

Service- und Beratungsqualität zahlen sich aus

Aus einer aktuellen Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) geht die SBK als beliebteste gesetzliche Krankenkasse hervor

München, 29.05.2017. „Sehr gut“ lautet das Qualitätsurteil für die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK in der Online-Kundenbefragung, die 19 gesetzliche Krankenkassen auf Parameter wie Service, Leistungsangebot und Zuverlässigkeit untersucht hat. Zudem flossen Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundengnügen in die Gesamtwertung ein. Mit diesem hervorragenden Ergebnis sieht sich die SBK in ihrer Qualitätsstrategie bestätigt.

Die SBK ist die beliebteste gesetzliche Krankenkasse Deutschlands. Ganze 92 Prozent der Befragten beurteilten den Service positiv. Hervorzuheben sind in diesem Zusammenhang vor allem das freundliche Auftreten der SBK-Mitarbeiter und die schnellen Reaktionszeiten. Auch weitere in der Umfrage abgefragte Parameter belegen Spitzenplätze: 91 Prozent sind mit dem Leistungsangebot zufrieden und die Weiterempfehlungsrate ist mit 63 Prozent im Vergleich zu anderen Krankenkassen am höchsten. Auch die Versichertenbefragung der SBK zeigt konsistent hohe Weiterempfehlungsraten auf. Die Befragung führt die Krankenkasse jährlich durch, um sich auf Basis des Feedbacks ihrer Versicherten weiter zu verbessern.



Persönliche Kundenberatung ist ausschlaggebend

Die SBK sieht sich dank dieser Zahlen in ihrer Strategie bestätigt. „Was in jeder Dienstleistungsbranche selbstverständlich ist, gilt also auch für die Gesetzliche Krankenversicherung“, so Regionalleiter Stefan Neuner. „Unsere Kunden schätzen es, einen persönlichen Ansprechpartner zu haben, der ihre Geschichte kennt, dem sie also nicht alles noch mal von vorne erzählen müssen.“ Die SBK versteht eine ihrer wichtigsten Aufgaben darin, ihren Kunden genau zuzuhören. Nur auf diese Weise lassen sich die Bedürfnisse der Versicherten erfüllen. „Wir sind als Krankenkasse Partner unserer Versicherten – und dies beim elementarsten Thema überhaupt: der Absicherung im Krankheitsfall“, ergänzt Neuner. Eine Kasse müsse nah an ihren Versicherten sein. Nur dann könne sie ihren Versicherten mit individueller Betreuung, Beratung und Navigation kompetent und bedarfsorientiert zur Seite stehen.

Über die SBK:

Die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK ist eine der größten Betriebskrankenkassen Deutschlands und gehört zu den 20 größten gesetzlichen Krankenkassen. Als geöffnete, bundesweit tätige Krankenkasse versichert sie mehr als 1 Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.500 Mitarbeitern in rund 100 Geschäftsstellen.

Seit über 100 Jahren steht für die SBK der Mensch im Mittelpunkt. Sie unterstützt ihre Kunden bei allen Fragen rund um die Themen Versicherung, Gesund bleiben und Gesund werden. Dies bestätigen auch die Kunden. So hat die SBK beim Kundenmonitor Deutschland 2016 Platz eins erreicht und belegt seit zehn Jahren Spitzenplätze. Sie wurde 2015 zum dritten Mal „Deutschlands beliebteste gesetzliche Krankenkasse“ und war 2016 unter den TOP 3 Preisträgern in der Kategorie „Kundenurteil Dienstleistung“ des Deutschen Servicepreises zu finden. Für ihre Zuverlässigkeit, Transparenz und das Preis-Leistungs-Verhältnis erhielt die SBK den Deutschen Fairness-Preis 2016.

Für Rückfragen:

SBK

Siemens-Betriebskrankenkasse

Susanne Gläser

Stab Unternehmenskommunikation

Heimeranstr. 31

80339 München

Tel. +49(89)62700-765

Fax: +49(89)62700-60161

Email: susanne.glaeser@sbk.org

Internet: www.sbk.org

Besuchen Sie uns im Internet und diskutieren Sie mit:



www.sbk.org



www.facebook.com/sbk



twitter.com/Siemens_BKK