erstklassigen Service. Die AachenMünchener versteht sich als vorausdenkendes, erfahrenes, sicheres, hilfsbereites und partnerschaftliches Unternehmen. Ihre Produkte bieten Kunden Versicherungsschutz und Vorsorgelösungen mit Alleinstellungsmerkmalen und erhalten regelmäßig Bestnoten. Über 3.400 Direktionen und Geschäftsstellen der Deutschen Vermögensberatung AG (DVAG) vermitteln die Produkte der AachenMünchener.

Die AachenMünchener gehört zur internationalen Generali Group. Mit rund 16,8 Milliarden Euro Beitragseinnahmen und mehr als 13,5 Millionen Kunden ist die Generali der zweitgrößte Erstversicherungskonzern auf dem deutschen Markt.