

Fairste Kundenhotline: uniVersa erhält Bestnote „Sehr gut“ von Focus Money



uniVersa

© uniVersa

Das Analyseinstitut ServiceValue hat im Auftrag des Wirtschaftsmagazins Focus Money erstmals die Fairness von Kundenhotlines bewertet. Im Rahmen einer online durchgeführten Bevölkerungsumfrage kamen 581 Unternehmen aus 33 Branchen auf den Prüfstand. Dabei wurden mehr als 51.000 Verbraucherurteile gesammelt und wissenschaftlich ausgewertet.

Neben der Erreichbarkeit ging es auch darum, ob sich die Interessenten und Kunden bei der Kontaktaufnahme fair behandelt gefühlt haben und wie die Bearbeitung der Anliegen war. In der Kategorie Spezialversicherer glänzte die uniVersa aus Nürnberg mit einer fairen Kundenhotline und erhielt von Focus Money die Bestnote „Sehr gut“ in der Ausgabe 41/2021 verliehen. „Das ist ein tolles Ergebnis und eine Bestätigung für die Arbeit in unserem Team“, erklärte Simone Schenk, Leiterin des Kundenservicecenter (KSC). Seit rund 14 Jahren wird das KSC bei der uniVersa in Eigenregie geführt. „Wir haben uns bewusst gegen ein Outsourcing entschieden, um mit dem Fachwissen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen hervorragenden Kundenservice bieten zu können“, so Schenk. Ziel ist es, die Anliegen der Kunden möglichst schnell und abschließend zu klären und nur falls notwendig gezielt an den richtigen Ansprechpartner im Unternehmen weiterzuleiten.

Pressekontakt:

Stefan Taschner
Telefon: 0911 / 5307-1698
Fax: 0911 / 5307-1676
E-Mail: presse@universa.de

Unternehmen

uniVersa
Sulzbacher Straße 1 - 7
90489 Nürnberg

Internet: www.universa.de

Über uniVersa

Die uniVersa Versicherungsunternehmen sind eine Unternehmensgruppe mit langer Tradition und großer Erfahrung, deren Ursprünge auf das Jahr 1843 – dem Gründungsjahr der uniVersa Krankenversicherung a.G. als älteste private Krankenversicherung Deutschlands und 1857, dem Gründungsjahr der uniVersa Lebensversicherung a.G. – zurückgehen. Als moderner Finanzdienstleister ist die uniVersa heute auf die Rundum-Lösung von Versorgungsproblemen vornehmlich der privaten Haushalte sowie kleinerer und mittlerer Betriebe spezialisiert. Rund 7.000 Mitarbeiter und Vertriebspartner stehen bundesweit als kompetente Ansprechpartner den Kunden zur Verfügung.