

Ausgezeichnete Versicherer beim Award zur Nachhaltigen Kundenorientierung



Von links nach rechts: Andreas Gutschka und Henning Kuhse (KRAVAG), Kristina Benz © AMC (Continente), Manfred Zimpelmann (BGV/Badische), Florian Hamsch (EUROPA / EUROPA-go), Karl-Heinz Kindsvogel (VPV), Silke Hohmann (Allianz), Dr. Frank Kersten (AMC), Ulrike Brams-Ruckdeschel (Die Bayerische), Edmund Weißbarth (AMC), Eva Bednarski (Zurich). Foto: AMC Finanzmarkt GmbH 2017

AMC Finanzmarkt und ServiceValue haben im siebten Jahr in Folge das Thema "Nachhaltige Kundenorientierung in der Assekuranz" auf den Prüfstand gestellt.

Zur Beschreibung der Güte in der nachhaltigen Kundenorientierung wird der so genannte NKX herangezogen. Dieser Index-Wert bewegt sich auf einer Skala von 0 bis 100 und ergibt sich aus dem Zusammenspiel von sechs Teilaspekten: „Sozial und gesellschaftlich verantwortliches Handeln“, „Interesse an langfristiger Kundenbeziehung“, „Belohnung von Kundentreue“, „Proaktive Angebote“, „Verlässlichkeit von Aussagen“ sowie „Partnerschaftliche und gerechte Kundenbeziehung“.

Für die Auszeichnung im Rahmen dieses Wettbewerbs bewerben sich die Mitglieder aus dem Kreise der Versicherungsgesellschaften im AMC. Im Anschluss wird für den jeweiligen Bewerber eine unabhängige Kundenbefragung durchgeführt, auf deren Basis der unternehmensspezifische NKX ermittelt wird. Fällt dieser größer als 60 aus, so erhält das Versicherungsunternehmen die Auszeichnung mit fünf Sternen.

Folgende Unternehmen erlangen auf Basis einer unabhängig durchgeführten Kundenbefragung und einem NKX größer als 60 die Auszeichnung "Nachhaltige Kundenorientierung in der Assekuranz" (in alphabetischer Reihenfolge):

ADAC Versicherungen
Allianz
Basler
BGV / Badische Versicherungen
Die Bayerische
Die Continentale
EUROPA / EUROPAGo
KRAVAG
myLife Lebensversicherung
VPV
Zurich

Eine verlässliche, proaktive Betreuung, eine partnerschaftliche und gerechte Kundenpflege sowie die Belohnung von Kundentreue, sozial verantwortliches Handeln mit Anreizvermittlung zum umweltbewussten Verhalten sind (An)Forderungen an die Assekuranz, die in den vorliegenden Kundenbefragungen auf den NKX einwirken.

***ServiceValue** ist eine auf Servicequalität und Wertemanagement spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft. / Die **AMC Finanzmarkt** GmbH betreut über 150 Partnerunternehmen im AMC-Netzwerk und bietet Beratung, Arbeitskreise, Workshops, Tagungen, Studien und Seminare für Finanzdienstleister an.

Pressekontakt:

Frank Kersten

E-Mail: kersten@amc-forum.de

Unternehmen

AMC Finanzmarkt GmbH - AMC-Forum
Georgstr. 5a
50676 Köln

Internet: www.amc-forum.de

Über AMC Finanzmarkt GmbH - AMC-Forum

Der AMC ist das moderierte Netzwerk der Assekuranz und ihrer Partner. Der AMC bietet aktuell über 150 Unternehmen Trends, Best Practices und Erfahrungen für Marketing und Vertrieb.