

WWK Pressemitteilung WWK Versicherungen - Bester Service mit top telefonischer Kundenberatung

München, den 14. September 2023

Die WWK Versicherungen überzeugen erneut beim Kundenservice und wurden vom Finanzmagazin Euro am Sonntag in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Kundeninstitut (DKI) als einziges Versicherungsunternehmen mit der Bestnote ausgezeichnet. Im Zentrum der über alle Sparten der Finanzbranche geführten Untersuchung stand dabei der erbrachte Telefonservice. Besonders kompetent zeigten sich dabei die Mitarbeiter der WWK.

Jürgen Schrameier, Vorstandsvorsitzender der WWK sagt: „Wir freuen uns sehr über die erneute Auszeichnung, denn sie bestätigt eindrucksvoll die starke Marktstellung unserer Serviceangebote. Seit der Einführung unseres WWK-Echtzeitservice im Jahr 2011 überzeugen unsere engagierten Mitarbeiter nicht nur Kunden und Vermittler, der Service wird darüber hinaus in der gesamten Branche anerkennend wahrgenommen. Dies belegen während dieser Zeit die über 100 Auszeichnungen von unabhängigen Rating-Instituten.“

Um die Güte der telefonischen Serviceangebote zu überprüfen, haben Euro am Sonntag und das Deutsche Kundeninstitut (DKI) den telefonischen Kundenservice von insgesamt 56 Finanzunternehmen einem detaillierten Test unterzogen. Darunter waren 21 Regionalbanken, acht überregional vertretene Filialbanken, neun Direktbanken und 18 Versicherungen. Sie wurden anhand von 62 Einzelkriterien beurteilt.

Mit einem Gewicht von 40 Prozent floss die Schnelligkeit der telefonischen Kundenberatung ins Gesamtergebnis ein. Dabei wurde die allgemeine Erreichbarkeit ausgewertet – neben der Reaktionsgeschwindigkeit der Mitarbeiter auch der Umstand, ob erreichte Ansprechpartner direkt zur Problemlösung verhelfen konnten oder als Vermittler an entsprechende Experten fungierten. Die WWK Kundenberater beantworten nahezu alle Anfragen fallabschließend, ohne dass weitere Kollegen hinzugezogen werden müssen.

Die angebotene Servicequalität ging mit weiteren 40 Prozent Gewichtung in die Wertung ein: So wurden Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Kompetenz der Kundenberater mittels eines Notensystems von 1 bis 5 beurteilt.

Die Zuverlässigkeit der telefonischen Kundenberatung rundete mit 20 Prozent Anteil das Gesamtergebnis ab. Dabei ging es um die äußeren Rahmenbedingungen der Services: Ob die Servicrufnummer kostenlos ist, ob sie einen Rückrufservice einschließt, ob statt des telefonischen Kontaktkanals auch ein LiveChat Unterstützung liefert und wie zugänglich die Servicrufnummer ist.

Die WWK Lebensversicherung a. G. zählt mit Beitragseinnahmen von über einer Milliarde Euro zu den 20 größten Lebensversicherungen in Deutschland. Geführt wird das Unternehmen als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit. Als solcher ist die WWK ausschließlich ihren Kunden, also den Mitgliedern, verpflichtet und agiert unabhängig von Aktionärsinteressen. Solidität und Finanzstärke zeichnen die WWK aus. Auf das Geschäftsvolumen bezogen ist die Gesellschaft seit langer Zeit einer der substanz- und eigenkapitalstärksten Lebensversicherer in Deutschland.

Für weitere Informationen:

Thomas Emlinger
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
WWK Lebensversicherung a. G.
Marsstraße 37 - 80292 München
Telefon: (089) 5114-3531 Fax: (089) 5114-2698

<mailto:Thomas.Emlinger@wwk.de> - <http://www.wwk.de>

€uro Siegel „BESTER KUNDENSERVICE VERSICHERUNGEN“

