

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
Eisenerzstraße 34
53819 Neunkirchen-Seelscheid
Deutschland

DR-WALTER
weltweit gut versichert



mit dem Standort

DR-WALTER Versicherungsmakler GmbH, Eisenerzstraße 34, 53819 Neunkirchen-Seelscheid, Deutschland

Geltungsbereich

Erbringung von kundenorientierten Dienstleistungen als Versicherungsvermittler mit den Bereichen Management, Personal, Vertragswesen, Zahlungswesen, 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. 3535 5253

Gültig bis 2026-10-25
Erstzertifizierung 2011

Stefanie Zechner
Zertifizierungsstelle
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2023-11-08

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