

## Vorbildliche Kundenbetreuung des BGV erneut mit Qualitätssiegel bestätigt

- / **Alle Kundencenter nach aktuellster ISO-Norm 9001 zertifiziert**
- / **BGV-spezifische Prüfung stellt die Kundensicht in den Mittelpunkt**
- / **Klare Strukturen und Prozesse erhöhen die Beratungsqualität**

**Karlsruhe, den 09. August 2017** – Die Kundencenter der Versicherungsgruppe BGV / Badische Versicherungen bieten zertifizierte Beratungsqualität – geprüft und ausgezeichnet nach der aktuellsten ISO-Norm 9001, einem weltweit anerkannten Qualitätsmaßstab. Nach dem ersten Audit im Jahr 2014 haben die Kundencenter nun noch umfangreichere Qualitätsprüfungen erfolgreich durchlaufen und nun erneut das Zertifikat erhalten.

*BGV / Badische Versicherungen  
Unternehmenskommunikation  
Durlacher Allee 56  
76131 Karlsruhe  
E-Mail [presse@bgv.de](mailto:presse@bgv.de)  
[www.bgv.de](http://www.bgv.de)*

**Ansprechpartner:**

*Torben Halama  
Telefon 0721 660-4617  
Fax 0721 660-194617  
E-Mail [halama.torben@bgv.de](mailto:halama.torben@bgv.de)*

„Wir haben unsere Prozesse ganzheitlich und konsequent aus der Sicht des Kunden betrachtet“, erklärt Stefan Hütte, Leiter des BGV-Exklusivvertriebs. „Die Zertifizierung zeigt: Unsere Kunden erhalten bei uns eine qualitativ hochwertige Beratung und einen umfassenden Service – von der Beratung bis zur Hilfe im Schadenfall.“



Die Strukturen und Prozesse der Kundencenter orientieren sich konsequent an der Erwartungshaltung des Kunden und wurden von der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS) bestätigt. Im Mittelpunkt stand die Frage: Welche Bedürfnisse hat der Kunde und wie können wir ihnen am besten gerecht werden? Jeder Vorgang wurde ganzheitlich betrachtet, zum Beispiel das Schadenmanagement. „Von der Schadenaufnahme bis zur Regulierung haben wir durchgängige und reibungslose Prozesse, so dass wir Hand in Hand mit den Experten in der Zentrale die Schäden unserer Kunden schnellstmöglich regulieren können“, erklärt Hütte. Den Erfolg dieser Vorgehensweise zeigt auch die Beschwerdestatistik der Aufsichtsbehörde BaFin, bei der der BGV regelmäßig sehr gut abschneidet. Um die hohe Qualität langfristig zu sichern, führt der BGV darüber hinaus regelmäßig Kundenzufriedenheitsbefragungen durch.

Während sich das Audit aus dem Jahr 2014 noch an Kriterien des Verbandes der öffentlichen Versicherer orientiert hat und somit den Anforderungen unterschiedlicher öffentlicher Versicherer Rechnung tragen musste, berücksichtigt das neue Audit auch spezifische Besonderheiten des BGV, zum Beispiel den Ansatz der Rundumberatung als umfassenden und bedarfsgerechten Blick auf den Kunden.

„Die ganzheitliche Beratung und die hohe Beratungsqualität sind der Schlüssel für zufriedene Kunden“, hält Stefan Hütte fest. „Deshalb haben wir uns erneut den strengen Prüfungen der ISO-Zertifizierung gestellt. Wir möchten unsere Prozesse kontinuierlich überprüfen und verbessern – und dies von unabhängiger Seite bestätigen lassen.“

### **Das sind die zertifizierten Kundencenter des BGV:**

BGV-Kundencenter Konstanz

Augustinerplatz 5

78462 Konstanz

Tel: 07531 9938-0

[kc-konstanz@bgv.de](mailto:kc-konstanz@bgv.de)

BGV-Kundencenter Freiburg

Rotteckring 16

79098 Freiburg

Tel: 0761 88585-0

[kc-freiburg@bgv.de](mailto:kc-freiburg@bgv.de)

BGV-Kundencenter Offenburg

Lindenplatz 4

77652 Offenburg

Tel: 0781 63902-0

[kc-offenburg@bgv.de](mailto:kc-offenburg@bgv.de)

## PRESSEINFORMATION



BGV-Kundencenter Karlsruhe  
Durlacher Allee 56  
76131 Karlsruhe  
Tel: 0721 660-3150  
[kc-karlsruhe@bgv.de](mailto:kc-karlsruhe@bgv.de)

BGV-Kundencenter Pforzheim  
Bahnhofstraße 11  
75172 Pforzheim  
Tel: 07231 98085-0  
[kc-pforzheim@bgv.de](mailto:kc-pforzheim@bgv.de)

BGV-Kundencenter Mosbach  
Hauptstraße 46/48  
74821 Mosbach  
Tel: 06261 6754-0  
[kc-mosbach@bgv.de](mailto:kc-mosbach@bgv.de)

BGV-Kundencenter Mannheim  
L15, 12-13  
68131 Mannheim  
Tel: 0621 178589-0  
[kc-mannheim@bgv.de](mailto:kc-mannheim@bgv.de)

BGV-Kundencenter Heidelberg  
Poststraße 6-8  
69115 Heidelberg  
Tel: 06221 1466-0  
[kc-heidelberg@bgv.de](mailto:kc-heidelberg@bgv.de)

## Die Versicherungsgruppe BGV / Badische Versicherungen

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 der Spezialversicherer für Kommunen in Baden und dort auch Marktführer in der Versicherung des öffentlichen Dienstes. 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 über 700 Mitarbeiter und 40 Auszubildende. Mit einem Beitragsvolumen von über 315 Mio. Euro und mehr als 1,6 Mio. Verträgen zählt der BGV zu den größten Versicherern in Baden. Die BGV-Kundencenter Freiburg, Heidelberg, Karlsruhe, Konstanz, Mannheim, Mosbach, Offenburg und Pforzheim sind nach der internationalen Norm für Qualitätsmanagement ISO 9001 zertifiziert. Zur Unternehmensgruppe gehören die Tochterunternehmen BGV-Versicherung AG und Badische Rechtsschutzversicherung AG. Für seine strategisch angelegte wertorientierte und familienbewusste Personalpolitik wurde der BGV 2015 mit dem Siegel „audit berufundfamilie“ ausgezeichnet.