

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung

Assekurata bescheinigt DELA hohe Kundenzufriedenheit

Einer aktuellen Befragung des Analyse- und Beratungshauses Assekurata Solutions zufolge empfehlen rund 90 Prozent aller neuen Kunden DELA Lebensversicherungen weiter. Ein weiteres Mal übertrifft der niederländische Versicherer damit die Benchmark bei Lebensversicherungen. Die Ergebnisse der Befragung geben auch Aufschluss darüber, welche Informationsquellen Kunden nutzen und welche Kriterien beim Abschluss für sie besonders wichtig sind.

Düsseldorf, 23. Januar 2024 – Die DELA Lebensversicherungen erreichen bei einer aktuellen Befragung ihrer Risikolebens- und Sterbegeldversicherungs-Neukunden einen Net Promoter Score (NPS) von 52,9 und übertreffen damit erneut das Vorjahresergebnis, in dem der NPS bei 51,0 lag. Zum Vergleich: Eine anbieterübergreifende Onlinebefragung des Analyse- und Beratungshauses Assekurata Solutions zur allgemeinen Kundenzufriedenheit weist den NPS der bestbewerteten Versicherung mit 23,0 deutlich unter diesem Wert aus. Der NPS kann zwischen -100 und +100 liegen und misst die Wahrscheinlichkeit, mit der ein Kunde eine Weiterempfehlung für einen Anbieter oder ein Produkt ausspricht.

Insgesamt haben 1.016 Neukunden der DELA an der aktuellen Onlinebefragung teilgenommen. Die Befragung wurde im Dezember 2023 durchgeführt. In der Umfrage konnten die Befragten die Antragsstellung beurteilen – beispielsweise in Bezug auf Benutzerfreundlichkeit (Navigation) oder Verständlichkeit der Antragsfragen. Außerdem wurden die Erfahrungen mit dem DELA-Kundenservice in Bezug auf die Beratung und Unterstützung vor und nach dem Abschluss abgefragt. Dabei ging es unter anderem um die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie um die telefonische Erreichbarkeit und die Bearbeitungsdauer bei schriftlichem Kontakt.

Kunden informieren sich online, schließen aber häufig persönlich ab

Die große Mehrheit der Teilnehmer gab an, sich online auf allgemeinen Informationsseiten, der Homepage des Versicherers oder auf Vergleichsportalen erstmalig über die Risikolebensversicherung und die Sterbegeldversicherung informiert zu haben. Das Produkt selbst spielt bei der Informationsquelle keine Rolle: Online informierten sich 79 Prozent der Befragten über die Risikolebensversicherung, 85 Prozent über die Sterbegeldversicherung. „Kunden informieren sich zunächst online über die Risikolebens- bzw. Sterbegeldversicherung, da beide Produkte grundsätzlich leicht zu verstehen sind“, erklärt Daniel Pytiak, Chief Commercial Officer bei DELA Lebensversicherungen in Deutschland. „Unsere Verbraucherstudie aus 2023, die wir zusammen mit YouGov durchgeführt haben, zeigt aber, dass mehr als ein Drittel derjenigen, die eine Risikolebensversicherung besitzen, diese beim Versicherungsmakler abgeschlossen haben. Makler und Vermittler sind demnach ein sehr wichtiger Abschlusskanal“, so Pytiak weiter.

Kunden loben Erreichbarkeit und Bearbeitungsdauer

In der Kundenbefragung wurden die Neukunden auch nach ihrer Erfahrung mit den Touchpoints der DELA wie zum Beispiel der Antragsstrecke oder dem Kontakt zu Servicemitarbeitern gefragt. Die Benutzerfreundlichkeit (Navigation, Bedienbarkeit) der DELA-Antragsmaske beurteilen 80 Prozent der Neukunden, die eine Risikolebensversicherung bei DELA abgeschlossen haben, mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“. Die Verständlichkeit der Antragsfragen bewerteten 78 Prozent mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“. Diese Bestnoten vergab auch die Mehrheit (70 Prozent) für den Umfang der Gesundheitsfragen. Auch die Ergebnisse für die Neukunden, die eine Sterbegeldversicherung abgeschlossen haben, weisen ähnlich gute Bewertungen auf.

Besonders gute Ergebnisse erzielt die DELA bei der Erreichbarkeit (telefonischer Kontakt) sowie bei der Bearbeitungsdauer (schriftlicher Kontakt). 63 Prozent der Neukunden, die eine Risikolebensversicherung bei DELA abgeschlossen haben, bewerteten die Erreichbarkeit mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“. Zum Vergleich: Im Vorjahr (2022) vergaben nur 36 Prozent diese Noten. „Der direkte Kontakt zu unseren Kunden ist uns sehr wichtig. Wir möchten stets erreichbar sein und haben deshalb auch unseren Kundenservice ausgebaut“, sagt Pytiak. Auch die Bearbeitungsdauer profitiert davon: 63 Prozent der Neukunden, die eine Risikolebensversicherung abgeschlossen haben, bewerteten diese mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“. Im Vorjahr waren es 50 Prozent. Befragte Neukunden aus dem Segment der Sterbegeldversicherung gaben vergleichbare Bewertungen ab.

Aus der Befragung geht außerdem hervor, dass Kunden die Services und Unterlagen der DELA wie beispielsweise den Notfallordner und den Abschiedsplaner wertschätzen. „Wir führen unsere Neukundenbefragung nun schon zum vierten Mal durch. Die Zufriedenheit unserer Kunden bestätigt, dass wir mit der Weiterentwicklung unserer Services auf dem richtigen Weg sind“, sagt Pytiak.

Über DELA

Die DELA Lebensversicherungen Deutschland ist eine Zweigniederlassung der DELA Natura en Levensverzekering N.V., die zur 1937 gegründeten DELA Coöperatie U.A. gehört. In den Niederlanden, Belgien und Deutschland hat DELA mehr als 5 Millionen Mitglieder und Kunden und beschäftigt über 2.100 Mitarbeiter. DELA bietet in diesen Ländern die Produkte Risikolebensversicherung und Sterbegeldversicherung an. Als Marktführer in den Niederlanden verfügt das Unternehmen zudem über eine ausgeprägte Infrastruktur für Bestattungsdienstleistungen. Die jährlichen Prämieinnahmen belaufen sich auf 669 Millionen Euro (Stand: 31.12.2022). Die Rechtsform der Kooperative (Coöperatie) ist vergleichbar mit der des deutschen Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit, der ausschließlich seinen Kunden und Mitgliedern verpflichtet ist.

Weitere Informationen finden Sie unter www.dela.de.

Und auf den Social Media Kanälen: [Facebook DELA](#)/[Twitter DELA](#)/[XING DELA](#)/[LinkedIn DELA](#)#

Unternehmenskontakte:

**DELA Lebensversicherungen
Zweigniederlassung Deutschland**

Nina Senft
Platz der Ideen 2
40476 Düsseldorf
Tel: +49 211 542686-42
nsenft@dela.de
www.dela.de

Pressekontakt:

public imaging GmbH

Jasmin Müller / Jörg Brans / Sarah Sophie
Rainer / David Busch
Goldbekplatz 3
D-22303 Hamburg
Tel: +49 (0) 40 – 40 19 99 -296 / -31 / -282 / -
295
jasmin.mueller@publicimaging.de
joerg.brans@publicimaging.de
sarah-sophie.rainer@publicimaging.de
david.busch@publicimaging.de
www.publicimaging.de