

Presseinformation

Umfrage

S-Direkt: Hohe Kundenzufriedenheit von 96,9 %

5.000 Kunden wurden befragt / Zufriedene Kunden, geringe Beschwerdequote / Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit liegt auch im zwölften Befragungsjahr bei fast 95 %

Düsseldorf, Juni 2020. Den Versicherungs-Experten der Sparkassen-DirektVersicherung (S-Direkt) ist das Feedback der Kunden besonders wichtig. „Nur so können wir erkennen, ob es den Bedarf für neue und innovative Versicherungsangebote gibt und was aktuell besonders gut oder vielleicht auch nicht so gut läuft“, sagt Dr. Jürgen Cramer, Vorstandsmitglied der S-Direkt. Deswegen sind regelmäßige Befragungen, ein Feedback- und Beschwerdemanagement und ein offenes Ohr für jede Idee wichtig. Es sind die Grundlagen für eine erfolgreiche Arbeit. Zwölf Jahre nacheinander hat die S-Direkt mit ihren Leistungen die Kunden mit Werten von deutlich über 90 Prozent Gesamtzufriedenheit überzeugt. 2020 lag der Wert bei den aktuell 5.000 Befragten bei 96,9 Prozent. Fast 95 Prozent halten es für wahrscheinlich, das Unternehmen weiterzuempfehlen, wenn sie beispielsweise nach einer Autoversicherung gefragt würden.

Bei den Einzelbewertungen punktete das S-Direkt-Team besonders bei der Schnelligkeit beim Versand der Unterlagen (98,5 Prozent), der telefonischen Erreichbarkeit (98,4), der Freundlichkeit am Telefon (98,4) und den Serviceleistungen (96,6). Bei zehn Prozent der Teilnehmer gab es auch mal einen Grund zur Reklamation, davon waren 58,3 Prozent vollkommen zufrieden bis zufrieden mit der Reaktion.

„Wir freuen uns sehr über den hervorragenden Wert bei der Frage, ob man uns Bekannten, Verwandten oder Freunden weiterempfehlen würde. Das zeugt von einem hohen Vertrauen und dafür möchte ich mich bei allen Kundinnen und Kunden ausdrücklich noch einmal im Namen aller Unternehmensangehörigen bedanken“, unterstreicht Cramer. Seit 2009 macht die S-Direkt regelmäßig entsprechende Umfragen im Kundenkreis – zwölf Jahre nacheinander mit Bestwerten, da könne niemand mehr von Zufall sprechen. Cramer ermuntert aber nochmal jeden, der einen Vorschlag hat oder dem in der persönlichen Interaktion mit der S-Direkt etwas nicht gefallen hat, das auch zu sagen. „Aber bitte keine unsachlichen Beschimpfungen in den sozialen Medien, sondern am liebsten mit persönlichen Nachrichten an den oder die Zuständigen im Unternehmen oder gerne an das Feedback- und Beschwerdemanagement“, bittet Cramer. Dazu gibt es eine eigene Seite auf der Homepage.

Weitere Informationen zur Befragung finden Sie hier:

<https://www.sparkassen-direkt.de/unternehmen/kundenzufriedenheit/kundenzufriedenheitsbefragung-2020/>

Über die Sparkassen DirektVersicherung AG

Die Sparkassen DirektVersicherung AG ist als Pionier der Direktversicherer seit über 20 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 wie der Stiftung Warentest / Finanztest bestätigt. 2) Freundliche, kompetente Mitarbeiter/innen beantworten alle Kundenanfragen persönlich. Das Service Center ist vom TÜV Rheinland zertifiziert. Die Quote der Kundenzufriedenheit liegt Jahr für Jahr bei nahezu 100 %. 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: cramer@sparkassen-direkt.de
Internet: <https://www.sparkassen-direkt.de>, <https://www.facebook.com/sdv24>