



19.11.2019

PRESSEMITTEILUNG

Generali Deutschland Versicherung und Deutsche Vermögensberatung sind die Nummer 1 im erlebten Kundenservice

- **Service-Champions 2019: Generali Deutschland Versicherung und AachenMünchener Lebensversicherung – beides Unternehmen der Generali in Deutschland – sind Branchengewinner als Versicherer mit Exklusivvertrieb**
- **Deutsche Vermögensberatung, langjähriger exklusiver Vertriebspartner der Generali in Deutschland, ebenfalls Branchengewinner und „Service-Champion in Gold“**
- **Viermal Gold für die Generali Deutschland Versicherung und AachenMünchener Lebensversicherung**

Pressekontakt

Stefan Göbel
Unternehmenskommunikation
Leiter Externe Kommunikation
T +49 (0) 89 5121-6100

Dirk Brandt
Unternehmenskommunikation
Externe Kommunikation
T +49 (0) 89 5121-2257

presse.de@generali.com

Generali Deutschland AG
Adenauerring 7
D-81737 München

www.amv.de
www.generali.de

Twitter: @GeneraliDE

München/Aachen – Die Generali Deutschland Versicherung und die AachenMünchener Lebensversicherung sind gemeinsam mit ihrem langjährigen exklusiven Vertriebspartner, der Deutschen Vermögensberatung, die Nummer 1 im erlebten Kundenservice. Das ist das Ergebnis der aktuellen Kundenbefragung „Service Champions“, die die Tageszeitung DIE WELT in Auftrag gegeben hat.

In der von der Service Value GmbH durchgeführten Untersuchung sind die Generali Deutschland Versicherung (ehem. AachenMünchener Versicherung) sowie die AachenMünchener Lebensversicherung aus Kundensicht gemeinsam Branchengewinner in der Kategorie „Versicherer mit Exklusivvertrieb“. Dazu vergibt das Analysehaus für den Service beider Unternehmen der Generali viermal das Prädikat „Service-Champion in Gold“. Auch der exklusive Vertriebspartner der Generali in Deutschland, die Deutsche Vermögensberatung Unternehmensgruppe, wurde in der Kategorie „Finanzvertriebe“ als Branchensieger mit dem „Service-Champion in Gold“ ausgezeichnet.

*„Zusammen mit unserem langjährigen Vertriebspartner, der Deutschen Vermögensberatung Unternehmensgruppe, sind wir im Kundenservice Spitze. Dass uns diese Nummer-Eins-Position von unseren Kunden zugesprochen wird, ist ein großartiger Erfolg. Er ist zugleich Beleg für die Beratungsstärke und die erstklassige Kundenorientierung, mit denen wir gemeinsam für unsere Kunden agieren“, sagt **Christoph Schmallenbach, Vorstandsmitglied der Generali Deutschland AG und Vorstandsvorsitzender der AachenMünchener.** „Der Service-Champion in Gold ist Auszeichnung und hohes Lob für unsere Mitarbeiter in unseren Kundenservice-Direktionen und für*



die selbstständigen Vermögensberater der Deutschen Vermögensberatung Unternehmensgruppe. Zugleich ist diese Auszeichnung aber auch Ansporn für uns alle, lebenslanger, verlässlicher Partner unserer Kunden zu sein.“

*„Gemeinsam mit unserem exklusiven Produktpartner Generali freuen wir uns über die Auszeichnung. Dass sie auf der Basis der Service-Erlebnisse unserer Kunden erfolgt, belegt eindrucksvoll die Stärke und Qualität unseres ganzheitlichen Ansatzes. Dessen Grundlage ist eine ausschließlich am Bedarf, den Zielen und Wünschen unserer Kunden orientierte Allfinanzberatung“, sagt **Markus Knapp, Mitglied des Vorstands der Deutschen Vermögensberatung AG (DVAG)**, zuständig für Zentrale Vertriebsentwicklung.*

Die von Service Value vergebenen Auszeichnungen erhalten die Generali Deutschland Versicherung und die AachenMünchener in den Kategorien Exklusivvertrieb, Kfz-Versicherung, Haftpflicht- sowie Lebensversicherung. Wie schon im Vorjahr belegen die beiden Versicherer der Generali in Deutschland damit die Spitzenposition beim Kundenservice.

Der Sachversicherer der AachenMünchener fusionierte Anfang Oktober 2019 mit der Generali Versicherung zur neuen Generali Deutschland Versicherung AG. Die Produkte der Generali Deutschland Versicherung und der AachenMünchener Lebensversicherung sind exklusiv über die Vermögensberater der Deutschen Vermögensberatung Unternehmensgruppe erhältlich. Die erfolgreiche strategische Partnerschaft von Generali und Deutscher Vermögensberatung besteht seit rund 45 Jahren und ist einzigartig in der Branche.

METHODIK BEIM SERVICE EXPERIENCE SCORE

Von der Service Value GmbH wurde die Kundenbegeisterung branchenübergreifend ermittelt. Die Zufriedenheit ehemaliger und aktueller Kunden wurde dabei über den „Service Experience Score (SES)“ gemessen und ist mit der Servicequalität aller untersuchten Unternehmen verglichen worden. Für die aktuelle Studie sind rund 1,7 Millionen Kunden zu mehr als 3.500 Unternehmen und 350 Branchen online befragt worden.

Der SES ist ein zuverlässiger Gradmesser für erlebten Kundenservice. Verbrauchern werden dabei zwei Fragen gestellt: Ob sie Kunde des untersuchten Unternehmens sind bzw. kürzlich waren und ob sie mit dem Kundenservice dieses Unternehmens sehr zufrieden sind bzw. waren. Die Generali Deutschland Versicherung im Verbund mit der AachenMünchener Lebensversicherung erzielten bei dieser Untersuchung Spitzenergebnisse: Für ihren exzellenten Kundenservice erhalten sie als Versicherer mit Exklusivvertrieb die höchste Punktzahl im Branchenranking (SES = 68,0 Punkte). Auch in der Kfz-Versicherung erreicht die Generali Deutschland Versicherung mit 69,9 Punkten das beste Branchenergebnis. In der Haftpflichtversicherung (68,4 Punkte) belegt sie ebenso wie die AachenMünchener in der Lebensversicherung (66,5 Punkte) jeweils den dritten



Platz. Durch die positiven Kundenbewertungen in diesen Kategorien erreichen beide Unternehmen der Generali in Deutschland im Verbund wie auch ihr exklusiver Vertriebspartner, die Deutsche Vermögensberatung, den Gold-Rang im Gesamtranking der Service-Champions.

GENERALI IN DEUTSCHLAND

Die Generali in Deutschland ist mit rund 14 Milliarden Euro Beitragseinnahmen sowie rund 10 Millionen Kunden der zweitgrößte Erstversicherungskonzern auf dem deutschen Markt. Zum deutschen Teil der Generali gehören die Generali Deutschland Versicherung, AachenMünchener Lebensversicherung, CosmosDirekt, Dialog, Central Krankenversicherung, Advocard Rechtsschutzversicherung und Deutsche Bausparkasse Badenia.

Die Sicherheit Ihrer persönlichen Daten ist uns sehr wichtig. Bitte teilen Sie uns mit, wenn Sie keine weiteren Informationen mehr von uns wünschen. Wir werden Ihre Daten dann aus unserem Verteiler löschen.