

Versicherungswechsel 2020**Dringend gesucht: Ein sehr guter Service**

Deutsches Institut für Service-Qualität vergibt Note „Sehr gut“ für Sparkassen Direkt-Versicherung (S-Direkt) / Hoher Service-Standard trotz günstigem Preis

Düsseldorf, November 2020. Regelmäßig untersuchen Marktforschungsinstitute, warum Menschen ihre Kfz-Versicherung wechseln wollen. Dabei sind die meisten Wechselwilligen unzufrieden mit dem Preis der Police. Allerdings gaben 74 Prozent der Befragten an, wegen ihrer Unzufriedenheit mit dem Service einen neuen Versicherer zu suchen. Das stand ganz oben auf der Liste, sagt eine Studie des Marktforschers ‚Heute und Morgen‘ aus dem letzten Jahr. Gemeint war die Möglichkeit, sich digital über Homepage und App zu informieren und beispielsweise bequem Schäden abzuwickeln, aber auch der persönliche Kontakt, Hilfe und telefonische Beratung. „Direktversicherer werden hier oft zu Unrecht als unpersönlicher ‚Internet-Versicherer‘ abqualifiziert – die S-Direkt beweist das Gegenteil“, sagt Dr. Jürgen Cramer, Mitglied im Vorstand der Sparkassen DirektVersicherung. So ist zum Beispiel das preisgekrönte Service-Center der S-Direkt 24 Stunden erreichbar.

Für viele Kundinnen und Kunden einer Versicherung ist es aber genauso wichtig, online problemlos alle Informationen zu finden, Verträge abschließen und Versicherungsfälle melden zu können. Ob Service und Online-Auftritt passen, hat aktuell das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders ntv untersucht und die Websites und den Online-Service von acht Direktversicherern unter die Lupe genommen. Der Online-Auftritt der S-Direkt konnte ein „sehr gut“ erzielen. „Ausschlaggebend für diese Bewertung waren unter anderem die vielen themenrelevanten Informationen und Funktionen des Internetauftritts. So finden Nutzer dort beispielsweise Erklärvideos. Überzeugen konnte im Test auch der transparente und sichere Prozess bei der Antragsstellung“, urteilt die Redaktion des unabhängigen Magazins für die Versicherungsbranche „Pfefferminzia“ („Branchenexpertise von Profis für Profis“).

Top-Qualität trotz günstiger Tarife

Wer die vergleichsweise günstigen Tarife der Direktversicherer kennt, zweifelt manchmal an der Service-Qualität. „Letztendlich kann man Preise erst vergleichen, wenn die Kundin oder der Kunde die individuell notwendigen Leistungen des Tarifes bedarfs- und situationsgerecht ausgewählt hat und die Angebote mit klaren Kriterien nebeneinander legt“, sagt Cramer. Dass die Qualität bei der S-Direkt stimmt, beweisen in den letzten Jahren immer wieder durchgeführte Verbraucherumfragen und Tests. „Nach wie vor sind viele Menschen skeptisch, dass bei Direktversicherungen das Preis-Leistungs-Verhältnis passt. Das DISQ hat der S-Direkt aber bestätigt, dass guter Preis und hohe Qualität einander nicht ausschließen. Darüber freuen wir uns sehr, denn es bestätigt uns in unserer täglichen Arbeit“, sagt Cramer.

Presseinformation

Im Kundenkreis ist inzwischen auch die im April von der S-Direkt eingeführte Gratis-App „Meine S-Direkt“ sehr beliebt. Dort gibt es unter anderem eine neue Online-Funktion rund um Unfall und Schaden, die Kunden schnell hilft. Wenn nötig und gewünscht, sorgt eine Geo-Lokalisation für zügige Hilfe im Fall einer Panne. „Zudem kann über die App bei einem Unfall im Notfall eine kostenlose telefonische Verkehrsrechtsberatung in Anspruch genommen werden“, unterstreicht Cramer. Alle Informationen rund um die eigenen Verträge und weitere Versicherungs-Produkte hat man darüber hinaus immer dabei. Das ist eine konkrete Hilfe und eine neue, smarte Dimension von Service. Die App kann kostenlos in Google Play (für Android) oder im App Store (für iOS) heruntergeladen werden.

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. 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>, Kundenportal: <https://www.sparkassen-direkt.de/msd>