

Beschwerden bei der SV gehen zurück

Hohe Kundenzufriedenheit mit der SV

Stuttgart, 11. Mai 2009: Der Branchendienst map-report hat im April die Beschwerdequoten der Lebensversicherer miteinander verglichen. Das Ergebnis: Die SV Sparkassenversicherung (SV) zählt zu den Versicherern mit den zufriedensten Kunden.

Die Anzahl der Beschwerden über die SV lag bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht 2008 weiterhin auf niedrigem Niveau: Bei einem Bestand von rund 1,7 Millionen Verträgen gingen insgesamt nur 39 Beschwerden ein. Damit reduzierte sich die Beschwerdequote je 100.000 Lebensversicherungsverträge im Vergleich zum Vorjahr um über 14 Prozent. Die SV liegt hier mit 2,3 deutlich unter dem Branchendurchschnitt von 4,4 und zählt damit zu den fünf besten Lebensversicherern in Deutschland.

Die SV ist solider und verlässlicher Partner

Sven Lixenfeld, Lebenvorstand der SV: "Die hohe Kundenzufriedenheit mit der SV bestätigt uns in unserer traditionell fairen und konservativen Geschäftspolitik, mit der wir ganz auf der Linie der Sparkassen-Finanzgruppe liegen. Vor allem in Krisenzeiten zeigen sich die Gruppe und die SV als solide und sichere Partner. Wir führen diese guten Ergebnisse aber auch auf die qualifizierten Berater vor Ort zurück, die unseren Kunden genau die richtigen Produkte empfehlen. So gibt es später kaum Anlass zur Beschwerde." Die Auswertung von map-report bestätigt, dass die SV ihrem Anspruch maximaler Kundenzufriedenheit bestmöglich gerecht wird.

Strategisches Beschwerdemanagement zahlt sich aus

Auch in den Sparten Wohngebäude-, Hausrat-, Kraftfahrt- und Haftpflichtversicherung sind die BaFin-Beschwerden über die SV stark rückläufig und liegen deutlich unter dem Branchendurchschnitt. Wichtiges Ziel der SV ist es, Beschwerden erst gar nicht entstehen zu lassen. Dabei hilft ein systematisches und gezieltes Beschwerdemanagement, das es in dem Versicherungskonzern seit 2005 gibt. Dies sorgt dafür, dass Kundenbeschwerden schnell bearbeitet werden. Aus den Kundenbeschwerden werden zudem zusammen mit den Hauptabteilungen konkrete qualitätsverbessernde Maßnahmen entwickelt. Das hat dazu geführt, dass die SV in den vergangenen Jahren die ohnehin recht niedrige Beschwerdezahl um weitere 36 Prozent reduzieren konnte.

Ihre Ansprechpartner:

SV Sparkassenversicherung
Unternehmenskommunikation
Löwentorstraße 65
70376 Stuttgart

Sylvia Knittel
(Pressesprecherin)
Telefon: (0711) 898 – 1221

Stefanie Rösch
Telefon: 0711-898-1527

Die SV bündelt das Versicherungsangebot der Sparkassenorganisationen in Baden-Württemberg, Hessen, Thüringen und Teilen von Rheinland-Pfalz. Die Beitragseinnahmen aus rund 7,8 Millionen Verträgen betragen 2008 rund 2,8 Milliarden Euro. Die SV beschäftigt rund 5.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Innen- und Außendienst. Die SV ist bundesweiter Marktführer in der Gebäudeversicherung und zählt auch in der Lebensversicherung zu den größten Versicherern Deutschlands. Der Konzernsitz ist Stuttgart. In Erfurt, Karlsruhe, Kassel, Mannheim und Wiesbaden hat der Konzern weitere Niederlassungen.