

Presseinformation

Vier Auszeichnungen

BIG direkt gesund überzeugt bei Service, Leistungen und Kundenzufriedenheit

DORTMUND, 15.05.2024. Gleich mehrfach wurde BIG direkt gesund in den vergangenen Monaten ausgezeichnet. Punkten konnte die Krankenkasse mit einem breiten Service- und Leistungsangebot sowie einer hohen Kundenzufriedenheit.

Direkt zum Jahresauftakt hat der unabhängige Finanzratgeber „Finanztip“ die BIG als Krankenkasse für das Jahr 2024 empfohlen. Das ist insgesamt nur sechs Krankenkassen gelungen. Unter allen Empfehlungen bietet die BIG das beste Bonusprogramm.

In der KUBUS-Marktstudie „Servicequalität und Kundenzufriedenheit“ konnte die BIG ihren Platz auf dem Siegertreppchen im zweiten Jahr in Folge als Dritte bestätigen. Laut KUBUS liegt die BIG beispielsweise weit über dem Marktdurchschnitt, wenn Versicherte den telefonischen Kontakt bewerten.

Mit treffenden, empathischen und verständlichen E-Mail-Antworten und einer ansprechenden sowie übersichtlichen Homepage hat die BIG zudem den DIGI-Check 2023 der hc:spirit GmbH gewonnen. Es ist der größte und umfangreichste Mystery-Mail-Test und Website-Check für gesetzliche Krankenkassen.

Die BIG ist Gesamtsiegerin bei „Deutschlands Kundenchampions 2024“

Aller guten Auszeichnungen sind vier. Ganz frisch darf sich die BIG erneut mit dem Titel „Deutschlands Kundenchampions 2024“ schmücken. In der Unternehmensklasse 250 bis 999 Mitarbeitende ist sie sogar Gesamtsiegerin. „Besonders freut mich, dass wir den Anteil unserer zufriedenen Kundinnen und Kunden noch einmal im Vergleich zum letzten Mal von 86 auf 92 Prozent steigern konnten. Damit liegen wir deutlich über dem Durchschnittswert von 84 Prozent“, sagt Jens Herzog, Geschäftsbereichsleiter Kunde und Markt. „Wir haben in der Vergangenheit immer wieder gezielt geschaut, an welchen Stellen wir ansetzen müssen, um bei Leistung, Service und

www.big-direkt.de

Presseinformation

Kundenzufriedenheit noch besser zu werden. Und dann haben wir Punkt für Punkt umgesetzt. Die Auszeichnungen sind ein Beleg für den hartnäckigen Verbesserungswillen unserer Mitarbeitenden, von dem alle unsere Versicherten profitieren“, so Jens Herzog.

Foto: Jens Herzog, Geschäftsbereichsleiter Kunde und Markt (©Stephan Schütze/BIG direkt gesund)

Über BIG direkt gesund

Die BundesInnungskrankenkasse Gesundheit - kurz BIG direkt gesund - wurde 1996 in Dortmund gegründet. Die große Idee hinter der BIG: Wir schaffen Raum fürs Menschsein. Gemeint ist damit eine moderne Online-Ausrichtung und empathischer Service, der schnell und lösungsorientiert ist. Die BIG bietet vielseitige Kommunikationswege passend zum jeweiligen Lebensstil ihrer bundesweit rund 505.000 Versicherten. Diese Kundinnen und Kunden erfahren eine wertschätzende und verständliche Beratung per Telefon, Chat, Mail oder Brief. Viele Zusatzleistungen sowie ein attraktives Bonusprogramm sind weitere große Pluspunkte. BIG direkt gesund hat ihren Rechtssitz in Berlin, ihre Hauptverwaltung in Dortmund und einen wichtigen Verwaltungsstandort in Aachen. Die BIG beschäftigt an den operativen Standorten rund 950 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, in 11 BIGshops wird Beratung vor Ort angeboten.

Mehr Informationen zum Unternehmen finden Sie unter: www.big-direkt.de

Bettina Kiwitt

Leiterin
Unternehmenskommunikation
presse@big-direkt.de
Fon 0231.5557-1016
Mobil 0151 18568532
Fax 0231.5557-4016

www.big-direkt.de