

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

2. Oktober 2019

Neue Studien: Kundenzufriedenheit in der Kranken- und Lebensversicherung – Debeka mehrfach Testsieger

Die Debeka hat erneut die zufriedensten Kunden in der privaten Krankenversicherung. Zu diesem Ergebnis kommt der jetzt erschienene Kundenmonitor Deutschland, der jährlich von der ServiceBarometer AG herausgegeben wird. Mit 71,8 (Vorjahr 70,6) Prozent überzeugten Kunden und einer Note von 1,97 (Vorjahr 2,04) steht die Debeka seit nunmehr 15 Jahren an der Spitze der Branche. Zu den überzeugten Kunden zählen laut der Studie die Versicherten, die angeben, dass sie „vollkommen“ oder „sehr“ zufrieden mit dem Unternehmen sind. Auch in den einzelnen Test-Kategorien „Preis-Leistungs-Verhältnis“, „Wiederwahlabsticht“, „Wettbewerbsvorteile“ und „Weiterempfehlungsabsicht“ belegt der Marktführer in der privaten Krankenversicherung jeweils den Spitzenplatz.

Auch bei TESTBild auf Platz 1

Für die Zeitschrift TESTBild hat das Statistikportal Statista von Mitte Mai bis Anfang Juni 2019 rund 20.000 Nutzer zur Service-Qualität in verschiedenen Branchen befragt. In der im September veröffentlichten Ausgabe der Testzeitschrift aus dem Hause Bild belegen sowohl die Debeka Kranken- als auch die Debeka Lebensversicherung in ihren Branchen ebenfalls den ersten Platz. Die Hauptkriterien waren bei diesem Test die Kundenorientierung, die fachliche Kompetenz und die Weiterempfehlung der Anbieter.



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

2. Oktober 2019

Seite 2

Zur Debeka Krankenversicherung:

Die im Jahr 1905 gegründete Debeka ist mit jährlichen Beitragseinnahmen von über sechs Milliarden Euro die größte private Krankenversicherung in Deutschland. Als genossenschaftlich geprägter Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VVaG) ist sie ausschließlich den Interessen ihrer Kunden verpflichtet, die durch Vertragsabschluss Mitglieder des Vereins werden. Insgesamt betreut die Debeka Krankenversicherung fast fünf Millionen Mitglieder, darunter 2,4 Millionen ausschließlich privat Versicherte. Damit ist mehr als jeder vierte Privatpatient in Deutschland Debeka-Mitglied. Das Unternehmen wird von Analysten regelmäßig mit Bestnoten bewertet: Seit 17 Jahren erhält es von Versicherungsanalysten des map-reports die Höchstnote für „hervorragende Leistungen“. Auch die Ratingagentur Assekurata verleiht der Debeka Krankenversicherung seit 2008 das höchstmögliche Rating „exzellent (A++)“.

Zur Debeka Lebensversicherung:

Die 1947 gegründete Debeka Lebensversicherung, ebenfalls ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, gehört heute zu den Top Five der deutschen Lebensversicherer. Mit Beitragseinnahmen in Höhe von 3,6 Milliarden Euro und 3,3 Millionen Verträgen liegt sie unter den 85 in Deutschland tätigen Lebensversicherungsunternehmen auf Platz 4.

Zum Kundenmonitor Deutschland der ServiceBarometer AG:

Hauptaufgabe des Kundenmonitors Deutschland ist die Erforschung von Marktgegebenheiten bestimmter Branchen auf Basis wissenschaftlich begründeter Methoden. Die Vergleichsdatenbank des Kundenmonitors ist seit 1992 eine verlässliche Quelle für wissenschaftliche und unternehmensspezifische Analysen. Für den Kundenmonitor Deutschland 2019 wurden von Oktober 2018 bis Juli 2019 insgesamt 24.000 Verbraucher zu ihrer Zufriedenheit mit Unternehmen aus 23 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.

Zur Statista GmbH

Statista ist ein deutsches Online-Portal für Statistik, das Daten von Markt- und Meinungsforschungsinstitutionen sowie aus Wirtschaft und amtlichen Statistiken zugänglich macht. Binnen weniger Jahre etablierte sich Statista als ein führender Anbieter für Markt- und Konsumentendaten.