

Swiss Life vom TÜV Rheinland zertifiziert



Eine Partner-Info Sonderedition

3. Juni 2022

Egal ob beim Auto, Motorrad oder Wohnwagen – regelmäßig heißt es: „Der Besuch beim TÜV ist fällig“! Dies ist auch sinnvoll, denn alle Beteiligten im Straßenverkehr sollen sich darauf verlassen können, dass nur funktionstüchtige und sichere Fahrzeuge auf Deutschlands Straßen unterwegs sind. Kurzum: Es geht um Vertrauen. Und um das geht es auch in den Bereichen Versicherung und Vorsorge. Grund genug, dass sich auch Swiss Life hinsichtlich ihrer Servicequalität auf den Prüf-

stand hat stellen lassen. Das Ergebnis ist mehr als überzeugend. Klingt interessant? Dann lesen Sie schnell weiter.



Servicequalität
Finance

www.tuv.com
ID 9000016610

Wer wurde geprüft?

Im Fokus der Überprüfung durch den TÜV Rheinland standen die Serviceeinheiten der Swiss Life AG, Niederlassung für Deutschland:

- Servicecenter Privatkunden
- Swiss Life Service GmbH
- Partnermanagement

Ziel war es, alle Bereiche und Abteilungen durchleuchten zu lassen, die gemeinsam das Service-Gesicht von Swiss Life nach außen darstellen, also sowohl mit unseren Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern als auch unseren Kundinnen und Kunden im direkten Kontakt stehen.

Was wurde geprüft?

Im Frühjahr 2022 wurden die Serviceeinheiten in Garching und Leipzig auditiert. Konkret analysiert und bewerten die Auditoren in verschiedenen Kategorien, ob es in der geprüften Einheit ein geregeltes Servicemanagement gibt. Dies bedeutet, dass grundsätzliche und objektivierbare Service-Qualitätskriterien durch das Management vorgegeben und von den Mitarbeitenden verstanden sind.

Diese werden im Sinne der Kundinnen und Kunden regelmäßig überprüft, angepasst und mit deren Ansprüchen abgeglichen. Ein Auditschwerpunkt hierzu ist der aktive Umgang mit Kundenfeedback. Zu den Qualitätskriterien zählen beispielsweise:

- Aktive interne Kommunikation (organisatorisch und fachlich)
- Unterstützende IT-Anwendungen und zentrale Informationsquellen
- Enge Zusammenarbeit mit der Service Gesellschaft Leipzig (SLS) und dem Partnermanagement (PAM)
- Gelebte Servicekultur (Serviceleitlinien)
- Fest definierte Reaktionszeiten und Service-Level-Agreements
- Korrekte, verständliche und kundenorientierte Kommunikation

Wie war die Vorgehensweise?

Während des Audits wurden alle Führungskräfte und zufällig ausgewählte Mitarbeitende des Servicecenter Privatkunden, des Partnermanagements und der Swiss Life Service GmbH interviewt, um die Serviceprozesse für Kundinnen und Kunden sowie Vertriebspartner/ -innen in den Bereichen Antrags-, Vertrags- und Leistungsmanagement zu bewerten.

Wer hat geprüft?

Warum wurde das Audit gerade vom TÜV Rheinland durchgeführt? Ganz einfach: TÜV Rheinland verfügt zur Servicequalität über ein spezielles Zertifizierungsverfahren in der Finanzdienstleistung. Hier punktet TÜV Rheinland auch damit, dass die Auditoren aus der Finanzdienstleistung stammen, über entsprechendes Branchen-Know-how verfügen und somit ein Austausch auf Augenhöhe stattfindet.

Was ist das Ergebnis?

Das Audit Anfang April 2022 verlief erfolgreich. Swiss Life erhielt die für drei Jahre gültige Zertifizierung ohne Abweichungen. Innerhalb der dreijährigen Zertifikatgültigkeit finden jährliche Überprüfungsaudits statt, um die Fortschritte und Kontinuität zur Servicequalität bei Swiss Life regelmäßig zu prüfen und zu bewerten. Wie auch in anderen Themenbereichen steht Swiss Life auch hier für transparente Beständigkeit auf hohem Niveau.

Welche Vorteile hat das für Sie?

Gerade mit dem einleitenden Vergleich zum Straßenverkehr und der damit verbundenen Analogie haben Sie ein weiteres Argument, wenn Sie Swiss Life als Vorsorgepartnerin für Ihre Kundinnen und Kunden empfehlen. Denn der Vertragsabschluss ist das eine, aber eine Jahrzehnte andauernde Partnerschaft, in der es vonseiten der Serviceeinheiten aus vielerlei Gründen zu Kontaktaufnahmen und gegenseitiger Kommunikation kommen kann, ist das andere. Und genau an diesem Punkt können Sie ab sofort zeigen, dass Swiss Life auch langfristig einer intensiven Durchleuchtung Stand hält und mit einer ausgezeichneten Servicequalität aufwartet. Ganz im Interesse Ihrer Kundinnen und Kunden und natürlich von Ihnen.

Steffen Hammer
Marktbearbeitung