

Presse-Information

Nürnberg, den 23. Oktober 2019

Als erster Versicherer: NÜRNBERGER erhält TÜV-Zertifikat für BU-Leistungsregulierung

Der TÜV NORD hat die NÜRNBERGER Versicherung mit dem Siegel „Geprüfte Service-Qualität“ in der BU-Leistungsregulierung ausgezeichnet. Damit ist die NÜRNBERGER der erste BU-Versicherer in Deutschland, der das Siegel erhält.

Als Begründung für ihre Entscheidung heben die TÜV-Auditoren u. a. das „Engagement und die starke Kundenorientierung der BU-Leistungsmitarbeiter der NÜRNBERGER“ hervor. Laut TÜV NORD gelingt der NÜRNBERGER somit die fortlaufende Integration der Kundenperspektive in die Geschäftsprozesse.

Im standardisierten Zertifizierungsprozess spielen Faktoren wie zum Beispiel Servicekultur und -politik, Verantwortlichkeiten und Befugnisse sowie Personal-, Service- und Beschwerdemanagement eine entscheidende Rolle. So wurde die „Service-Qualität“ der NÜRNBERGER durch Dokumentenprüfungen, ein Audit vor Ort und eine Kundenbefragung bewertet.

Fit für die Zukunft

Stefan Kreß, der verantwortliche Operations-Vorstand der NÜRNBERGER, freut sich über das Ergebnis: „Die Zertifizierung zeigt, dass wir offensichtlich unsere Hausaufgaben in den letzten Jahren gemacht haben. Zudem helfen uns die regelmäßigen TÜV-Auditierungen dabei, uns so aufzustellen, dass wir unser hohes Qualitäts-Level noch weiter ausbauen können.“

Bereits 2010 ließ die NÜRNBERGER als erstes Unternehmen im deutschen Markt ihren „SchadenService Auto“ von TÜV Nord prüfen. Seither wird das Zertifikat regelmäßig bestätigt. Zusätzlich werden seit März 2016 die Schadenbereiche Sach, Haftpflicht und Unfall sowie der Leistungsbereich Kranken servicezertifiziert.