

Kunden bewerten Janitos als sehr verbraucherfreundlich



Janitos

© Janitos Versicherung AG

Bei einer Online-Studie zur Verbraucherfreundlichkeit von Versicherern befragte das Analyseunternehmen ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY über 27.000 Kunden. Bei den Maklerversicherern wurde Janitos mit der Note „Sehr Gut“ und dem dritthöchsten „Verbraucherfreundlichkeits-Index“ (VFI) bewertet.

Die zentrale Frage an die Kunden von insgesamt 91 Versicherern lautete: „Bitte schätzen Sie aus eigener Kundenerfahrung der letzten zwölf Monate die Verbraucherfreundlichkeit der folgenden Unternehmen ein.“

Zur korrekten Abbildung wurde der Begriff „Verbraucherfreundlichkeit“ bewusst allgemein gefasst – auch wenn unterschiedliche Leistungsmerkmale damit verknüpft werden: Ein Versicherer wird als verbraucherfreundlich

wahrgenommen, wenn Kunden beispielsweise Transparenz, eine proaktive Informationspolitik, das Einhalten von Leistungsversprechen und die Zuverlässigkeit von Aussagen erleben.

Verbraucherfreundliche Versicherer genießen bei Kunden ein höheres Vertrauen.

Bereits zum dritten Mal kürte FOCUS MONEY die verbraucherfreundlichsten Versicherer. Dabei wurden 17 Maklerversicherer jeweils von mindestens 300 Kundenstimmen bewertet. Bei der Antwort wählten die Teilnehmer

aus fünf Antwortmöglichkeiten von „sehr verbraucherfreundlich“ bis „nicht verbraucherfreundlich“. Versicherer, die über dem Durchschnitt der Maklerversicherer lagen, wurden mit „Gut“ gekennzeichnet.

Versicherer wiederum, die über dem Durchschnitt der mit „Gut“ gekennzeichneten Versicherer liegen, erhielten die Bewertung „Sehr Gut“.

Verbraucherfreundlichkeit bei Janitos.

„Das „Sehr Gut“ ist zugleich Auszeichnung und Ansporn. Die offene, ehrliche und vertrauensvolle Kommunikation per Telefon, Mail und Brief in komplexen und erklärungsbedürftigen Versicherungsthemen

insbesondere zu den Versicherungsnehmern bzw. Verbrauchern wird bei uns jeden Tag von allen Mitarbeitern/-innen gelebt. Die kundenfreundliche, verständliche und einfache Formulierung in Wort und Schrift

ist hier ein enorm wichtiger Beitrag zur Kundenzufriedenheit“, so Heike Rotermund, Bereichsleiterin Vertriebsmanagement bei Janitos.

Ihre Ansprechpartnerin:

Heike Rotermund

Bereichsleiterin Vertriebsmanagement

Janitos Versicherung AG

Telefon: 06221/709-2756

Telefax: 06221/709-1562

E-Mail: heike_rotermund@janitos.de