



Philipp Wassenberg
Ergo: „Aufmerksamkeit auf die richtigen Stellschrauben in punkto Kundenzufriedenheit gerichtet.“

unsere Qualität im Servicebereich und damit in der Erfüllung von Kundenbedürfnissen“, so der Vorstandsvorsitzende der Ergo Versicherung in Österreich.

Unter insgesamt 28 Versicherungen hat sich die Ergo Versicherung in Österreich mit einem Wert von 77,2% im erlebten Kundenservice durchgesetzt, während der Branchenmittelwert bei 69% lag.

Darüber hinaus sicherte sich Ergo im Gesamt-Ranking aller Unternehmen wieder den begehrten „Gold“-Rang. (rk)

Service-Champion

Hohe Zufriedenheitswerte: Die Ergo Versicherung holt sich zum neunten Mal die begehrte Auszeichnung.

WIEN. Kunden und ihre Bedürfnisse ins Zentrum des Handelns zu stellen, zählt für die Ergo Versicherung in Österreich zu den wichtigsten Unternehmenszielen. Bereits zum neunten Mal in Folge sichert sich das Versicherungsunternehmen jetzt die Erstplatzierung und die Auszeichnung zum Service-Champion 2023.

Die hohen Zufriedenheitswerte wurden durch eine repräsentative Kundenumfrage zum erlebten Service unter mehr als einer viertel Million Kunden ermittelt.

„Auch in diesem Jahr wieder Branchensieger in der Sparte Versicherung zu sein, bestätigt uns darin, dass wir unsere Auf-

merksamkeit auf die richtigen Stellschrauben in punkto Kundenzufriedenheit richten“, sagt Philipp Wassenberg, Ergo Österreich.

Gold für Ergo Kundenservice
„Neben unserer produktbezogenen Kompetenz unterstreicht dieses Umfrageergebnis erneut

Der Weg zum Sieg

Repräsentativ

Die Kooperationspartner Service-Value GmbH und die Goethe-Universität Frankfurt am Main haben im August erneut das größte Service-Ranking Österreichs durchgeführt. Hinter den jährlich eruierten „Service-Champions“ steht eine repräsentative Online-Kundenumfrage zum erlebten Kundenservice. Über 250.000 Kundenmeinungen zu insgesamt 842 Unternehmen und 67 Branchen wurden dabei berücksichtigt. Bewertet wurde der erlebte Kundenservice anhand des „Service Experience Score“ (SES). Es wurden nur Angaben bestehender sowie ehemaliger (mit maximal 36 Monate zurückliegendem Letztkontakt) Kunden berücksichtigt.

Wie Steuer auf Spargelder

Die Inflation frisst die hohen Zinsen wieder auf.

WIEN. Die Zinsen sind aktuell wieder so hoch wie zuletzt vor 20 Jahren. Allerdings lag die Inflation damals in Österreich bei 1,3% – und nicht bei 7,6% wie im August. Dies frisst die steigenden Zinsen wieder auf. Die Folge: Trotz hoher Nominalzinsen sind die realen Werte negativ bzw. niedrig, wie eine Auswertung der Agenda Austria zeigt. Weil Spareinlagen nur geringe Ren-

diten abwerfen, sind auch die Realzinsen derzeit stark negativ. Zur Berechnung der Realzinsen wird der nominelle Zins um die Preisentwicklung bereinigt. Daraus ergibt sich derzeit ein Realzins von fast minus fünf Prozent bei den Spareinlagen. „Negative Realzinsen wirken durch den realen Kaufkraftverlust wie eine Steuer auf Spargelder“, so Hanno Lorenz, Agenda Austria. (rk)



Zinsdeckelung: Negative Realzinsen sieht man auch bei den Wohnbaukrediten.