

PRESSEINFORMATION

BGV erhält Qualitätssiegel für vorbildliche Kundenbetreuung

- / **BGV-Kundencenter nach ISO 9001 zertifiziert**
- / **Initiative für mehr Kundenzufriedenheit**
- / **Klare Strukturen und Prozesse stellen hohe Beratungsqualität sicher**

Karlsruhe, 5. Mai 2014 – Die Versicherungsgruppe BGV / Badische Versicherungen bietet zertifizierte Beratungsqualität – geprüft und ausgezeichnet nach dem internationalen Standard für Qualitätsmanagement ISO 9001. Sechs der sieben BGV-Kundencenter haben in den vergangenen Monaten die Qualitätsprüfungen erfolgreich durchlaufen und nun die Zertifikate erhalten. Das letzte Kundencenter wird den Prozess im Herbst abschließen.

*BGV / Badische Versicherungen
Unternehmenskommunikation
Durlacher Allee 56
76131 Karlsruhe
E-Mail presse@bgv.de
www.bgv.de*

Ansprechpartner:
*Bettina Veit
Telefon 0721 660-4610
Fax 0721 660-194610
E-Mail veit.bettina@bgv.de*

Bei der Überreichung der Zertifikate gratulierte Heinz Ohnmacht, Vorstandsvorsitzender des BGV, den Leitern der Kundencenter. „Die Zertifizierung zeigt: Unsere Kunden erhalten bei uns eine qualitativ hochwertige Beratung und ein Höchstmaß an Transparenz – die besten Voraussetzungen für zufriedene Kunden.“

Während des Audits haben die Kundencenter ihre Strukturen auf den Prüfstand gestellt und optimiert. So gibt es beispielsweise für jeden Vorgang klar definierte Prozesse und Bearbeitungsabläufe. Auch in der Beratung gelten hohe Standards. Hier legt der BGV insbesondere Wert darauf, den Kunden ganzheitlich zu betrachten. Deshalb erhält jeder Kunde eine Rundumberatung, um eventuelle Versicherungs- oder Versorgungslücken sowie mögliche Doppelversicherungen zwischen bereits bestehenden Versicherungsverträgen feststellen zu können. Die Dokumentation der Beratung ist gleichzeitig ein Leitfaden, der die derzeitige Absicherung des Kunden festhält und Ratschläge für zukünftige Entscheidungen gibt. Auch alle anderen Prozesse, von der Schadenmeldung bis zur Beschwerde, sind beschrieben und mit klaren Vorgaben hinterlegt, damit der Kunde in kürzester Zeit Ant-

worten erhält. Parallel dazu führt der BGV eine fortlaufende Kundenbefragung durch, um Rückmeldungen einzuholen und so die Qualität der Beratung immer weiter zu optimieren.

„Die Beratungsqualität ist der Schlüssel für eine hohe Kundenzufriedenheit“, hält BGV-Vertriebschef Hans-Gerd Coenen fest. „Deshalb haben wir den Weg der ISO-Zertifizierung eingeschlagen. Denn wir möchten unsere Prozesse kontinuierlich überprüfen und verbessern – und dies von unabhängiger Seite bestätigen lassen.“

Die Zertifizierungsgesellschaft DQS GmbH, ein Spezialunternehmen für Audits mit langjähriger Erfahrung im Qualitätsmanagement, hat die Prüfungen durchgeführt.

Auch bei der Qualifizierung der Außendienstmitarbeiter legt der BGV Wert auf hohe Beratungsqualität. So zertifizieren sich jedes Jahr Kundenbetreuer, Agenturinhaber und Organisationsleiter zum „zertifizierten BGV-Verkäufer“ und bekennen sich zu den hohen Qualitätsstandards der Badischen Versicherungen.

Foto (v.l.n.r.): Ralf Wenz und Manuel Lumpp, Personalentwicklung Vertrieb, Holger Brandau, Leiter des Kundencenters Mannheim, Joachim Hauser, Leiter des Kundencenters Freiburg, Dietmar Feger, Leiter des Kundencenters Offenburg, Thorsten Kiefer, Leiter des Kundencenters Karlsruhe, Hans-Gerd Coenen, Abteilungsdirektor Vertrieb, Heinz Ohnmacht, Vorstandsvorsitzender, Andreas Regenbogen, Leiter des Kundencenters Konstanz, Stefan Hütte, Leiter der Ausschließlichkeitsorganisation, Thomas Geier, Kundencenter Heidelberg.

Der BGV

Die Versicherungsgruppe BGV / Badische Versicherungen mit Sitz in Karlsruhe bietet umfassenden Versicherungsschutz für Privat- und Firmenkunden aus ganz Deutschland. Der 1923 gegründete Badische Gemeinde-Versicherungs-Verband (BGV) ist als Spezialversicherer für Kommunen Marktführer in Baden. Für Privat- und Firmenkunden bietet die Gruppe Sach-, Unfall-, Haftpflicht-, Kfz- und Rechtsschutzversicherungen sowie in Zusammenarbeit mit starken Kooperationspartnern auch individuelle Lösungen für die Bereiche Altersvorsorge, Finanzdienstleistung und Krankenversicherung an.

Das Unternehmen beschäftigt rund 700 Mitarbeiter und etwa 30 Auszubildende. Mit einem Beitragsvolumen von rund 280 Mio. Euro und mehr als 1,5 Mio. Verträ-

gen zählt der BGV zu den größten Versicherern in Baden. Die BGV-Kundencenter Heidelberg, Mannheim, Karlsruhe, Offenburg, Freiburg und Konstanz sind nach der internationalen Norm für Qualitätsmanagement ISO 9001 zertifiziert. Zur Unternehmensgruppe gehören die Tochterunternehmen BGV-Versicherung AG, Badische Allgemeine Versicherung AG und Badische Rechtsschutzversicherung AG.