

Top-Auszeichnungen für Beratung und Kundenservice bei der AachenMünchener

• **Platz 1 für die AachenMünchener beim „Telefonischen Kundenservice“ und der „Beratung vor Ort“ in der Altersvorsorge • Deutsches Institut für Service-Qualität untersucht im Auftrag von n-tv die 15 größten Versicherer mit Vermittlernetz / In einer aktuellen Studie zur „Altersvorsorge bei Versicherern“ belegt die AachenMünchener gleich drei Top-Platzierungen:**

Den jeweils ersten Platz erreicht die AachenMünchener in den Teilkategorien „Beratung vor Ort“ mit 83,6 Punkten und „Telefonischer Kundenservice“ mit 72,1 Punkten. Bei der Leistungsanalyse der Produkte erzielt die AachenMünchener mit ihrer fondsgebundenen Privat-Rente den zweiten Platz. Das Deutsche Institut für Service-Qualität GmbH & Co.KG (DISQ) hat in der Studie den Service und die Leistungen der 15 größten Versicherungsunternehmen mit Vermittlernetz untersucht.

„Wir richten uns konsequent auf Kundenbedürfnisse aus. Individuelle Beratung und exzellenter Service sind elementar für die Zufriedenheit unserer Kunden. Das hervorragende Studienergebnis ist vor allem eine Auszeichnung für die Vermögensberater der Deutschen Vermögensberatung Unternehmensgruppe und die Mitarbeiter der AachenMünchener. Und es ist ein Prädikat für die exklusive Partnerschaft beider Unternehmen“, sagt **Helmut Gaul, Vorstand Betrieb/IT der AachenMünchener**. „Die persönliche Beratung vor Ort leisten die hervorragend ausgebildeten Vermögensberater unseres exklusiven Vertriebspartners, der Deutschen Vermögensberatung. Unsere Mitarbeiter in den Kundenservice-Direktionen stehen für optimalen Service. Nur wer zufriedene Kunden hat, kann langfristig erfolgreich bleiben.“

Die Serviceanalyse von DISQ basiert auf verdeckten Untersuchungen von 540 Servicekontakten und fußt auf einem Studienkonzept, das in Zusammenarbeit mit der Hochschule Regensburg entwickelt wurde. Analysiert werden die Bereiche „Beratung vor Ort“, „Telefonischer Service“, „Service per E-Mail“ und „Internetauftritt“. Die Leistungsanalyse für „Riester-Rente“, „Rürup-Rente“ und „Privat-Rente“ führte DISQ in Zusammenarbeit mit dem unabhängigen Ratingunternehmen Franke und Bornberg GmbH durch.

Bereits bei den letzten beiden DISQ-Untersuchungen „Beratung Versicherungsvermittler“ aus den Jahren 2013 und 2015 erhielten die AachenMünchener und die Deutsche Vermögensberatung gemeinsam die Noten „sehr gut“ für Beratungskompetenz und Bedarfsanalyse. Auch damals wurden die Studien mit verdeckten Tests erstellt. Die Servicequalität der AachenMünchener wird ebenfalls regelmäßig herausragend bewertet: So vergibt etwa der TÜV Rheinland seit 2006 durchgehend das Prüfzeichen „Zertifizierte Servicequalität (Finance)“ für die systematische Anwendung und kontinuierliche Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenservice der AachenMünchener.

Pressekontakt:

Jörg Linder
Telefon: +49 241 456 5664
Fax: +49 241 456-5514
E-Mail: medien@amv.de

Unternehmen

AachenMünchener Versicherung AG
AachenMünchener - Platz 1
52064 Aachen

Internet: 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.