



Unabhängiger Prüfbericht bestätigt eindeutige Standards

24. November 2006

## TÜV SÜD zeichnet Skandia für hohe Servicequalität aus

München/Berlin. Die Skandia Lebensversicherung AG setzt eindeutige und messbare Servicestandards zur Sicherung ihres hohen Qualitätsanspruchs. Das bestätigt jetzt das Zertifikat ServiceQualität von TÜV SÜD. Festgestellt wurde dies nach Kundenbefragungen, Dokumentenprüfungen, Audits vor Ort und so genannten Mystery Analysen. Am 23. November 2006 präsentierte TÜV SÜD in Berlin den Bericht und überreichte das Zertifikat an die Geschäftsleitung der Skandia.

Der Markt der Altersvorsorge ist für viele Verbraucher ein Labyrinth – nur wenige finden sich hier wirklich zurecht. Zukunftsweisend sind daher Finanzdienstleister, die nicht nur mit ihren Produkten, sondern auch mit ihrem Service und ihrer Beratung den Kunden überzeugen. Die Skandia Lebensversicherung AG, ein Spezialist für fondsgebundene Finanzprodukte zur Altersvorsorge, wurde jetzt von TÜV SÜD für ihre hohe Servicequalität ausgezeichnet. Rund 1.400 Geschäfts- und Privatkunden prüften im Auftrag der TÜV SÜD Management Service GmbH die Leistungen der Skandia und vergaben entsprechende Schulnoten. Als Durchschnittsnote erhielt das Unternehmen von den Endkunden eine 2,14. Punkten konnte die Skandia vor allem bei verdeckten Tests, den so genannten Mystery Analysen: Herausragend war hier der Telefonservice mit der Note 1,86. Besonders positiv fielen den Testern das große Engagement, die Schnelligkeit und die gute Verständlichkeit auf.

„Unser Prüfsiegel zeigt zunächst den aktuellen Status quo in Sachen Service auf und gibt den Unternehmen den Ansporn, noch besser zu werden. Außerdem ist es eine Orientierungshilfe für den Endverbraucher“, erklärt Tomislav Vlahovic, Produktmanager bei TÜV SÜD Management Service. Deshalb geht es bei ServiceQualität nicht nur um die theoretische Prüfung von Dokumenten, den Qualifizierungsstand der Mitarbeiter und Vor-Ort-Begehungen. Wichtig ist vor allem, dass die Kundenbedürfnisse in der Praxis berücksichtigt werden. In die Bewertung fließen deshalb auch die Ergebnisse von repräsentativen Kundenbefragungen und verdeckten Checks der TÜV SÜD-Tester ein.

Bei der Skandia fielen den TÜV SÜD-Auditoren die klar definierten Serviceziele positiv auf, die in allen Hierarchieebenen bekannt sind und gelebt werden. Dass dies auch funktioniert, entdeckten die Tester bei ihren Mystery Analysen per Telefon, Fax, Brief oder E-Mail. Alle Anfragen wurden freundlich und schnell erledigt, die Antworten waren leicht verständlich. Dass auch die Mehrheit der Kunden das so empfindet, zeigte eine repräsentative Kundenbefragung: Über 90 Prozent der Befragten würden die Skandia vor allem wegen der Freundlichkeit sowie der verständlichen und kompetenten Antworten weiterempfehlen.

„Die Auszeichnung bestätigt nicht, dass wir am Ziel sind, sondern auf dem richtigen Weg“, sagt Sabine Lindenau, Customer Service Managerin bei der Skandia Lebensversicherung AG. „Für uns ist diese Erstzertifizierung eine Herausforderung, der wir uns von nun an jährlich stellen. Sie ist also kein einmaliges Ereignis, sondern ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess in Sachen Service.“ Der Markt sei permanent in Bewegung, ein Dschungel an Angeboten und Versprechungen verunsichere viele Verbraucher. „Unser Ziel ist es daher, weiterhin möglichst kundennahe Produkte mit einer kundenindividuellen Service- und Beratungsqualität zu verbinden“, ergänzt Lindenau.

Weitere Informationen zum ServiceQualität-Zertifikat gibt es unter [www.service-qualitaet.com](http://www.service-qualitaet.com).