

## Zum zweiten Mal in Folge: ottonova erhält Auszeichnung für die höchste Kundenzufriedenheit in der PKV-Branche

**• In der KUBUS-Studie für Private Krankenversicherungen erzielt ottonova wiederholt einen Net Promoter Score von 70. Dies entspricht einem ausgezeichneten Zufriedenheitswert • Der Durchschnitt im PKV-Markt liegt bei 14 • Kunden schätzen vor allem die hohe Geschwindigkeit und die umfassende Beratung des Digitalversicherers**

Nach 2019 hat ottonova auch im Jahr 2020 wieder die zufriedensten Kunden unter privaten Krankenversicherungen. Dies bestätigt die KUBUS-Studie 2020 von der Unternehmensberatung MSR Consulting. ottonova erzielte einen Net Promoter Score von 70. Der Marktdurchschnitt lag dieses Jahr bei 14 Punkten, 2019 waren es 13. Dieser Wert misst die Weiterempfehlungsbereitschaft von Kunden auf einer Skala von -100 bis +100.

„Die Zufriedenheit unserer Kunden ist unsere wichtigste Währung. Dass wir das zweite Mal hintereinander diesen Wert erreichen, spornt uns enorm an, uns auch in Zukunft stark auf die Bedürfnisse der Versicherten zu konzentrieren“, sagt Roman Rittweger, Gründer und CEO von ottonova. „Schnelle und kompetente Beratung über digitale Kanäle haben vor allem in der Versicherungsbranche einen unmittelbaren Einfluss auf die Kundenzufriedenheit. Dies bestätigt einmal mehr unseren Ansatz, dass wir als junger Digitalversicherer die Branche weiter in Bewegung halten.“

Bereits Anfang des Jahres hat ottonova daher health X gestartet: Mit dem Programm können Kunden in Befragungen systematisch Rückmeldung zu Produkten und Services geben. Dadurch werden sowohl die Produktentwicklung als auch Service-Angebote verbessert und die Anliegen der Kunden noch stärker berücksichtigt.

### **health X Ergebnisse zeigen: Zufriedene Kunden durch schnelle Prozesse**

Schnelligkeit ist für Versicherte die wichtigste Eigenschaft, die ihre Krankenversicherung mitbringen soll. Dies war eines der Kernergebnisse der ersten Umfrage im Rahmen von health X. Den größten Vorteil sieht nahezu jeder Zweite in der schnellen und vollständig digitalen Rechnungserstattung über die App (47 Prozent). Für weitere 40 Prozent aller Befragten ist die schnelle Hilfe über den Concierge-Service der größte Pluspunkt von ottonova.

Besonders Vollversicherte von ottonova interessieren sich für digitale Features: Diese sind zwei Dritteln aller befragten Kunden sehr wichtig und ein Hauptgrund, warum sie zum digitalen Krankenversicherer gewechselt sind. Gleichzeitig erwarten sie hier die meisten Fortschritte in der kommenden Zeit. Klassische Versicherungsmerkmale wie Beitragsstabilität oder Leistungsdarstellungen werden laut Aussage der Befragten bereits umfassend von ottonova abgedeckt. Bei den Zusatzversicherten spielen zusätzlich auch die besonderen Leistungen der Tarife wie die sofortige Erstattung der professionellen Zahnreinigung eine große Rolle.

### **Lösungen für die Lebenswelt der Kunden entwickeln**

Der Concierge-Service von ottonova ist erster Ansprechpartner für alle Anliegen der Kunden. Er berät Kunden zu sämtlichen gesundheitlichen Fragen, organisiert Arzttermine, Zweitmeinungen und vieles mehr. Kunden erreichen den Concierge mit zwei Klicks in der ottonova App über einen intuitiven und klar strukturierten Chat. Über die App reichen Kunden auch komfortabel und schnell ihre Rechnungen ein und können den Bearbeitungsstatus jederzeit nachverfolgen.

Unter dem Motto „Experience your health“ können Versicherte im Rahmen des Programms health X regelmäßig an Onlineumfragen teilnehmen und so einen aktiven Teil im Produkt und

Serviceentwicklungsprozess einnehmen. health X ist ein Angebot der ottonova services GmbH.  
An der Umfrage im März/April 2020 haben insgesamt 456 Personen teilgenommen.

Kontakt:

ottonova Holding AG

Sina Weidner Lead

Corporate Communications

Ottostr. 4

80333 München

[sina.weidner@ottonova.de](mailto:sina.weidner@ottonova.de)

+49 89 26 20 98 200