

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung

Assekurata bestätigt DELA zufriedene Kunden und Kapitalstärke

Einer aktuellen Befragung des Analyse- und Beratungshauses Assekurata Solutions zufolge empfehlen 90 Prozent aller Kunden die DELA Lebensversicherungen weiter. Damit übertrifft der niederländische Versicherer wie im Vorjahr die Benchmark bei Lebensversicherungen und beweist somit, dass DELA-Kunden überaus zufrieden sind. Zudem erhält DELA hinsichtlich Bonität und Kapitalstärke erneut ein A-Rating mit stabilem Ausblick.

Düsseldorf, 20. Januar 2020 – Die DELA Lebensversicherungen erreichen bei einer aktuellen Befragung ihrer Risikolebens- und Sterbegeldversicherungskunden einen Net Promoter Score (NPS) von 44,7. Zum Vergleich: Bei einer anbieterübergreifenden Panelbefragung des Analyse- und Beratungshauses Assekurata Solutions zur allgemeinen Kundenzufriedenheit liegt der NPS der am besten bewerteten Versicherung mit 24,2 deutlich darunter. Der NPS kann zwischen -100 und +100 liegen und misst die Wahrscheinlichkeit, mit der ein Kunde eine Weiterempfehlung für einen Anbieter oder ein Produkt ausspricht.

Insgesamt haben 2.067 Kunden der DELA an der aktuellen Online-Befragung der Assekurata Solutions, die im Zeitraum November bis Dezember 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 und nach dem Abschluss der Versicherung bewerten.

Kunden heben einfache Antragsstellung hervor

Um die Vergleichbarkeit zum Vorjahr (ein Jahr nach Markteintritt) zu gewährleisten, wurden bei der Beurteilung der Antragsstellung ausschließlich Neukunden der DELA befragt, die erst kürzlich eine Risikolebensversicherung oder eine Sterbegeldversicherung bei DELA abgeschlossen haben. „Es ist uns wichtig herauszufinden, ob unsere neuen Kunden genauso zufrieden sind mit unserem Service wie noch vor einem Jahr. Nur so können wir uns stetig weiterentwickeln und den Kundenbedürfnissen entsprechen“, erklärt Walter Capellmann, Hauptbevollmächtigter der DELA Lebensversicherungen in Deutschland.

Die Benutzerfreundlichkeit (Navigation, Bedienbarkeit) der DELA-Antragsformulare beurteilten 80 Prozent der Neukunden, die eine Risikolebensversicherung bei DELA abgeschlossen haben mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“ (weitere 15 Prozent mit „gut“). Damit konnte sich DELA im Vergleich zum Vorjahr leicht steigern (79 Prozent). Auch die Verständlichkeit der Antragsfragen wurde von rund 71 Prozent der Neukunden mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“ bewertet (weitere 23 Prozent mit „gut“) und kommt damit fast auf das Ergebnis aus dem Vorjahr (72 Prozent). „Wir setzen auch bei unserem zweiten Produkt, der Sterbegeldversicherung DELA sorgenfrei Leben auf einen einfachen und verständlichen Weg zum Abschluss sowie wenige Gesundheitsfragen“, fügt Capellmann hinzu.

Hohe Zufriedenheit mit DELA-Mitarbeitern

Im Hinblick auf die Eigenschaften der DELA-Mitarbeiter zeigen sich die Befragten ebenfalls zufrieden. 73 Prozent bewerteten deren Kompetenz mit „ausgezeichnet“, „sehr gut“ oder „gut“, 76 Prozent empfinden die Hilfsbereitschaft der DELA-Mitarbeiter als „ausgezeichnet“, „sehr gut“ oder „gut“. Im telefonischen Kontakt vor und nach dem Abschluss haben sowohl Neukunden als auch Bestandskunden zudem die Freundlichkeit der DELA-Mitarbeiter und das Eingehen auf persönliche Belange der Kunden besonders hervorgehoben.

Assekurata bestätigt A-Rating für DELA

Darüber hinaus hat die Rating-Agentur Assekurata der DELA hinsichtlich Bonität und Kapitalstärke erneut das A-Rating mit stabilem Ausblick erteilt. Mit dieser Einstufung bewegt sich der niederländische Versicherer im Bereich von Unternehmen wie beispielsweise SAP, oder Daimler. Assekurata bescheinigt der DELA eine solide Eigenmittelposition, die einen hohen Grad an Unternehmenssicherheit gewährleistet. Das Prädikat „stabiler Ausblick“ liegt der Erwartung von Assekurata zugrunde, dass sich die Ertrags- und Wachstumssituation der DELA weiterhin stabil entwickelt und die Marktführerschaft im Heimatmarkt erhalten bleibt. Zudem sieht die Rating-Agentur weiteres unternehmerisches Wachstum voraus, was durch die Produkt- und Vertriebspositionierung der DELA Coöperatie zu begründen ist. „Wir haben auch in diesem Jahr viel vor. DELA ist ein visionäres, junges Unternehmen, das seine Ziele stetig weiterverfolgen und erreichen möchte“, fügt Capellmann hinzu.

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. Von der Rating-Agentur Assekurata erhält DELA hinsichtlich Bonität und Kapitalstärke das A-Rating.

Weitere Informationen finden Sie unter 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
www.dela.de

Pressekontakt:

public imaging Finanz-PR & Vertriebs GmbH

Jasmin Müller / Peter Kleinort / Jörg Brans
Goldbekplatz 3
D-22303 Hamburg
Tel: +49 (0) 40 – 40 19 99 -296 / -297 / -31
jasmin.mueller@publicimaging.de
peter.kleinort@publicimaging.de
joerg.brans@publicimaging.de
www.publicimaging.de