



Presse-Information

NÜRNBERGER Servicequalität mehrfach TÜV NORD-geprüft

Nürnberg, im Juli 2016

1

Die NÜRNBERGER Versicherungsgruppe richtet sich konsequent an den Bedürfnissen ihrer Kunden und Vermittler aus. Einen wichtigen Schritt auf diesem Weg hat sie jetzt erfolgreich zurückgelegt: Vier Unternehmensteile, die Leistungen für Kunden erbringen, wurden von der TÜV NORD CERT GmbH zertifiziert – zwei davon zum ersten Mal.

Erstmals hat der TÜV NORD dem SchadenService der privaten Sach-, Haftpflicht- und Unfallversicherung sowie dem Bereich Kranken-Leistung das begehrte Prüfzeichen „Geprüfte Service-Qualität“ verliehen. Dafür untersuchten die Auditoren vor Ort den Service im Schaden- und Leistungsfall, die Qualifikation der Mitarbeiter und den Umgang mit Beschwerden. Zudem wurden Kunden nach ihrer Zufriedenheit befragt.

Erneut zertifiziert wurde die Kfz-Schadenregulierung. Schon 2010 ließ die NÜRNBERGER – als erstes Unternehmen im deutschen Markt – ihren „Schadenservice Auto“ vom TÜV NORD prüfen. Seither wird die hohe Qualität des Services regelmäßig bestätigt.

Stefan Kreß, seit Jahresbeginn 2016 Chief Operations Officer (COO) der NÜRNBERGER, nahm in Nürnberg drei Urkunden entgegen. Übergeben wurden sie von Holger Hoffmann, Leiter des Fachbereichs Managementsysteme beim TÜV Nord, und Stefanie Zechner, Fachleitung Servicequalität beim TÜV NORD und Auditteamleiterin.

„Mit ihrem Engagement haben die Verantwortlichen und Mitarbeiter der NÜRNBERGER sich um eine vorausschauende und umsichtige Verbesserung der Service- und Leistungserbringung während der Regulierung von Schaden- bzw. Leistungsfällen der Versicherten gekümmert und sich damit für eine ausgezeichnete Position der NÜRNBERGER in einem immer anspruchsvolleren Wettbewerb entschieden“, kommentiert Holger Hoffmann das Ergebnis. „Andererseits werden mit der Zertifizierung durch ein unabhängiges Unternehmen wie den TÜV NORD neue Maßstäbe gesetzt, die auch in den nächsten Jahren kontinuierlich die Kundenorientierung bei den Service- und Leistungsprozessen fordern und fördern werden.“

„Es reicht nicht, für die Versicherten immer erreichbar zu sein. In den Leistungsabteilungen müssen kompetente, freundliche Mitarbeiter sitzen, die ein Gespür dafür haben, wie man Menschen in verschiedensten Situationen zuvorkommend behandelt, ihnen Lösungen anbietet und auch mal beruhigend auf sie einwirkt. Die Freundlichkeit und das persönliche Engagement der NÜRNBERGER Mitarbeiter wurden von Kunden und TÜV NORD gleichermaßen als herausragend beurteilt“, freut sich Vorstandsmitglied Stefan Kreß über die Zertifizierung.

Neue Prüfzeichen

Qualität bestätigt

Übergabe in Nürnberg

Holger Hoffmann: „Neue Maßstäbe gesetzt“

Stefan Kreß: „Freundlichkeit herausragend beurteilt“



Das vierte Prüfzeichen wurde Jens Christian Ammermann, Vorsitzender der Geschäftsführung der NÜRNBERGER CommunicationCenter (NCC) GmbH, überreicht: Dem NCC, Telekommunikations- und Multimedia-Dienstleister im NÜRNBERGER Konzern, wurde zum wiederholten Mal das Zertifikat „Geprüftes Callcenter“ nach der europäischen Norm EN 15838 verliehen.

Die TÜV NORD-Auditoren hatten u. a. die internen Managementabläufe, die Projektorganisation, aber auch die Ausstattung der Arbeitsplätze untersucht. Ergebnis: Die Unternehmensführung und das geschulte Fachpersonal garantieren eine kompetente, transparente und serviceorientierte Kundenbetreuung.

„Mit dieser Auszeichnung konnten wir unseren hervorragenden Kundenservice sowie unsere Seriosität und Professionalität unter Beweis stellen“, kommentiert Jens Christian Ammermann das Ergebnis. „Wir legen bei der Auswahl der Mitarbeiter großen Wert auf qualifiziertes Fachpersonal beziehungsweise bilden auch selbst aus. Davon profitiert der Kunde.“

Das NCC wurde 1999 gegründet und beschäftigt heute rund 200 Mitarbeiter. Die Auftraggeber – allen voran die NÜRNBERGER – kommen hauptsächlich aus dem Bereich Finanzdienstleistungen.

NÜRNBERGER

2

CommunicationCenter erneut zertifiziert

Ergebnis

Jens Christian Ammermann:

„Professionalität unter Beweis gestellt“

200 Mitarbeiter im NCC