

Continentale Sachversicherung: Beste Kundenbetreuung in der Privathaftpflichtversicherung



Continentale Versicherungsverbund Direktion Dortmund, © Continentale Versicherungsverbund
Ruhrallee 92

Spitzenbewertung in der Sparte Privathaftpflichtversicherung für die Continentale Sachversicherung: Der Dortmunder Versicherer betreut seine Kunden vorbildlich. Dieses Urteil ergab die Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung der ServiceValue GmbH. Sie hat für den „ServiceAtlas Privat-Haftpflichtversicherer 2017“ 35 Anbieter in fünf Kategorien verglichen. Die Continentale zählt zur Spitzengruppe mit dem Gesamturteil „sehr gut“.



Qualität in der Beratung, Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter oder Umgang mit konkreten Beschwerden: In allen abgefragten Aspekten der Kategorien „Kundenbetreuung“ und „Kundenservice“ konnte die Continentale in der Sparte Privathaftpflichtversicherung überzeugen – bei der Betreuung ist sie sogar Spitzenreiter. Auch beim Thema „Schadenregulierung“ erzielte sie die Bestnote „sehr gut“. Hier ging es um Reaktionsgeschwindigkeit und Einhalten von Zusagen im Schadenfall oder die nachvollziehbare und unkomplizierte Abwicklung. Verbunden mit den Bewertungen in den Bereichen „Produkte“ und „Preis-Leistungs-Verhältnis“ gilt der Dortmunder Versicherer damit als „sehr gut“.

Gute Schadenregulierung wichtiger als der Preis allein

Service Value befragte für die Studie 3.055 Personen zu ihren Erfahrungen mit Versicherern, bei denen sie in den vergangenen 12 Monaten Kunde waren. Gerade dieser Aspekt ist für Stefan Andersch, Sach Vorstand im Continentale Versicherungsverbund, besonders wichtig: „Wir sehen uns als Serviceversicherer, für den der Kunde und dessen Beratung im Mittelpunkt stehen. Wenn unsere Kunden sagen, dass uns das gelingt, sind wir auf dem richtigen Weg.“ Darüber hinaus werde die Continentale in einem weiteren Punkt bestätigt: „Gerade bei der existenziell notwendigen Privathaftpflichtversicherung darf der Blick nicht allein auf dem Preis liegen. Viel wichtiger ist es, dass der Versicherer dann zur Stelle ist, wenn es wirklich zählt: bei der Schadenregulierung. Und auch hier haben wir die Bestnote erreicht“, so Andersch zufrieden.

Pressekontakt:

Stella Scheid
Telefon: 0231 919 -3183
Fax: 0231 919 -2226
E-Mail: stella.scheid@continentale.de

Unternehmen

Continentale Versicherungsverbund
Ruhrallee 92
44139 Dortmund

Internet: www.continentale.de

Über Continentale Versicherungsverbund

Die Continentale ist kein Konzern im üblichen Sinne, denn sie versteht sich als ein „Versicherungsverbund auf Gegenseitigkeit“. Dieses Grundverständnis bestimmt das Handeln in allen Bereichen und in allen Unternehmen. Es fußt auf der Rechtsform der Obergesellschaft: An der Spitze des Verbundes steht die Continentale Krankenversicherung a.G. (gegründet 1926), ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit – und ein Versicherungsverein gehört seinen Mitgliedern, den Versicherten. Dank dieser Rechtsform ist die Continentale geschützt gegen Übernahmen und in ihren Entscheidungen unabhängig von Aktionärsinteressen.