

## Presseinformation

### **Sparkassen DirektVersicherung berät exzellent**

„Deutschland Test“ bescheinigt der Sparkassen DirektVersicherung Spitzenposition /  
Exzellente Kundenberatung – digital und persönlich / Branchensieger 2022 /

**Düsseldorf, Mai 2022. Gute Kundenberatung heißt, individuell und qualifiziert auf Fragen und Wünsche einzugehen und immer die passende Lösung zu finden. „Das fängt bei der Auswahl und Optimierung der Versicherungsverträge an und geht für unsere Kundinnen und Kunden im Schadenfall sogar bis zur kostenlosen telefonischen Hilfe durch einen Rechtsanwalt, wenn man unsere App installiert hat“, sagt Dr. Jürgen Cramer, Vorstand der Sparkassen DirektVersicherung.**

Die Beratung kann in Anspruch genommen werden über die App „Meine S-Direkt“ – eine kompakte Smartphone-Version des Kundenportals –, aber natürlich auch per WhatsApp und Live-Chat sowie per Mail und, ganz klassisch und persönlich, am Telefon. Dort berät das Service-Center, ein hilfreiches und gut geschultes Team, das von Montag bis Samstag erreichbar ist. Der Service-Gedanke wird seit jeher großgeschrieben. „Er ist schon seit Firmengründung essenzieller Bestandteil unseres 3-S-Konzeptes: Sparpreise, Service, Sicherheit“, unterstreicht Cramer. Dass das nicht nur leere Worte sind, zeigt sich in einer aktuellen Auswertung von Deutschland Test im Auftrag von Focus Money zum Thema Kundenberatung. Die Sparkassen DirektVersicherung ist mit der Höchstpunktzahl von 100 Punkten Branchensieger der Direktversicherer.

Das Unternehmen ist bereits mehrfach hinsichtlich Service-Qualität und Kundenzufriedenheit ausgezeichnet worden und erhält nun auch das Prädikat „Exzellente Kundenberatung“. Grundlage war keine Befragung im üblichen Sinne, sondern eine anonymisierte Social-Listening-Auswertung. Heißt: Wie spricht man über die Unternehmen im öffentlichen Bereich des Internets? „Wir sind stolz auf die Auszeichnung und freuen uns über diesen absoluten Spitzenwert. Dass wir den Referenzwert in unserer Branche stellen, haben wir vor allem unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu verdanken, die Tag für Tag hervorragende Arbeit leisten. Unsere Kundschaft würdigt das offenbar, wie die Ergebnisse der Studie zeigen“, freut sich Cramer.

Bei der Untersuchung von Focus Money und Deutschland Test wurde ermittelt, welche Unternehmen besonders in der Kundenberatung hervorstechen. 22.000 Unternehmen aus über 250 Branchen wurden unter die Lupe genommen. Die Datenerhebung basiert auf einer Auswertung von Zehntausenden Online-Nachrichten und mehreren Millionen Social-Media-Quellen. Relevant für die Studie waren die Fragen, welche Marke erwähnt, welches Thema besprochen wurde und welche Tonalität vorherrschend war – also ob man sich positiv oder negativ über die Marke geäußert hat. Um den Sieger der jeweiligen Branche zu küren, wurde ein Punktwert ermittelt, der auf einer Skala von null bis 100 liegt. Zur Berechnung der Punktzahl waren zwei Werte ausschlaggebend: der sogenannte Tonalitätssaldo, der sich aus der Differenz der positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl bildet, und die Reichweite, die sich aus der Gesamtzahl der Nennungen im Verhältnis zum Mittelwert

## **Presseinformation**

der Branche zusammensetzt. Der Branchensieger erhielt 100 Punkte und setzte damit den Standard für die Konkurrenten.

Die Sparkassen DirektVersicherung konnte sich in der Branche der Direktversicherer durchsetzen und erzielt das beste Ergebnis. „Wir freuen uns, dass uns das gerade in diesen schwierigen, durch Pandemie und Krisen geprägten Zeiten gelungen ist. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben ausgezeichnete Arbeit geleistet und die bei uns versicherten Menschen hervorragend beraten und unterstützt“, betont Cramer. „Die Auszeichnung ist für uns ein Ansporn, der beste Direktversicherer zu bleiben.“

### **Über die Sparkassen DirektVersicherung AG**

Die Sparkassen DirektVersicherung AG ist als Pionier der Direktversicherer seit über 25 Jahren am Markt. Ihr Motto ist das 3-S-Konzept: 1) Sparpreise, 2) Service und 3) Sicherheit. Was bedeutet das für Kundinnen und Kunden? 1) Die günstigen Preise werden regelmäßig von unabhängigen Instituten bestätigt. 2) Freundliche, kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beantworten alle Anfragen persönlich. Die Zufriedenheits-Quote der Versicherten liegt Jahr für Jahr bei nahezu 100 Prozent. 3) Die Sparkassen DirektVersicherung AG gehört zur Sparkassen-Organisation, der größten deutschen Finanzdienstleistungsgruppe - und steht somit auf einer sicheren, vertrauenswürdigen Basis.

### **Ansprechpartner**

Dr. Jürgen Cramer, Sparkassen DirektVersicherung AG, Kölner Landstraße 33, 40591 Düsseldorf,  
Telefon: 0211 729-8401, E-Mail: [juergen.cramer@sparkassen-direkt.de](mailto:juergen.cramer@sparkassen-direkt.de)  
Internet: <https://www.sparkassen-direkt.de>, <https://www.facebook.com/sdv24>