

19.06.2018

PRESSEMITTEILUNG

TÜV Rheinland zertifiziert Central Krankenversicherung für Servicequalität

- **Mit dem TÜV-Siegel zeichnet der TÜV Rheinland das konsequente Qualitätsmanagement der Central aus.**
- **Die Central verbindet digitale Prozesse mit persönlicher Kundenbetreuung.**

Pressekontakt

Nicole Skalicky
Business Partner
Central Krankenversicherung
T +49 (0) 221 1636-2319

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

presse.de@generali.com

Generali Deutschland AG
Adenauerring 7
81737 München

www.central.de
www.generali.de

Twitter: @GeneraliDE

Köln – Der TÜV Rheinland zertifiziert die Central Krankenversicherung AG für ihre außerordentlich gute Servicequalität. Damit bestätigen die Prüfer, dass die Central nach prozessbezogenen Servicekriterien arbeitet und diese im Sinne der Kunden kontinuierlich weiterentwickelt. Hauptauditkriterien waren beispielsweise die Bereiche Führung, Ressourcen-Management und Geschäfts-/Serviceprozesse. Der TÜV Rheinland prüfte mittels Stichproben und anhand eines speziellen Anforderungskatalogs unter anderem die telefonische Erreichbarkeit, die Reaktions- und Bearbeitungszeit, die Fachkompetenz sowie die Freundlichkeit und Verständlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

„Wir lassen uns an den hohen Servicestandards messen, um unseren Kunden einen herausragenden Service zu bieten“, sagt **Dr. Jochen Petin, Chief Insurance Officer Health der Generali Deutschland AG und Vorstandsvorsitzender der Central Krankenversicherung**. „Durch das externe Audit werden wir in den Punkten bestätigt, in denen wir schon sehr gut sind, aber auch auf die Bereiche aufmerksam gemacht, an denen wir weiter konsequent arbeiten müssen.“

„Unser Ziel ist es, die Digitalisierung von Prozessen mit der persönlichen Kundenbetreuung sinnvoll zu verbinden. Damit gehen wir auf die geänderten Bedürfnisse der Kunden ein, um ihnen das Leben zu erleichtern und ihre Zufriedenheit zu erhöhen“, erklärt **Dr. Mirko Tillmann, Chief Operating Officer und Vorstand der Central**. So entwickelt der Krankenversicherer zum Beispiel Services, die es dem Kunden ermöglichen, seine Unterlagen digital einzureichen, zu speichern und zu verwalten. Gleichzeitig arbeitet das Unternehmen stetig an der Verständlichkeit und Freundlichkeit von Kundenanschriften sowie an der Qualität im Telefonservice.

CENTRAL KRANKENVERSICHERUNG AG

Die Central gehört zur Generali in Deutschland. Als einer der führenden privaten Krankenversicherer in Deutschland bietet die Central passgenaue Krankenversicherungen – als Vollversicherung sowie als Zusatzversicherung ergänzend zu den Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen. Über 3.400 Direktionen und Geschäftsstellen der Deutschen Vermögensberatung AG (DVAG) vermitteln die Produkte der Central.

GENERALI IN DEUTSCHLAND

Die Generali in Deutschland ist mit 16 Milliarden Euro Beitragseinnahmen sowie rund 13 Millionen Kunden der zweitgrößte Erstversicherungskonzern auf dem deutschen Markt. Zum deutschen Teil der Generali gehören die Generali Versicherungen, AachenMünchener, CosmosDirekt, Dialog, Central Krankenversicherung, Advocard Rechtsschutzversicherung und Deutsche Bausparkasse Badenia.

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