

# Pressemitteilung

30.01.2015

## **Kundenservice der AachenMünchener zum zehnten Mal vom TÜV ausgezeichnet**

- **TÜV hebt ganzheitliches Managementsystem sowie Motivation und Einstellung der Mitarbeiter hervor**
- **E-Mail Reaktionszeiten auf hervorragendem Niveau**

Die TÜV Rheinland Cert GmbH hat zum zehnten Mal in Folge die Kundenserviceprozesse der AachenMünchener ausgezeichnet. Erneut erhält die AachenMünchener das TÜV-Siegel „Zertifizierte Servicequalität Finance“. In seinem Prüfungsbericht legt der TÜV Rheinland ein besonders starkes Augenmerk auf die wichtigsten Geschäfts- und Serviceprozesse. Zu den definierten Servicekriterien zählen insbesondere Telefonische Erreichbarkeit, Reaktionszeit, Bearbeitungszeit, Freundlichkeit und Verständlichkeit sowie Fachkompetenz.

„Die Zufriedenheit unserer Kunden ist eines unserer wichtigsten Ziele. Jeder Mitarbeiter der AachenMünchener lebt die Servicebereitschaft für unsere Kunden Tag für Tag. Über die guten Ergebnisse bei der TÜV-Untersuchung und die damit verbundene Anerkennung der Leistungen unserer Beschäftigten im Kundenservice freuen wir uns deshalb sehr“, sagt Helmut Gaul, Vorstand Betrieb/IT der AachenMünchener.

Die telefonische Erreichbarkeit wertet der TÜV mit „sehr gut“, die E-Mail-Reaktionszeiten trotz Rekordvolumen mit „hervorragend“. Bearbeitungszeiten bezeichnet der TÜV in seinem Bericht als „äußerst bemerkenswert und im Vergleich zu unseren branchenspezifischen Auditerfahrungen als einzigartig“. In der Kategorie Freundlichkeit bescheinigt der TÜV der AachenMünchener eine kontinuierlich hohe Qualität.

In seinem Untersuchungsbericht hebt der TÜV hervor: „Die Organisation und die (Service-)Prozesse entwickeln sich kontinuierlich weiter und betten die Serviceziele und -standards in ein ganzheitliches Managementsystem ein, das auch nach aktuellen Auditerfahrungen in dieser Form und Reife seines Gleichen sucht.“ Weiter heißt es: „Maßgeblich trägt unseres Erachtens hierzu das Kennzahleninstrumentarium, die Transparenz gegenüber den Mitarbeitern und – vor allem – die im Audit

**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

sicht- und spürbare Motivation und Einstellung zur Servicebereitschaft seitens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei.“

**Über die AachenMünchener:**

Unter dem Namen AachenMünchener agieren die beiden Gesellschaften AachenMünchener Lebensversicherung AG und AachenMünchener Versicherung AG. Mehr als 2.300 Beschäftigte an bundesweit sechs Standorten bieten rund 4,4 Millionen Kunden erstklassigen Service. Die AachenMünchener, ein Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe, versteht sich als vorausdenkendes, erfahrenes, sicheres, hilfsbereites und partnerschaftliches Unternehmen. Ihre Produkte bieten Kunden Versicherungsschutz und Vorsorgelösungen mit Alleinstellungsmerkmalen und erhalten regelmäßig Bestnoten. Über 3.400 Direktionen und Geschäftsstellen der Deutschen Vermögensberatung AG (DVAG) vermitteln die Produkte der AachenMünchener. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter [www.amv.de](http://www.amv.de).