

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 Krankenversicherung AG
Ostendstraße 100
90482 Nürnberg
Deutschland



NÜRNBERGER
VERSICHERUNG

Geltungsbereich

Service der Leistungserbringung im Rahmen der Krankenvoll-, Krankenzusatz- und Auslandsreise-Versicherung – „Leistungsservice Kranken“



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 151200
Auditbericht-Nr. 3531 6764

Gültig von 2022-04-15
Gültig bis 2025-04-14
Erstzertifizierung 2016


Zertifizierungsstelle
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2022-04-11

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