

Debeka Krankenversicherung mit 98 Prozent zufriedenen Kunden - Kundenmonitor Deutschland veröffentlicht jährliche Studie zur Kundenzufriedenheit



Debeka Hauptverwaltung Koblenz

© Debeka-Gruppe

Die Debeka Krankenversicherung hat erneut die zufriedensten Kunden der Branche. Zu diesem Ergebnis kommt der aktuelle Kundenmonitor Deutschland, der jährlich von der ServiceBarometer AG herausgegeben wird. Mit 98 Prozent zufriedenen Kunden belegt die Debeka - wie schon in den vergangenen Jahren - den Spitzenplatz: 71 Prozent der Debeka-Kunden zeigten sich von der Debeka überzeugt (also vollkommen zufrieden bzw. sehr zufrieden). 27 Prozent gaben an, mit der Debeka zufrieden zu sein.

Lediglich zwei Prozent waren „weniger zufrieden“ und keiner der Befragten unzufrieden. Der Kundenmonitor ermittelt die Kundenzufriedenheit anhand einer fünfstufigen Skala von 1 (vollkommen zufrieden) bis 5 (unzufrieden). Die Debeka erreicht dabei mit einer „Note“ von 2,04 den Spitzenwert aller untersuchten privaten Krankenversicherer. In der Branche sind 92,9 Prozent der Kunden mit ihrem jeweiligen Krankenversicherer zufrieden (Mittelwert: 2,24).

„Die aktuelle Studie des Kundenmonitors bestätigt unseren Einsatz für die Debeka-Versicherten. Dieses Niveau wollen wir auch in Zukunft beibehalten. Maßgeblichen Verdienst an dieser Auszeichnung haben unsere Mitarbeiter im Außen- und im Innendienst, die unsere Mitglieder mit leistungsstarken Produkten und gutem Service überzeugen. Die Mitglieder stehen bei uns seit jeher im Mittelpunkt, denn sie sind letztlich die Eigentümer unseres genossenschaftlich geprägten Unternehmens“, sagt Thomas Brahm, Vorstandsvorsitzender der Debeka-Versicherungsgruppe.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Der Kundenmonitor befragte Versicherte u. a. zur Schnelligkeit der Bearbeitung des letzten Leistungsfalls. Dabei brachten 97,3 Prozent der Befragten ihre Zufriedenheit mit der Debeka zum Ausdruck. Auch in den untersuchten Bereichen „Wiederwahlabsicht“, „Weiterempfehlungsabsicht“ und „Leistungsumfang“ erzielte die Debeka jeweils die besten Werte.

Ansprechpartner für die Presse:

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

Christian Arns
Abteilungsleiter Konzernkommunikation
Telefon (02 61) 4 98 - 11 22
Debeka Krankenversicherungsverein a. G.
56058 Koblenz
Telefon (02 61) 4 98 - 11 88
Telefax (02 61) 4 98 - 11 11
E-Mail presse@debeka.de
Internet www.debeka.de