

Sparkassen DirektVersicherung: Viel positives Feedback

Von 32 marktbedeutenden Versicherern erzielt die S-Direkt das viertbeste Ergebnis / 55 Prozent besser als der Durchschnitt / Vertragsdetails mit der App immer im Blick

Düsseldorf, September 2021. Jeder fünfte Privatkunde berichtet laut einer Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), dass er sich schon einmal über seine Versicherung geärgert hätte. In der Befragung bewerteten Versicherte das Unternehmen, bei dem sie alle oder die meisten Policen abgeschlossen haben. Die Sparkassen DirektVersicherung (S-Direkt) – bereits fünfmal bei DISQ-Untersuchungen zum Service-Sieger gekürt – konnte auch hier ein sehr gutes Ergebnis erzielen, denn ihre Ärgernis-Quote lag weit unter dem Durchschnitt der 32 gelisteten Versicherungen mit Marktbedeutung.

„Wir freuen uns, dass die S-Direkt einen relativ niedrigen Anteil an Negativerfahrungen aufweisen kann und damit den viertbesten Platz in der DISQ-Analyse erreichte. Dennoch ist jedes Ärgernis eines zu viel. Wir setzen uns daher Tag für Tag für eine zügige Schadenbearbeitung und die höchstmögliche Service-Qualität ein“, sagt Dr. Jürgen Cramer, Vorstandsmitglied der S-Direkt. Vor diesem Hintergrund zeigt sich Cramer zufrieden.

Wichtig sei auch eine klare Kommunikation im Vorfeld. „Kunden sollten immer genau wissen, welche Schäden sie mit ihrem Vertrag absichern. Wir decken beispielsweise bei allen Tarifen in der Autoversicherung Schäden bei einem Zusammenstoß mit allen Tierarten ab, andere Versicherer beschränken das auf Haarwild, etwa Rehe oder Wildschweine“, ergänzt Cramer. Das überrasche und verärgere dann schon mal Kunden anderer Versicherer, denn im Zweifel muss der Versicherte die Kosten selbst übernehmen. Nicht so bei der S-Direkt.

Die S-Direkt bietet zudem jederzeit einen Überblick: Das Kundenportal „Meine S-Direkt“ steht in einer kompakten Version als App zur Verfügung. Dort haben die Kunden rund um die Uhr immer alle Vertragsdetails im Blick und können sogar direkt am Unfallort kostenfrei über die App eine telefonische Beratung durch einen Rechtsanwalt nutzen, wenn es dringende verkehrsrechtliche Fragen gibt.

An der Kundenbefragung des DISQ „Versicherer des Jahres 2021“ zwischen Mai und Juli 2021 beteiligten sich 11.368 Versicherte. Mindestens 100 Urteile musste der Versicherer erhalten, um in die Wertung zu kommen. Das erreichten insgesamt 32 Versicherer. Im Rahmen der Studie wurde unter anderem ermittelt, wie zufrieden Kundinnen und Kunden mit ihren Versicherern sind und ob sie auch negative Erfahrungen gemacht haben. Schaut man auf das Gesamtergebnis aller Versicherungen, berichten im Durchschnitt 20,1 Prozent der Befragten davon, negative Erfahrungen mit Versicherern gemacht zu haben. Schlusslicht ist die Allianz mit 36,4 Prozent Kunden mit „Negativerfahrung“.

Als Ursachen für Negativerfahrungen über alle Versicherer nennen die Befragten am häufigsten „schlechter Kundenservice“, an zweiter Stelle steht „keine

Presseinformation

Kostenübernahme für bestimmte Leistungen“. Es folgen „nicht zufriedenstellende Schadenregulierung“ und „zu hohe Beiträge/Beitragserhöhungen“. Auch „lange Bearbeitungszeit“ und „schlechte Erreichbarkeit“ ärgerten die Versicherten.

Über die Sparkassen DirektVersicherung AG

Die Sparkassen DirektVersicherung AG ist als Pionier der Direktversicherer seit 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 wie der Stiftung Waren-test / 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>, <https://www.facebook.com/sdv24>