

Ihre Ansprechpartner:

Dr. Gerd Benner
Leiter Unternehmenskommunikation
Telefon: (02 61) 4 98 - 11 00

Christian Arns
Abteilungsleiter
Konzernkommunikation
Telefon: (02 61) 4 98 - 11 22

Telefax: (02 61) 4 98 - 11 11
E-Mail: presse@debeka.de

14. September 2016

Debeka hat unverändert die zufriedensten Kunden

Kundenmonitor Deutschland veröffentlicht jährliche Studie – Private Krankenversicherung im Aufwärtstrend

Die Debeka Krankenversicherung und die Debeka Bausparkasse haben erneut die zufriedensten Kunden der Branche. Zu diesem Ergebnis kam der Kundenmonitor Deutschland, herausgegeben von der ServiceBarometer AG, der in dieser Woche veröffentlicht wurde. Mit der „Note“ 1,88 befindet sich der größte Private Krankenversicherer Deutschlands auf dem Vorjahresniveau („Note“ 1,87). Das Unternehmen belegt bei der jährlich durchgeführten Umfrage bereits seit zwölf Jahren den Spitzenplatz. Die Debeka Bausparkasse wurde mit einer „Note“ von 2,07 erneut Testsieger in ihrer Branche.

„Das Ergebnis zeigt, wie wichtig – neben einer hohen Produktqualität – die Arbeit und der Service unserer Mitarbeiter sind. Denn gut beratene und betreute Mitglieder sind letztlich zufrieden mit der Debeka. Die Umfrage belegt damit auch, dass unsere genossenschaftliche Philosophie des Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit nach wie vor funktioniert. Unsere Kunden werden bei Vertragsabschluss in der Krankenversicherung zu Mitgliedern und stehen damit als einzige Anspruchsgruppe im Fokus unseres Unternehmens. Die hohen Leistungen zu ihren Gunsten bestätigen auch zahlreiche Auszeichnungen für die Debeka-Produkte“, sagt Uwe Laue, Vorstandsvorsitzender der Debeka.



Ihre Ansprechpartner:

Dr. Gerd Benner
Leiter Unternehmenskommunikation
Telefon: (02 61) 4 98 - 11 00

Christian Arns
Abteilungsleiter
Konzernkommunikation
Telefon: (02 61) 4 98 - 11 22

Telefax: (02 61) 4 98 - 11 11
E-Mail: presse@debeka.de

14. September 2016

Seite 2

Aber nicht nur die Debeka kann sich bei dieser Umfrage sehen lassen, sondern auch die gesamte Branche. So hat sich in den letzten Jahren ihre „Note“ stets verbessert. Bei der diesjährigen Umfrage erreichte die Branche die „Note“ 2,07, was der beste Wert der letzten fünf Jahre ist.

„Die Ergebnisse von Kundenmonitor Deutschland zeigen, welche hohe Zufriedenheit bei Privatversicherten vorhanden ist. Wir fühlen uns damit in unserer Arbeit und unserem Angebot bestätigt und freuen uns, dass die Private Krankenversicherung ein solch hohes und sogar steigendes Ansehen genießt“, sagt Laue weiter.

Zum Kundenmonitor Deutschland der ServiceBarometer AG:

Hauptaufgabe des Kundenmonitors Deutschland ist die Erforschung von Marktgegebenheiten bestimmter Branchen auf Basis wissenschaftlich begründeter Methoden. Das unabhängige Forscherteam der ServiceBarometer AG liefert hierzu detaillierte Daten zur Verbraucherbewertung einzelner Unternehmensleistungen, insbesondere zur Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität.

Die Vergleichsdatenbank des Kundenmonitors Deutschland mit Zeitreihen zur Kundenorientierung von Unternehmen aus über 100 Branchen ist seit 1992 eine verlässliche Quelle für wissenschaftliche und unternehmensspezifische Analysen sowie zur kontinuierlichen Beobachtung gesellschaftlicher Trends.

Für den Kundenmonitor Deutschland 2016 wurden von August 2015 bis August 2016 insgesamt 33.556 Verbraucher zu ihrer Zufriedenheit mit Unternehmen aus 19 Branchen befragt. Das Globalzufriedenheitsurteil ergibt sich über die Frage „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem (hauptsächlich) genutzten Anbieter insgesamt?“. Es wird mithilfe der Skala von „vollkommen zufrieden“ (= 1) bis „unzufrieden“ (= 5) auf Basis einer über Jahre und Länder vergleichbaren Methodik gemessen.

