

PRESSEMITTEILUNG

Assekurata Neukundenbefragung 2024

Kundenservice der DELA erhält von Neukunden Spitzenbewertungen

DELA-Neukunden sind äußerst zufrieden und empfehlen ihre Versicherung gerne weiter. Zu diesem Ergebnis kommt das Analyse- und Beratungshaus Assekurata Solutions. Mit einem Net Promoter Score (NPS) von 49,1 führen die DELA Lebensversicherungen ihre Vergleichsgruppe mit deutlichem Abstand an. Der DELA-Kundenservice überzeugt die Neukunden sowohl vor als auch nach dem Abschluss einer Risikolebens- oder Sterbegeldversicherung.

Düsseldorf, 29. Januar 2025 – Eine anbieterübergreifende Onlinebefragung des Analyse- und Beratungshauses Assekurata Solutions zur allgemeinen Kundenzufriedenheit bestätigt: Die DELA Lebensversicherungen haben eine herausragende Position in Bezug auf die Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Neukunden. Mit einem **Net Promoter Score (NPS) von 49,1** erzielt der Versicherer erneut einen exzellenten Wert und übertrifft die zweiplatzierte Versicherung in seiner Vergleichsgruppe (NPS von 32) deutlich. Der NPS misst auf einer Skala von -100 bis +100 die Wahrscheinlichkeit, mit der ein Kunde eine Weiterempfehlung ausspricht.

„Das Ergebnis der aktuellen Befragung ist das beste Feedback, das wir uns von unseren Kunden wünschen können. Wir wissen, dass dies keine Selbstverständlichkeit ist, und wir werden mit unserem Team daran arbeiten, für unsere Kunden noch besser zu werden. Dieses Füreinander ist seit 1937 fest in unserer DNA verankert und wir leben es bei DELA jeden Tag neu“, erklärt Edwin Brouwers, Hauptbevollmächtigter bei DELA Lebensversicherungen in Deutschland.

An der aktuellen Befragung nahmen im Zeitraum November bis Dezember 2024 insgesamt **1.734 Neukunden** teil, die eine Risikolebensversicherung DELA *aktiv* Leben oder *aktiv* Leben plus+ oder eine Sterbegeldversicherung DELA *sorgenfrei* Leben abgeschlossen haben.

Antragstellung sowie Betreuung vor und nach dem Abschluss überzeugen

Bewertet wurde von den Neukunden unter anderem die **Antragstellung** für die DELA Risikolebens- und Sterbegeldversicherung in Bezug auf die Benutzerfreundlichkeit, die Verständlichkeit der Antragsfragen und den Umfang der Gesundheitsfragen. In den abgefragten Disziplinen wurde DELA von bis zu 95 Prozent der Befragten mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“ bewertet.

Ausgezeichnete Ergebnisse erzielte DELA auch beim **telefonischen und schriftlichen Kontakt vor dem Abschluss** einer DELA Risikolebens- oder Sterbegeldversicherung. Dabei ging es um Servicethemen wie die Erreichbarkeit, die Freundlichkeit und die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter, deren Kompetenz und das Eingehen auf persönliche Belange sowie die Verständlichkeit der Informationen und die Bearbeitungsdauer. Der Kundenservice der DELA

erhielt in diesen Punkten von bis zu 80 Prozent der neuen Kunden die Bewertungen „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“.

Auch nach dem Abschluss fühlen sich die Kunden bei DELA bestens aufgehoben. Das bestätigen eindrucksvoll die Ergebnisse für die **Betreuung und Unterstützung nach dem Abschluss** einer DELA Risikolebens- oder Sterbegeldversicherung. Befragt zu den oben aufgeführten Themenpunkten, gaben bis zu 82 Prozent der neuen Kunden dem Kundenservice die Bewertungen „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“.

„Wir dürfen wirklich stolz sein auf unser Team. Die Bewertungen zeigen deutlich, dass unsere Kunden spüren, dass wir ihnen beim Schutz ihrer Liebsten mit unserem leistungsstarken Service- und Produktangebot und vor allem mit Empathie und Hilfsbereitschaft persönlich zur Seite stehen. All das zeichnet DELA aus und macht uns zu dem Spezialisten für die Absicherung des Todesfallrisikos“, so Brouwers.

Kunden nutzen vor Abschluss das Internet oder persönliche Kontakte zur Information

Ein weiterer Punkt der Befragung befasste sich mit dem **Informationsverhalten der Neukunden vor dem Abschluss** einer Risikolebens- oder Sterbegeldversicherung. Wenn es darum geht, sich über eine Versicherung zu informieren, nutzten die befragten Neukunden zum einen allgemeine Informationsseiten, die Homepage des Versicherers oder Vergleichsportale. Zum anderen suchten viele Neukunden auch den persönlichen Kontakt zu Freunden, Familie, zu Bankberatern und Maklern sowie den direkten Kontakt zum Versicherer, um sich über die Möglichkeiten der Absicherung und entsprechende Angebote persönlich zu informieren.

Dietmar Diegel, Chief Commercial Officer bei DELA Lebensversicherungen in Deutschland, zieht abschließend sein Fazit aus den Ergebnissen der aktuellen Befragung: „Wir freuen uns über die hohe Kundenzufriedenheit und Empfehlungsbereitschaft unserer Neukunden. Diese außerordentlich positiven Ergebnisse nehmen wir als Ansporn und arbeiten mit aller Kraft daran, die Serviceleistungen und Produkte für unsere Kunden noch besser zu machen, um ihnen allen Grund zu geben, uns auch künftig weiterzuempfehlen.“

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 5,5 Millionen Mitglieder und Kunden und beschäftigt über 3.000 Mitarbeiter. DELA bietet in diesen Ländern die Produkte Risikolebensversicherung und Sterbegeldversicherung an. In den Niederlanden verfügt das Unternehmen zudem über eine ausgeprägte Infrastruktur für Bestattungsdienstleistungen. 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](#)

Unternehmenskontakt:

DELA Lebensversicherungen

Zweigniederlassung Deutschland

Hannah Röhlinger

Platz der Ideen 2

40476 Düsseldorf

Tel: +49 211 542686-42

hroehlinger@dela.de

www.dela.de

Pressekontakt:

public imaging GmbH

Jörg Brans / Sarah Sophie Rainer / David
Busch / Sonja Ingerl

Moorfuhrtweg 11

D-22301 Hamburg

Tel: +49 (0) 40 – 40 19 99 -31 / -282 / -295 /
- 297

joerg.brans@publicimaging.de

sarah-sophie.rainer@publicimaging.de

david.busch@publicimaging.de

sonja.ingerl@publicimaging.de

www.publicimaging.de