

Pressemeldung: Assekurata Kundenbefragung 2018: Die Bayerische legt stark zu



Martin Gräfer

© die Bayerische

Die Versicherungsgruppe die Bayerische kann sich in den Bereichen Kundenbindung und Kundenzufriedenheit deutlich steigern und liegt damit über dem

Branchendurchschnitt. Das geht aus der jüngsten Kundenbefragung des Analysehauses Assekurata hervor. Die Teilnehmer der Studie bestätigen zudem die hohe BU-Kompetenz des Versicherers mit Sitz in München.

„Wir arbeiten ständig daran, uns zu verbessern. Es freut uns sehr, dass unsere Kunden diese Leistungen anerkennen“, sagt Martin Gräfer, Vorstand der Bayerischen.

Die Befragten vergeben für die Bearbeitung ihres BU-Leistungsfalls in allen Bereichen Top-Werte: 94,7 Prozent der Interviewten sind „vollkommen zufrieden“ bis „zufrieden“ damit, wie sie beim Ausfüllen der Selbstauskunft und des Fragebogens unterstützt werden. Was die Bearbeitungsdauer angeht, sind 96,3 Prozent der Studienteilnehmer „vollkommen zufrieden“ bis „zufrieden“.

Beim telefonischen Kundenkontakt hebt sich die Bayerische vom Branchenmittel ab: 84,7 Prozent der Teilnehmer sind „vollkommen“ oder „sehr“ zufrieden mit der Bearbeitung der telefonischen Anfrage. 78,8 Prozent der Befragten geben an, mit der telefonischen Erreichbarkeit „vollkommen“ oder „sehr“ zufrieden zu sein. Der Durchschnitt bei allen abgefragten Versicherern liegt bei 68,8 Prozent.

Zudem werden die Hilfsbereitschaft und die Kompetenz des Innendienstes als stark überdurchschnittlich wahrgenommen. 44 Prozent der Befragten sind mit der Hilfsbereitschaft „vollkommen zufrieden“, 37,8 Prozent der Interviewteilnehmer sind mit der Kompetenz „vollkommen zufrieden“ (Durchschnitt der abgefragten Versicherer: 30,5 Prozent).

Dass die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung gestiegen sind, zeigt sich auch an der Wiederabschlussbereitschaft. 88,5 Prozent der Umfrageteilnehmer beantworten die Frage, ob sie ihre Lebensversicherungen nochmals bei der Neuen Bayerischen Beamten Lebensversicherung AG abschließen würden mit „ganz bestimmt“ oder „eher wahrscheinlich“. Zum Vergleich: 2015 waren es noch 77,7 Prozent.

Die B2C-Befragung gehört seit 1996 zum Assekurata-Analyseprozess. Basis der Erhebung ist eine Zufallsstichprobe von 10.000 Kundendatensätzen. Die Analyse-Experten führen mit 800 Kunden repräsentative Telefon-Interviews. In der Lebensversicherung bezieht die Hälfte der Befragten Leistungen. Aus den Interviews werden ein Kundenzufriedenheits- und ein Kundenbindungsindex gebildet.

Die Versicherungsgruppe die Bayerische wurde 1858 gegründet und besteht aus den Gesellschaften Bayerische Beamten Lebensversicherung a.G. (Konzernmutter), Neue Bayerische Beamten Lebensversicherung AG und der Sachgesellschaft Bayerische Beamten Versicherung AG. Die gesamten Beitragseinnahmen der Gruppe betragen mehr als 460 Millionen Euro. Die Gruppe steigert ihr Eigenkapital kontinuierlich und liegt dabei weit über dem Branchenschnitt. Es werden Kapitalanlagen von über 4,5 Milliarden Euro verwaltet. Mehr als 6.000 persönliche Berater stehen den Kunden der Bayerischen bundesweit zur Verfügung. Die Ratingagentur Assekurata hat der Neuen Bayerischen Leben in einer aktuellen umfangreichen Unternehmensanalyse erneut die Qualitätsnote A+ („sehr gut“) verliehen.

KONTAKT

Wolfgang Zdral
Pressestelle
Versicherungsgruppe die Bayerische

T 089/6787-8258

F 089/6787-718258
mailto: presse@diebayerische.de
www.diebayerische.de