

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

DR-WALTER GmbH
Eisenerzstr. 34
53819 Neunkirchen-Seelscheid
Deutschland

DR-WALTER 
weltweit gut versichert

mit dem Standort DR-WALTER Versicherungsmakler GmbH, Eisenerzstr. 34, 53819 Neunkirchen-Seelscheid, Deutschland

Geltungsbereich

Erbringung von kundenorientierten Dienstleistungen als Versicherungsvermittler mit den Bereichen Management, Personal, Vertragswesen, Zahlungenwesen, Leistungsregulierung, Kommunikation und Marketing, IT, Produktmanagement, Datenschutz, Beschwerde- und Qualitätsmanagement sowie als Versicherungsmakler mit den Bereichen Kundenservice und Vertrieb



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 111454
Auditbericht-Nr. 3527 4886

Gültig von 2020-10-26
Gültig bis 2023-10-25
Erstzertifizierung 2011


Zertifizierungsstelle
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2020-10-25

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