

Garching bei München, 31.05.2022

Swiss Life für Servicequalität von TÜV Rheinland zertifiziert

Die Swiss Life AG, Niederlassung für Deutschland erhält das Zertifikat Servicequalität (Finance) von TÜV Rheinland. Untersucht wurde die Servicequalität des Privatkunden- und Geschäftspartnerservices.

Im Sommer 2021 startete Swiss Life ein Projekt, um die Qualität der Service-Einheiten der Versicherung genauer zu untersuchen. Als Sparringspartner hat sich Swiss Life dabei für TÜV Rheinland entschieden, welcher nach dem TÜV Rheinland-Zertifizierungsstandard „Servicequalität (Finance)“ auditiert und zertifiziert.

Die Auditoren stammen aus der Finanzdienstleistung und gewährleiten einen intensiven Austausch mit entsprechendem Know-how. „Wir haben sehr schnell festgestellt, wie wertvoll dieser Blick von außen auf unsere Service-Prozesse ist. Über das Audit haben wir zusätzliche Erkenntnisse gewonnen, mit denen wir unsere Service-Prozesse kontinuierlich verbessern können“, sagt Stefan Holzer, Leiter Versicherungsproduktion und Mitglied der Geschäftsleitung von Swiss Life Deutschland. „Gerade bei Leistungsfällen ist unser Anspruch hoch. Kundinnen und Kunden sollen rasch und unkompliziert unterstützt und Geschäftspartner-/innen entlastet werden. Das setzt hohe Servicestandards voraus“, so Holzer.

Zertifizierte Servicequalität (Finance) von TÜV Rheinland

Das Audit fand im Frühjahr 2022 in den Swiss Life Serviceeinheiten in Garching und Leipzig statt. Konkret analysierten und bewerteten die Auditoren in verschiedenen Kategorien, ob in der geprüften Einheit ein systematisches Servicemanagement besteht. Zu den überprüften Qualitätskriterien zählen unter anderem eine gelebte Servicekultur anhand von konkreten Serviceleitlinien, fest definierte Reaktionszeiten und Service-Level-Agreements und nicht zuletzt eine verständliche und kundenorientierte Kommunikation.

Audit dient der kontinuierlichen Verbesserung

Swiss Life erhielt ohne Abweichungen die für drei Jahre gültige Zertifizierung. „Das Audit bei Swiss Life hat gezeigt, dass das Unternehmen ein Management für Servicequalität etabliert hat

und kontinuierlich an dessen Verbesserung arbeitet. Daher konnten wir die Zertifizierung erteilen“, sagt Horst Döller, Projektleiter und Lead Auditor bei TÜV Rheinland. Innerhalb des dreijährigen Gültigkeitszeitraums finden jährliche Überprüfungsaudits statt, um die Kontinuität sowie Fortschritte bei der Servicequalität bei Swiss Life nachzuvollziehen.

Zwei Perspektiven sind besser als eine

„Mit der Swiss Life Servicekultur hinterfragen wir unser Handeln regelmäßig selbst. Doch gerade beim Thema Servicequalität halten wir die Überprüfung durch eine externe Stelle für unsere Kundinnen und Kunden für sehr sinnvoll. Umso mehr freuen wir uns über die erfolgreiche Zertifizierung durch TÜV Rheinland“, freut sich Holzer.

Bildunterschrift (Foto siehe E-Mail-Anhang)

Persönliche Übergabe der Zertifizierung, TÜV Rheinland, Servicequalität (Finance), v.l.n.r.: Horst Döller, Auditor TÜV Rheinland, Stefan Holzer, Leiter Versicherungsproduktion und Mitglied der Geschäftsleitung von Swiss Life Deutschland und Daniel Budde, Bereichsleiter Servicecenter Privatkunden, Swiss Life.

Medienkontakt Swiss Life Deutschland

Unternehmenskommunikation
Gerrit Baur, Tel. +49 89 38109-1073
E-Mail: medien@swisslife.de

www.twitter.com/swisslife_de

www.facebook.com/SwissLifeDeutschland

www.youtube.com/c/SwissLifeDe

Über Swiss Life Deutschland

Swiss Life Deutschland steht für erstklassige Finanz- und Vorsorgelösungen. Mit unseren qualifizierten Beraterinnen und Beratern sowie unseren vielfach ausgezeichneten Produkten sind wir eine führende Anbieterin im deutschen Markt und unterstützen Menschen dabei, ein selbstbestimmtes Leben zu führen.

Unter der Marke Swiss Life stehen Privatpersonen sowie Unternehmen flexible Versicherungsprodukte und Dienstleistungen in den Bereichen Vorsorge und Sicherheit zur Verfügung. Kernkompetenzen sind dabei die Arbeitskraftabsicherung, die betriebliche Altersversorgung und Vorsorgelösungen mit modernen Garantiekonzepten. Der Vertrieb erfolgt über die Zusammenarbeit mit Maklerinnen und Maklern, Mehrfachagent/-innen, Finanzdienstleistenden und Banken. Die 1866 gegründete deutsche Niederlassung von Swiss Life hat ihren Sitz in Garching bei München und beschäftigt über 900 Mitarbeitende.

Die Marken Swiss Life Select, tecis, HORBACH und ProVentus stehen für ganzheitliche und individuelle Finanzberatung. Kundinnen und Kunden erhalten dank des Best-Select-Beratungsansatzes eine fundierte Auswahl passender Lösungen von ausgewählten Produktpartnern in den Bereichen Altersvorsorge, persönliche Absicherung, Vermögensplanung und Finanzierung. Für die Sicherheit und finanzielle Unabhängigkeit unserer Kundinnen und Kunden engagieren sich deutschlandweit über 5.500 Beraterinnen und Berater. Mit Swiss Compare hat Swiss Life Deutschland eine Service-Plattform etabliert, die administrative Aufgaben übernimmt, damit die Vermittlerinnen und Vermittler mehr Zeit für die Kundenberatung und damit für weiteres Wachstum gewinnen. Hauptsitz der Finanzberatungsunternehmen mit ca. 900 Mitarbeitenden ist Hannover.