

Allianz Suisse

Kommunikation

# Medienmitteilung

ServiceRating 2014

## Allianz Suisse: Kundenservice erhält "sehr gut"

- **Im Test: Servicemanagement, Service- und Beratungsleistung und Servicewirksamkeit bei der Allianz Suisse**
- **Allianz Suisse erhält die Bewertung "exzellent" im Servicemanagement**
- **Guter Kundenservice ist Schlüssel zu nachhaltigem Wachstum**

**Zürich, 3. Februar 2014 – Der Kundenservice der Allianz Suisse erhält die Note "sehr gut". Zu diesem Schluss kommt die Agentur ServiceRating und verleiht dem Versicherungsunternehmen vier Kronen. Untersucht wurden die drei Qualitätsdimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit.**

Über das sehr gute Abschneiden bei dem ServiceRating 2014 freut sich Martin Jara, Leiter Marktmanagement und Mitglied der Geschäftsleitung der Allianz Suisse: "Für ein Versicherungsunternehmen ist erstklassiger Kundenservice unabdingbar. Er ist der Schlüssel zu hoher Kundenzufriedenheit und zu nachhaltigem Wachstum. Wir investieren stark in die Ausbildung unserer Mitarbeiter und in die technische Infrastruktur. Das Urteil der Tester bestärkt uns, den eingeschlagenen Weg weiter zu gehen. Davon profitieren unsere Kunden".

Im Urteil von ServiceRating überzeugt die Allianz Suisse besonders mit ihrem Servicemanagement. Hervorgehoben wird neben einer vorbildlichen Erreichbarkeit der ganzheitliche Beratungsansatz, der sich an den Bedürfnissen der Kunden orientiert. Für die Leistungen in diesem Bereich vergibt das Institut ServiceRating dem Versicherungsunternehmen die Bestnote "exzellent".

Die Service- und Beratungsleistungen wie auch die Servicewirksamkeit wurden von ServiceRating mit der Note "sehr gut" bewertet. Gemäss den Rating-Experten sind die Kunden mit den Beratungsleistungen der Allianz Suisse zufrieden und attestieren den Mitarbeitern ein hohes Beratungsniveau. Weiter wird der Allianz Suisse eine sofortige Hilfestellung bei der Behebung von Schäden und eine sehr gute Erreichbarkeit der Berater bestätigt. Freundlichkeit und Kompetenz der Berater ist ein weiterer positiver Baustein, der zu dem sehr guten Gesamtergebnis beiträgt. Generell werde damit das Kundenvertrauen in das Unternehmen gestärkt, so der Kommentar.

Weitere **Presseinformationen der Allianz Suisse** finden Sie auf unserem Internetportal [www.allianz.ch/news](http://www.allianz.ch/news)

#### **Für weitere Auskünfte**

Kommunikation Allianz Suisse

Hans-Peter Nehmer, Telefon: 058 358 88 01; E-Mail: [hanspeter.nehmer@allianz-suisse.ch](mailto:hanspeter.nehmer@allianz-suisse.ch)

Harry H. Meier, Telefon: 058 358 84 14; E-Mail: [harry.meier@allianz-suisse.ch](mailto:harry.meier@allianz-suisse.ch)

#### **Über die Allianz Suisse Gruppe**

Die Allianz Suisse Gruppe ist mit einem Prämienvolumen von über 4,1 Mrd. Franken eine der führenden Versicherungsgesellschaften der Schweiz. Zur Allianz Suisse Gruppe gehören unter anderem die Allianz Suisse Versicherungs-Gesellschaft AG, die Allianz Suisse Lebensversicherungs-Gesellschaft AG, die CAP Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft AG und die Quality1 AG. Die Geschäftstätigkeit der Allianz Suisse Gruppe umfasst Versicherung, Vorsorge und Vermögen. Sie beschäftigt rund 3'500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ist Teil der internationalen Allianz Gruppe, die in über 70 Ländern auf allen Kontinenten präsent ist. 2013 wurde die Allianz Gruppe als Super Sector Leader des Dow Jones Sustainability Index (DJSI) ausgezeichnet. Seit dem Jahr 2000 ist das Unternehmen mit Spitzenpositionen in dem weltweit beachteten Nachhaltigkeitsindex vertreten.

In der Schweiz verlassen sich über 930'000 Privatpersonen und über 100'000 Unternehmen in allen Lebens- und Entwicklungsphasen auf die Beratung und den Versicherungs- und Vorsorgeschutz der Allianz Suisse. Ein dichtes Netz von 130 Geschäftsstellen sichert die Nähe zu den Kunden in allen Landesteilen.

Die Allianz Suisse ist offizieller Partner des Schweizerischen Roten Kreuzes, von Swiss Paralympic und des Swiss Economic Forum (SEF).

#### **Vorbehalt bei Zukunftsaussagen**

Soweit wir in diesem Dokument Prognosen oder Erwartungen äussern oder die Zukunft betreffende Aussagen machen, können diese Aussagen mit bekannten und unbekanntem Risiken und Ungewissheiten verbunden sein. Die tatsächlichen Ergebnisse und Entwicklungen können daher wesentlich von den geäusserten Erwartungen und Annahmen abweichen. Neben weiteren hier nicht aufgeführten Gründen können sich Abweichungen aus Veränderungen der allgemeinen wirtschaftlichen Lage und der Wettbewerbssituation, vor allem in Allianz Kerngeschäftsfeldern und -märkten, aus Akquisitionen sowie der anschliessenden Integration von Unternehmen und aus Restrukturierungsmassnahmen ergeben. Abweichungen können ausserdem aus dem Ausmass oder der Häufigkeit von Versicherungsfällen, Stornoraten, Sterblichkeits- und Krankheitsraten beziehungsweise -tendenzen und, insbesondere im Bankbereich, aus der Ausfallrate von Kreditnehmern resultieren. Auch die Entwicklungen der Finanzmärkte und der Wechselkurse sowie nationale und internationale Gesetzesänderungen, insbesondere hinsichtlich steuerlicher Regelungen, können entsprechenden Einfluss haben. Terroranschläge und deren Folgen können die Wahrscheinlichkeit und das Ausmass von Abweichungen erhöhen. Die hier dargestellten Sachverhalte können auch durch Risiken und Unsicherheiten beeinflusst werden, die in den jeweiligen Meldungen der Allianz SE an die US Securities and Exchange Commission beschrieben werden. Die Gesellschaft übernimmt keine Verpflichtung, die in dieser Meldung enthaltenen Aussagen zu aktualisieren.