



Presse-Information

NÜRNBERGER AutoVersicherung erhält TÜV-Zertifikat „Geprüfte Service-Qualität“

Nürnberg, 16. Juni 2010

Als erstem deutschen Versicherungsunternehmen wurde der NÜRNBERGER für die Kfz-Schadenregulierung am 15. Juni 2010 das TÜV NORD Zertifikat „Geprüfte Service-Qualität“ verliehen. Das Zertifikat belegt ein hervorragendes Service- und Leistungsniveau und zeigt die Kundenphilosophie des Unternehmens, das sich nicht als reiner Entschädiger, sondern als serviceorientierter Problemlöser sieht. Dies ist immer mehr Kunden wichtiger als nur ein günstiger Preis, wie das Institut für Management- und Wirtschaftsforschung in der Studie „Stau-Atlas“: Schaden- und Unfallmanagement“ ermittelte.

Erster Autoversicherer mit TÜV-geprüfter Service-Qualität

Das strenge, dreistufige Prüfverfahren, in dem der TÜV NORD auch 10.000 Kunden nach ihren Erfahrungen befragte, beurteilt die Servicequalität der Schadenregulierung mit der Note 1,71 für die Kundenzufriedenheit. Besonders gut bewerteten die Kunden die Reparatur (Note 1,54), die Freundlichkeit der Mitarbeiter (Note 1,59) sowie die telefonische Erreichbarkeit der Schaden-Hotline (Note 1,66), die seit 1. April deutschlandweit kostenfrei rund um die Uhr zur Verfügung steht.

Kunden geben Spitzennoten

Bei der Erreichbarkeit erzielt die Unternehmensgruppe Spitzenwerte: 90 Prozent aller Anrufe werden innerhalb von 20 Sekunden angenommen. NÜRNBERGER Schadenmanager kümmern sich persönlich um alles Weitere. Auch nachts, am Wochenende und während der Feiertage wird schnell und unbürokratisch geholfen. Auf Kundenwunsch wird sofort mithilfe einer elektronischen Landkarte eine zur Fahrzeugmarke passende Werkstatt ermittelt. Selbst den Reparaturtermin vereinbart die NÜRNBERGER für ihre Kunden. In den meisten Kfz-Betrieben genießen sie darüber hinaus individuelle Sonderleistungen: Ein schlanker elektronischer Abwicklungsprozess garantiert eine besonders schnelle Schadenregulierung. Und die Bestätigung zur Übernahme der Reparaturkosten innerhalb von nur zwei Stunden sorgt für einen kurzen Werkstattaufenthalt. Außerdem sichert die Reparatur in einem Marken- oder Meisterbetrieb den Fahrzeugwert.

Persönliche Schadenmanager sind rund um die Uhr erreichbar

Das umfassende Serviceangebot kann von allen Kunden der NÜRNBERGER AutoVersicherung in Anspruch genommen werden. Hinter diesem Leistungskatalog steht ein neues Schadenmanagement, für das die NÜRNBERGER im Dienste ihrer Kunden 2007 eine eigene Gesellschaft gründete, die NÜRNBERGER SofortService AG. Hier garantieren erfahrene und bestens ausgebildete Mitarbeiter sowie modernste technische Prozesse höchstmöglichen Kundenkomfort.

NÜRNBERGER SofortService AG