

BONUS Vorsorgekasse überzeugt beim Service-Markttest!

Gütesiegel „sehr gute Kundenorientierung“

Die Telemark Marketing GmbH testet alle zwei Jahre die betrieblichen Vorsorgekassen und hat 2021 zum 9. Mal den „**MVK Award**“ vergeben. Die Ergebnisse des **Service-Tests 2021** wurden knapp vor Jahreswechsel bekannt gegeben.

Das erfreuliche Ergebnis: Alle untersuchten Institute erreichten in der Schulnoten-Bewertung entweder ein „sehr gut“ oder „gut“. Die **BONUS stach besonders heraus**, hat beim Test am besten von allen abgeschnitten und wurde in allen Kategorien mit einem „sehr gut“ beurteilt.

Weiter steigende Tendenz im Service

Wurden in den ersten Jahren noch Mängel festgestellt und „konnten nicht überzeugen“, so stellt Telemark Marketing „in den letzten Jahren eine deutlich steigende Tendenz in dieser Branche fest“, zitiert das VersicherungsJournal aus dem Bericht. Und auch **im Vergleich zu den Servicecentern von Banken und Versicherungsunternehmen** „schneiden die Vorsorgekassen **durchschnittlich besser** ab“. Studienleiter Robert Sobotka stellt fest: „Umso erfreulicher ist es, dass man als Kunde ein tolles Service bei Anfragen erhält.“

Was wurde wie untersucht?

Jede Vorsorgekasse wurde im Zeitraum Juni bis November 2021 mit jeweils 20 Telefonanrufen und E-Mails konfrontiert. Dafür wurden zehn Fallbeispiele mit unterschiedlichen Fragen verwendet. Und als „**Stresstest**“ riefen bei jeder Vorsorgekasse 4 Tester gleichzeitig an.

Die **Bewertung der Servicequalität** erfolgte aufgrund von Benchmarks – also einem Vergleichswert – für Kundenorientierung in der Finanzbranche.

Beurteilt wurden folgende Kriterien:

- Erreichbarkeit am Telefon (Wartezeit, Abbruchrate, Stresstest)
- Qualität am Telefon (Beurteilung des Mitarbeiters, Qualität der Antwort)
- Erreichbarkeit per E-Mail (Antwort erhalten, Dauer der Antwortzeit)
- Qualität der E-Mail-Antwort (Qualität der Antwort, Gesamteindruck)

„Allen sechs Instituten konnte eine **sehr gute telefonische Erreichbarkeit** (binnen 90 Sekunden) attestiert werden. Die Bewertung der Servicemitarbeiter und die **Qualität der Beauskunftung** verdient sich ebenfalls die Note 1“, so Telemark Marketing.

„Nicht ganz so gut“ bewertete Telemark Marketing den **Kontakt via E-Mail**. Hier konnten nur 4 Vorsorgekassen überzeugen. Es zeigten sich teils große Unterschiede bei den Antwortzeiten. Aber die erhaltenen Antworten wurden wiederum mit „sehr gut“ oder „gut“ beurteilt.



Die **BONUS Vorsorgekasse** freut sich, dass sie **bei diesem Test als Sieger vom Platz ging** und in allen Kategorien mit „sehr gut“ bewertet wurde und das Gütesiegel „sehr gute Kundenorientierung“ tragen darf. „Wir bedanken uns bei allen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen für ihren hervorragenden Einsatz“, anerkennt **Vorstand Michael Scherhammer** die Leistungen seines Teams.

Welcher Vorteil ergibt sich für Kundinnen/Kunden und Beraterinnen/Berater?

Aus Sicht Vertrieb und Marketing will die BONUS Vorsorgekasse bestehende Kunden top betreuen und neue Klienten gewinnen. Beraterinnen und Berater werden bei Fragen zur Veranlagung sowie der Nachhaltigkeit (bei BONUS bereits seit vielen Jahren stark positioniert und wiederholt ausgezeichnet) mit Rat und Tat unterstützt.

„Wir setzen auf langfristige Partnerschaften, denn diese ermöglichen das Erreichen von gemeinsamen Zielen“, so **Peter Ludwig, verantwortlicher Leiter Vertrieb**.

Quellen: VersicherungsJournal, BONUS Vorsorgekasse