



## **PRESSEINFORMATION**

### **Zum 3. Mal in Folge: Rundum zufriedene Kunden bestätigen der SBK erneut einen Spitzenplatz beim Kundenmonitor Deutschland**

**München, 03. November 2009** – Die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK zählt erneut zu den kundenfreundlichsten Krankenkassen Deutschlands. Auch im Jahr der Einführung des Gesundheitsfonds sind die Kunden der SBK rundum zufrieden und bewerten insbesondere das Preis-Leistungsverhältnis sehr positiv. Die SBK sieht sich durch dieses Ergebnis in ihrer Strategie der kontinuierlichen Kundenorientierung bestätigt. Gerade in Krisenzeiten zeigt sich, dass neben einer soliden Finanzbasis Kundenorientierung zu den wichtigsten Faktoren im Wettbewerb unter den gesetzlichen Krankenkassen zählt.

Insgesamt wurden Kunden von 32 gesetzlichen Krankenkassen repräsentativ befragt. Wie in den beiden Vorjahren liegt die SBK auf einem Spitzenplatz. Nur die Gmünder Ersatzkasse, die zum Jahreswechsel mit der Barmer Ersatzkasse fusioniert, konnte an der SBK vorbeiziehen. Die Barmer Ersatzkasse liegt mit dem siebten Platz nur knapp über dem Durchschnitt der Gesetzlichen Krankenversicherung.

Bei der Befragung wurde die Zufriedenheit mit verschiedenen Leistungsmerkmalen gemessen. Bei der Beurteilung des Preis-Leistungsverhältnisses verbesserte sich die SBK auf sehr hohem Niveau um zwei Basispunkte. Dies bestätigt die Positionierung der SBK als Qualitätsanbieter. Dr. Hans Unterhuber, Vorstandsvorsitzender der SBK: „Es freut uns, dass die Kunden unsere zielgruppengenaue und innovativen Angebote gepaart mit einer persönlichen Kundenbetreuung durch den Kundenberater durchwegs schätzen und loben.“

Auch die Ergebnisse bei der Globalzufriedenheit geben Grund zur Freude. 99,2 Prozent der Kunden sind zufrieden, davon knapp dreiviertel vollkommen oder sehr zufrieden. „Auf diesem tollen Ergebnis wollen und dürfen wir uns aber nicht ausruhen. Im Gegenteil, der Spitzenplatz spornt uns weiter an unsere Kundenorientierung kontinuierlich auszubauen und so immer besser für unsere Kunden zu werden.“, so Unterhuber.



Der Kundenmonitor Deutschland misst seit 1992 jährlich die Kundenorientierung von Unternehmen im deutschen B-to-C-Markt. Im Mittelpunkt stehen die einzelnen Aspekte der Kundenzufriedenheit und die Qualität der Kundenbeziehung sowie deren Auswirkungen auf die Kundenbindung. Die Studie wird vom unabhängigen Forschungsinstitut ServiceBarometer AG durchgeführt.

#### **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 nahe 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](mailto:franz.billinger@sbk.org)  
**Internet:** [www.sbk.org](http://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](mailto:franziska.wolschk@sv-onpact.de)  
**Internet:** [www.sv-onpact.de](http://www.sv-onpact.de)