

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Umfrage zur Kundenzufriedenheit**

### **Mehr als 90 Prozent der Kunden würden DELA weiterempfehlen**

**Zufriedene Kunden vom Start weg – eine im Auftrag der DELA Lebensversicherungen vom Analyse- und Beratungshaus Assekurata Solutions durchgeführte Befragung zeigt: Mehr als 90 Prozent aller befragten Kunden empfehlen DELA als Risikolebensversicherer weiter. DELA übertrifft damit gleich im ersten Jahr nach ihrem Markteintritt die Benchmark für die allgemeine Weiterempfehlungsrate bei Lebensversicherungen. Nach der Beratung durch ihre DELA-Makler oder -Vermittler befragt, empfehlen sogar 95 Prozent der Kunden diese weiter.**

**Düsseldorf, 9. April 2019** – Die DELA Lebensversicherungen erreichte bei der Befragung einen Net Promoter Score (NPS) von 46,9. Dieser Wert misst die Wahrscheinlichkeit, mit der ein Kunde eine Weiterempfehlung für einen Anbieter oder ein Produkt ausspricht. Der NPS kann zwischen -100 und +100 liegen. Zum Vergleich: Bei einer anbieterübergreifenden Panelbefragung der Assekurata zur allgemeinen Kundenzufriedenheit aus 2018 liegt der Net Promoter Score der am besten bewerteten Versicherung bei 24,2 – das Ergebnis der DELA ist doppelt so hoch.

Insgesamt haben 1.152 Kunden der DELA an der Online-Befragung, die im Zeitraum Februar bis März 2019 durchgeführt wurde, teilgenommen. Im Rahmen der Umfrage wurden die Teilnehmer um ihre Einschätzung zum Prozess der Antragsstellung und der Bearbeitungsdauer beim Versicherungsantrag gebeten. Darüber hinaus konnten sie den telefonischen Kontakt zur DELA sowie die Beratung und Unterstützung vor dem Abschluss der Versicherung bewerten.

### **Einfache und verständliche Antragsstellung**

„Die Ergebnisse der Befragung sind ein wichtiges Feedback für uns, insbesondere jetzt – ein Jahr nach Markteintritt in Deutschland. Sie helfen uns, unseren Kundenservice noch besser auf die Bedürfnisse unserer Kunden auszurichten. Die bereits sehr guten Ergebnisse bestätigen uns darin, dass wir mit unserem umfangreichen Angebot an Information und Beratung sowie dem einfachen Abschluss auf dem richtigen Weg sind“, sagt Walter Capellmann, Hauptbevollmächtigter der DELA Lebensversicherungen in Deutschland. Die Benutzerfreundlichkeit (Navigation, Bedienbarkeit) der DELA-Antragsformulare beurteilten 78,3 Prozent mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“ (weitere 19,4 Prozent mit „gut“). Auch die Verständlichkeit der Antragsfragen wurde von rund 72 Prozent der Kunden mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“ bewertet (weitere 24,2 Prozent mit „gut“). „Wir haben bei unserer Antragsstellung ganz besonders auf eine einfache und verständliche Form geachtet. Hier sind insbesondere die Reduzierung auf nur sechs Risikofragen und unsere transparenten und leichtverständlichen Versicherungsbedingungen hervorzuheben“, fügt Capellmann hinzu. Das unterstreicht auch das Ergebnis im Hinblick auf den Umfang der Gesundheitsfragen: 94,4 Prozent der Befragten bewerteten diesen mit „gut“ bis „ausgezeichnet“.

Darüber hinaus wurden die Teilnehmer gebeten, eine Aussage über die Kompetenz und Hilfsbereitschaft der DELA-Mitarbeiter zu treffen. Rund 78 Prozent bewerteten deren Kompetenz mit „gut“, „sehr gut“ oder „ausgezeichnet“, 76 Prozent empfinden die Hilfsbereitschaft der DELA-Mitarbeiter als „gut“, „sehr gut“ oder „ausgezeichnet“. Die Verständlichkeit der Informationen zur Risikolebensversicherung erhielt von rund 85 Prozent ein „gut“, „sehr gut“ oder „ausgezeichnet“. Im telefonischen Kontakt vor dem Abschluss haben die Teilnehmer zudem die Freundlichkeit der DELA-Mitarbeiter und das Eingehen auf persönliche Belange der Kunden besonders hervorgehoben.

### **Makler und Vermittler zeichnen sich in der Kundenberatung aus**

Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragung wurde auch die Wahrscheinlichkeit einer Weiterempfehlung des DELA-Maklers oder -Vermittlers erhoben: „Ein NPS von 65 bedeutet, dass rund 95 Prozent der befragten Kunden ihren Berater weiterempfehlen. Dies zeigt, dass sie sich wirklich gut beraten fühlen“, sagt Walter Capellmann. Die Bedeutung der persönlichen Beratung über Makler und Vermittler hatte DELA bereits im Vorjahr in einer repräsentativen Verbraucherstudie zum Thema Risikoleben herausgestellt: Für mehr als 60 Prozent der Befragten ohne Risikolebensversicherung (62,3 Prozent) ist eine persönliche Beratung vor dem Abschluss beziehungsweise der Entscheidung für ein Versicherungsprodukt wichtig.

### **Über DELA**

Die DELA Lebensversicherungen sind eine Zweigniederlassung der 1937 gegründeten DELA Coöperatie U.A. In den Niederlanden und Belgien hat das Unternehmen rund **4 Millionen Kunden** und beschäftigt dort über 2.000 Mitarbeiter. Die DELA bietet in diesen Ländern Produkte in den Bereichen Risikolebensversicherung und Sterbegeldversicherung an. Zudem verfügt die DELA in den Niederlanden über eine ausgeprägte Infrastruktur im Bereich Bestattungsdienstleistungen. Seit 2018 bietet das Unternehmen auch in Deutschland eine Risikolebensversicherung an. In der Rechtsform einer Kooperative (Coöperatie) agiert die DELA wie ein genossenschaftlich arbeitendes Unternehmen und ist vergleichbar mit einem deutschen Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, der ausschließlich seinen Kunden und Mitgliedern verpflichtet ist.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.dela.de](http://www.dela.de)

Und auf den Social Media Kanälen: [Facebook DELA](#)/[Twitter DELA](#)/[XING DELA](#)/[LinkedIn DELA](#)

#### **Unternehmenskontakt:**

##### **DELA Lebensversicherungen Zweigniederlassung Deutschland**

Jasmin Haj  
Platz der Ideen 2  
40476 Düsseldorf  
Tel.: +49 211 542686-42  
Fax: +49 211 542686-19  
[jhaj@dela.de](mailto:jhaj@dela.de)  
[www.dela.de](http://www.dela.de)

#### **Pressekontakt:**

**public imaging  
Finanz-PR & Vertriebs GmbH**  
Jasmin Al-Malat / Jörg Brans / Nils Iwersen  
Goldbekplatz 3  
D-22303 Hamburg  
Tel: +49 (0) 40 – 40 19 99 -296 / -297 / -31  
[jasmin.al-malat@publicimaging.de](mailto:jasmin.al-malat@publicimaging.de)  
[joerg.brans@publicimaging.de](mailto:joerg.brans@publicimaging.de)  
[nils.iwersen@publicimaging.de](mailto:nils.iwersen@publicimaging.de)  
[www.publicimaging.de](http://www.publicimaging.de)