

29.01.2015  
PRESSEMITTEILUNG

## TÜV SÜD zertifiziert Servicequalität Central wird sehr hohe Qualität im Service attestiert

- **Krankenversicherer erzielt Durchschnittsnote von 1,42**
- **Central toppt sogar noch das Vorjahresniveau**

Köln – Service und Beratung sind gerade im Bereich der Krankenversicherung ein entscheidender Faktor für die Kundenzufriedenheit und Loyalität. Grund genug für die Central Krankenversicherung AG, sich in diesem Bereich ständig zu verbessern und von unabhängiger Seite kontrollieren zu lassen. Nun hat TÜV SÜD sämtliche Bereiche des Kundenservice erneut getestet und zertifiziert. Die Central erreichte dabei einen hervorragenden Durchschnittswert von 89,5 Prozent, was einer Note von 1,42 entspricht. Das bezeuge laut TÜV SÜD die „sehr hohe Qualität des erbrachten Service sowie eine kundenorientierte Bearbeitung der Anfragen“. Damit kann sich die Central sogar noch gegenüber dem Vorjahr steigern.

Im Zuge des Testverfahrens wurden unangekündigte Telefongespräche in Echtzeit – sogenannte Mystery Calls – geführt. Die Gespräche wurden nach sechs verschiedenen Qualitätskriterien, wie unter anderem Verlässlichkeit, Kompetenz oder Reaktionsvermögen, bewertet. Frank Hüppelshäuser, Vorstand Kunden- und Vertriebservice der Central Krankenversicherung, betont: *„Die Zufriedenheit unserer Kunden liegt uns besonders am Herzen und wir arbeiten permanent daran, unseren Service zu verbessern. Das Ergebnis der Tests ist eine Bestätigung des hervorragenden Einsatzes, den unsere Mitarbeiter täglich leisten.“*

### **CENTRAL VERBESSERT SICH BEIM REAKTIONSVERMÖGEN DEUTLICH**

Bei den Kriterien Kompetenz, Erscheinungsbild, Verlässlichkeit sowie Reaktionsvermögen konnte die Central besonders punkten und erreichte jeweils mehr als 90 Prozent. In einzelnen Abteilungen des Leistungsservice gab es beim Reaktionsvermögen – zu dem unter anderem das Erkennen unterschwelliger Anliegen des Kunden gehört – Verbesserungen von mehr als zehn Prozentpunkten. *„Die Überprüfung durch TÜV SÜD zeigt uns sehr genau, wo wir stehen und wie wir uns verbessert haben“*, sagt Frank Hüppelshäuser.

Weitere Informationen finden Sie auf [www.central.de/tuev](http://www.central.de/tuev).

#### **CENTRAL KRANKENVERSICHERUNG AG**

Die Central ist ein Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe. 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.

#### **Pressekontakt**

Ronald Voigt  
Unternehmenskommunikation  
T +49 (0) 221 1636-2936  
F +49 (0) 221 163675-2310  
[presse@central.de](mailto:presse@central.de)

#### **Central Krankenversicherung AG**

Hansaring 40-50  
D-50670 Köln

[www.central.de](http://www.central.de)