



PRESSEINFORMATION

Aktuelle Assekurata-Studie unterstreicht guten Service der SBK

München, 31. Juli 2009 – Kundenzufriedenheit, guter Service und individuelle Beratung gewinnen als entscheidende Faktoren in der Bewertung einer Krankenkasse zunehmend an Bedeutung. Dass die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK hier im Wettbewerbsvergleich ganz vorne mit dabei ist, unterstreicht zum wiederholten Mal eine unabhängige Untersuchung: Laut einer aktuellen Studie der Kölner Ratingagentur Assekurata zählt sie zu den vier Krankenkassen, die sich sowohl in der Kundenzufriedenheit als auch in der Kundenbindung deutlich vom Markt abheben. Sie wird in allen Zufriedenheitswerten von ihren Versicherten überdurchschnittlich bewertet, kein Kunde gibt an, weniger zufrieden oder unzufrieden zu sein.

Besonders positiv sehen die SBK-Kunden den von der Kasse gebotenen Service. Hier bekommt sie die zweithöchste Bewertung aller Kassen, betrachtet man die Top-Two-Werte (Kunden, die vollkommen oder sehr zufrieden sind), nimmt sie sogar Platz 1 ein. Ebenfalls Platz 1 gab es bei den Top-Two-Werten für die Gesamtzufriedenheit sowie im Bereich Individualität der Betreuung. Mit 66,8 Prozent zeigen die SBK-Versicherten hier das höchste Zufriedenheitsniveau, das im Rahmen der Studie festgestellt wurde (Platz 2 bei den Top-Two-Werten). Die Aspekte Absicherungsempfinden und Preis-Leistungsverhältnis erzielten die jeweils zweithöchste Bewertung.

Die Assekurata hat im Rahmen ihrer Studie zudem untersucht, welche Aspekte besonderen Einfluss auf die Kundenbindung haben. Den Spitzenplatz nehmen demnach hilfreiche Informationsangebote der Krankenkassen ein. Und auch hier setzt die SBK Maßstäbe: Mit 79,8 Prozentpunkten erhält die SBK die beste Bewertung im Vergleich mit dem Wettbewerb. Noch mehr aber schätzen die SBK-Kunden die telefonische Erreichbarkeit. Für 83,5 Prozent ist das der größte Vorteil der SBK. Überdurchschnittlich bewertet werden unter anderem auch der Beitrag der SBK zur Vorsorge, die Unterstützung von Naturheilverfahren oder das SBK Gesundheitstelefon.



Die SBK setzt seit Jahren auf Kundenzufriedenheit und individuelle Betreuung und lässt sich dabei durch neutrale Institutionen bewerten. Erst im Mai 2009 wurde das Ergebnis des Wettbewerbs „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ veröffentlicht, wonach die SBK in Sachen Kundenorientierung zu den Top Ten unter Deutschlands Dienstleistern und zugleich zu den besten drei Krankenkassen zählt. Noch deutlicher ans Tageslicht brachte es im Februar 2009 die alljährliche Kundenzufriedenheitsmessung der SBK durch das beauftragte Institut Prof. Homburg & Partner. „Ergebnisse, die uns freuen, aber auch ermutigen und weiter anspornen. Was letztlich wirklich zählt, sind die Meinung und der Eindruck unserer Kundinnen und Kunden“, erklärt Dr. Hans Unterhuber, Vorstandsvorsitzender der SBK.

Über die SBK:

Die SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse) ist eine geöffnete, bundesweit tätige Betriebskrankenkasse und gehört mit fast 740.000 Versicherten und rund 520.000 Mitgliedern zu den vier größten Betriebskrankenkassen und zu den 25 größten Krankenkassen in Deutschland, bei den bundesweit geöffneten Kassen nimmt sie Platz 10 ein. Die SBK ist mit 82 Geschäftsstellen und über 1.000 Mitarbeitern nah bei ihren Kunden. Sie betreut ferner über 81.000 Firmenkunden bundesweit.

In der mehr als 100-jährigen Geschichte der SBK stand und steht der Mensch immer im Mittelpunkt ihres Handelns. Sie unterstützt auch heute ihre Kunden bei allen Fragen rund um die Themen Versicherung, Gesund bleiben und Gesund werden. Dies bestätigen auch die Kunden. Beim Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ gehört die SBK seit Jahren zu den Besten. Beim Kundenmonitor 2008 belegte sie einen Spitzenplatz unter den Krankenkassen und gehörte zu den fünf besten Unternehmen über alle Branchen hinweg. Gleichzeitig konnte sich die SBK im Wettbewerb „Deutschlands beste Arbeitgeber“ 2009 erneut unter den besten 100 Unternehmen platzieren und ist auch im europäischen Umfeld ganz vorne mit dabei.

Für Rückfragen:

SBK
Franz Billinger
Pressesprecher
Heimeranstraße 31
80339 München
Telefon: +49 (0) 89 62700-488
E-Mail: franz.billinger@sbk.org
Internet: www.sbk.org

Süddeutscher Verlag onpact GmbH
Franziska Wolschk
Hultschiner Straße 8
81677 München
Telefon: +49 (0) 89 2183-7281
Fax: +49 (0) 89 2183-7209
E-Mail: franziska.wolschk@sv-onpact.de
Internet: www.sv-onpact.de