

Pressemitteilung

20.01.2014

AachenMünchener erhält zum neunten Mal in Folge TÜV-Siegel für hervorragenden Kundenservice

- **Schnelle Reaktions- und Bearbeitungszeiten per Telefon, Brief und E-Mail**
- **Sehr hohe Fachkompetenz in der Bearbeitung von Geschäftsvorfällen**

**AachenMünchener
Lebensversicherung AG**

**AachenMünchener
Versicherung AG**

Ansprechpartner:
Jörg Linder
Telefon: (02 41) 4 56-56 64

AachenMünchener-Platz 1
52064 Aachen
Telefax: (02 41) 4 56-55 14
medien@amv.de
www.amv.de

Der TÜV-Rheinland hat die Kundenserviceprozesse bei der AachenMünchener geprüft und die erstklassige Servicequalität des Unternehmens bestätigt. Dafür erhält die AachenMünchener das TÜV-Siegel "Geprüfte Servicequalität – Finance". Als zweitgrößter Lebensversicherer Deutschlands und bedeutender Kompositversicherer hat die AachenMünchener damit erneut bewiesen, dass bei ihr der Kundenservice eine außergewöhnlich hohe Bedeutung einnimmt. Denn sie erhält diese Auszeichnung bereits zum neunten Mal in Folge.

„Wir freuen uns, dass wir erneut vom TÜV-Rheinland für unseren hervorragenden Kundenservice ausgezeichnet werden. Es bestätigt sich, dass wir die richtigen Maßnahmen und Standards einsetzen, um unseren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten“, sagt Johannes Booms, Vorstand der AachenMünchener. „Maßgeblich für die Auszeichnung sind die hohe Motivation und die Einstellung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Servicebereitschaft.“

Hohe Serviceorientierung und kontinuierliche Verbesserung

Im aktuellen TÜV-Bericht zur AachenMünchener heißt es: „Seit über 10 Jahren wird diese Serviceorientierung durch quantitative Servicestandards in der Erreichbarkeit, der Reaktions- und Bearbeitungszeit und dem qualitativen Anspruch der Freundlichkeit und Verständlichkeit in der Kundenkommunikation sowie der sachlichen Richtigkeit der Bearbeitung nachhaltig gelebt, wie sich auch im aktuellen Audit wieder bestätigt hat.“ Der TÜV-Rheinland hebt in seinem Bericht besonders hervor, dass sich die Organisation und die Serviceprozesse der AachenMünchener kontinuierlich weiterentwickeln: Sie bette „die Serviceziele und -standards in ein ganzheitliches Managementsystem ein, das auch nach neueren Auditerfahrungen in dieser Form und Reife unvergleichbar ist“.

Kunden bestätigen ausgezeichneten Service

Nicht nur der TÜV-Rheinland lobt die Servicequalität der AachenMünchener. Auch eine in diesem Jahr durchgeführte Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) bestätigt den ausgezeichneten Service. In der Befragung „Deutschlands beliebtester Versicherer“ belegt die AachenMünchener beim Kundenservice Platz 1. Bewertet wurden 27 Ver-

sicherungsunternehmen. Zudem wurde die Weiterempfehlungsbereitschaft abgefragt. Auch hier ist die AachenMünchener in der DISQ-Studie Spitzenreiter.

Über die AachenMünchener:

Unter dem Namen AachenMünchener agieren die beiden Gesellschaften AachenMünchener Lebensversicherung AG und AachenMünchener Versicherung AG. Die AachenMünchener Lebensversicherung AG erzielt ein Beitragsvolumen von 4.476,7 Mio. € (2012) und ist mit einem Bestand in laufenden Beiträgen von 3.722,8 € der zweitgrößte Lebensversicherer Deutschlands. Die AachenMünchener Versicherung AG ist einer der größten Sachversicherer in Deutschland. Ihr Beitragsvolumen lag 2012 bei 1.174,2 Mio. €. Mehr als 2.300 Beschäftigte an bundesweit sechs Standorten bieten rund 4,4 Millionen Kunden erstklassigen Service. Die AachenMünchener versteht sich als vorausdenkendes, erfahrenes, sicheres, hilfsbereites und partnerschaftliches Unternehmen. Ihre Produkte bieten Kunden Versicherungsschutz und Vorsorgelösungen mit Alleinstellungsmerkmalen und erhalten regelmäßig Bestnoten. Rund 37.000 Vermögensberater der Deutschen Vermögensberatung AG (DVAG) verkaufen die Produkte der AachenMünchener.