

## Die SBK ist zum zweiten Mal „Deutschlands beliebteste gesetzliche Krankenkasse“

DISQ hat mehr als 3.000 Menschen zu Service und Leistungen ihrer Kasse befragt

München, 21.05.2013. Die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK ist Deutschlands beliebteste gesetzliche Krankenkasse. Zum zweiten Mal in Folge haben die Versicherten die SBK bei der Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) auf Platz 1 gesetzt. Die SBK steht unter anderem bei Leistung und Service, bei Vertrauen und Weiterempfehlung ganz oben.



3.142 gesetzlich Versicherte hat das DISQ danach gefragt, wie zufrieden sie mit ihrer Krankenkasse sind. Unter 16 genannten großen Krankenkassen hat die SBK Platz 1 behauptet, zum zweiten Mal nach 2012. Die SBK steht mit deutlichem Abstand ganz vorne: In der Gesamtzufriedenheit erzielte sie 87,1 Punkte und damit die Note „sehr gut“. Auf den weiteren Plätzen folgen Knappschaft (80,6), Techniker Krankenkasse (80,4), BKK Mobil Oil (79,4) und AOK Plus (77,6).

Die Experten des DISQ untersuchten speziell die beiden Felder Service und Leistungsangebot. So wurden die Versicherten zum Beispiel nach ihrer Zufriedenheit mit dem Service per Telefon und E-Mail befragt, mit der Beratung vor Ort, mit dem Umfang der Leistungen, Gesundheitsangeboten oder Bonusprogrammen. In beiden Feldern hat die SBK mit der Note „sehr gut“ abgeschnitten. In der Beurteilung der Gesamtzufriedenheit wurde außerdem berücksichtigt, wie die Versicherten den Umgang mit Beschwerden empfinden und ob sie ihre Krankenkasse weiterempfehlen würden.

### Spitzenwert bei Vertrauen und Weiterempfehlung

Dabei hatten die SBK-Versicherten nach eigenen Angaben kaum Anlass, sich zu beklagen: Nur 1,8 Prozent der Befragten gaben an, sich schon mal geärgert zu haben – auch hier mit deutlichem Abstand zu anderen Krankenkassen. Zum Vergleich: Über den Letztplatzierten im Test hatte sich bei einer Quote von 48,4 Prozent jeder zweite Versicherte geärgert. Das Top-Ergebnis von mehr als 98 Prozent rundum Zufriedenen beschert der SBK übrigens besonders treue Kunden: Laut eigenen Zahlen haben weniger als 1 Prozent der Versicherten die SBK 2012 verlassen, zugleich steht die Kasse mit an der Spitze beim Wachstum!

Kein Wunder also, dass die SBK auch auf einem anderen Feld ganz oben steht: Sie hat die meisten Kunden in ihren Reihen, die sie weiterempfehlen würden und bei keiner anderen Kasse haben so viele Versicherte angegeben, dass sie ihrer Krankenkasse vertrauen.

### **Über die SBK:**

Die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK ist Deutschlands größte Betriebskrankenkasse. Die geöffnete, bundesweit tätige gesetzliche Krankenkasse versichert mehr als 1 Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.500 Mitarbeitern in über 100 Geschäftsstellen. Seit über 100 Jahren steht für die SBK der Mensch immer im Mittelpunkt. Sie unterstützt heute ihre Kunden bei allen Fragen rund um die Themen Versicherung, Gesund bleiben und Gesund werden. Dies bestätigen auch die Kunden. So hat die SBK 2013 den Deutschen Servicepreis erhalten und wurde zum zweiten Mal in Folge „Deutschlands beliebteste gesetzliche Krankenkasse“. Beim Kundenmonitor Deutschland belegte die SBK 2012 zum sechsten Mal in Folge Platz 1 bei der Kundenzufriedenheit. 2013 platzierte sich die SBK im Wettbewerb „Deutschlands beste Arbeitgeber“ ebenfalls zum sechsten Mal in Folge unter den besten 100 Unternehmen.

### **Für Rückfragen:**

SBK

Franz Billinger

Leiter Unternehmenskommunikation, Pressesprecher

Heimeranstraße 31

80339 München

**Telefon:** +49 (0) 89 62700-488

**E-Mail:** franz.billinger@sbk.org

**Internet:** www.sbk.org

### **Besuchen Sie uns im Internet und diskutieren Sie mit:**



[www.sbk.org](http://www.sbk.org)



[www.facebook.com/sbk](http://www.facebook.com/sbk)



[twitter.com/Siemens\\_BKK](https://twitter.com/Siemens_BKK)