

# Medienmitteilung

## Helvetia für Qualität und exzellenten Service ausgezeichnet

**In Luzern wurde die Helvetia gestern als erste Schweizer Allbranchenversicherung als Finalistin beim Schweizer Qualitätspreis ESPRIX ausgezeichnet.**

*Basel, 2. März 2007* / In Luzern wurde gestern am ESPRIX Forum für Excellence der Schweizer Qualitätspreis ESPRIX 2007 vergeben. Der ESPRIX zeichnet Unternehmen aus, die ihre Tätigkeit konsequent in allen Aspekten auf Qualität ausrichten. Die Helvetia wird als erste Schweizer Allbranchenversicherung als Finalistin geehrt und erhält damit gleichzeitig das Prädikat «Anerkennung für Excellence» der European Foundation for Quality Management (EFQM). Die Helvetia nutzt seit 2002 das EFQM-Modell als Wegweiser für Business Excellence. Die Auszeichnung als Finalistin zeigt, dass Qualität und Service bei dem Versicherungsunternehmen in den letzten Jahren kontinuierlich verbessert worden sind. Heute ist das Unternehmen mit Sitz in St.Gallen und Basel einer der Service-Leader im Schweizer Markt und erreicht in Ratings zur Kundenzufriedenheit immer wieder Spitzenwerte.

### **Anerkennung in glanzvollem Rahmen**

Im KKL Luzern konnte die Helvetia neben zwei anderen Schweizer Unternehmen an einer glanzvollen Veranstaltung die Finalisten-Urkunde entgegennehmen. «Wir sind stolz auf die Anerkennung und sehen sie als Bestätigung für unsere Anstrengungen für Qualität und Service.» so Philipp Gmür, CEO der Helvetia Schweiz. «Die Ausrichtung auf Qualität und den bestmöglichen Service für unsere Kundinnen und Kunden ist gerade im Versicherungsbereich zentral.»

### **Kontinuierliches Engagement für Qualität und Service**

Das EFQM-Modell ist für die Helvetia deshalb so gut geeignet, weil sich sein Qualitätsbegriff nicht nur auf die Qualität der Prozesse gegenüber dem Kunden beschränkt, sondern auf die umfassende Qualität in allen Unternehmensbereichen (Total Quality Management) erstreckt, also auch auf die Qualität der Führung, der Strategie, der Mitarbeitenden, der Ressourcen und letztendlich auch auf die Qualität der finanziellen Ergebnisse. «Qualität ist für die Helvetia nicht nur ein Marketing-Schlagwort.», unterstreicht Philipp Gmür. «Im Rahmen des Projekts EFQM haben wir sämtliche Kundenprozesse und Geschäftsbereiche der Helvetia genau überprüft und auf messbare Leistung ausgerichtet. Beispielsweise konnten wir dank einem professionellen Beschwerdemanagement mit den Hinweisen der Kunden die Policen und Prämienrechnungen verständlicher und übersichtlicher gestalten; zudem haben wir durch konsequentes Prozessmanagement Wartezeiten und Fehlerquoten messbar verkürzt.»

### **Qualitäts- und Serviceleader auch in Zukunft**

Auch künftig will sich die Helvetia als Qualitätsversicherer im hart umkämpften Versicherungsmarkt

positionieren. Auf der Basis der Beurteilung, die die Helvetia durch die unabhängigen ESPRIX-Assessoren erhalten hat, wird sich das Unternehmen kontinuierlich in Richtung Business Excellence weiterentwickeln.

Dieses Bild können wir Ihnen auf Wunsch elektronisch zur Verfügung stellen:



Heinz Liedtke (ganz rechts), Geschäftsführer des Esprix Forum für Excellence, gratuliert den diesjährigen Preisträgern. Zweiter von rechts: Philipp Gmür, CEO der Helvetia Schweiz.

**Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:**

Helvetia Versicherungen  
Yvonne Hafner  
Leiterin Unternehmenskommunikation  
St. Alban-Anlage 26  
4002 Basel

Telefon: +41 58 280 13 35  
Telefax: +41 58 280 29 73  
[yvonne.hafner@helvetia.ch](mailto:yvonne.hafner@helvetia.ch)  
[www.helvetia.ch](http://www.helvetia.ch)

**Über die Helvetia Gruppe**

Die Helvetia ist eine europaweit tätige Allbranchen-Versicherungsgesellschaft mit Kernkompetenz im Risk Management (Leben- und Nicht-Lebengeschäft, Rückversicherung) sowie in der Vorsorge und verfügt über Niederlassungen und Beteiligungen in Zentral- und Südeuropa. Der Sitz der Gruppe befindet sich in St.Gallen, derjenige für das Schweizer Geschäft in Basel. Mit rund 4600 Mitarbeitenden erbringt die Helvetia Dienstleistungen für mehr als zwei Millionen Kunden in sechs europäischen Ländern. In der Schweiz sind rund 2200 Mitarbeitende für das Unternehmen tätig. Die Gruppe erzielte im Geschäftsjahr 2005 bei einem Prämienvolumen von über 5,1 Milliarden Franken einen Reingewinn von 302 Millionen Franken. Die Namenaktien der Helvetia Holding gehören zum Swiss Performance Index (SPI) und werden an der Schweizer Börse SWX unter dem Kürzel HELN gehandelt.