

ZERTIFIKAT

TÜV NORD CERT Standard A75-S008 „Geprüfte Service-Qualität“

Der Nachweis der regelwerkskonformen Anwendung wurde erbracht und wird gemäß TÜV NORD CERT-Verfahren bescheinigt für

NÜRNBERGER Lebensversicherung AG
NÜRNBERGER Beamten Lebensversicherung AG
Ostendstraße 100
90334 Nürnberg
Deutschland



mit dem Standort NÜRNBERGER Lebensversicherung AG, NÜRNBERGER Beamten Lebensversicherung AG,
Neue Mainzer Straße 1, 60311 Frankfurt, Deutschland

Geltungsbereich

Service der Leistungserbringung im Rahmen der Berufsunfähigkeits-Versicherung - „Leistungsservice Berufsunfähigkeit“



Im Rahmen der Zertifizierung wurde die Servicequalität und Kundenorientierung hinsichtlich der Servicekultur, der Servicezuverlässigkeit, der Qualifikation der Mitarbeiter und der Umgang mit Beschwerden geprüft. Als Prüfmethode wurden Audits vor Ort, eine Dokumentenprüfung und die Bewertung einer Kundenbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse der Kundenbefragung müssen mindestens „gut“ ausfallen.

Nach eingehender Untersuchung wird die Konformität mit der Prüfgrundlage des TÜV NORD Standards A75-S008 bestätigt.

Die Überwachung durch TÜV NORD CERT erfolgt jährlich.
Die Kundenbefragung wird im 2-Jahreszyklus bewertet.

Zertifikat-Registrier-Nr. 44 761 191050
Auditbericht-Nr. 3531 6765

Gültig von 2022-10-10
Gültig bis 2025-10-09
Erstzertifizierung 2019



Zertifizierungsstelle
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2022-05-19

Diese Zertifizierung wurde gemäß TÜV NORD CERT-Verfahren zur Auditierung und Zertifizierung durchgeführt und wird regelmäßig überwacht.