



Jeder zweite LV-Kunde mit Auszahlung mehr als zufrieden

Eine knappe Mehrheit der Versicherungsnehmer (52 Prozent), die in den letzten sechs Monaten eine Auszahlung aus einem Altersvorsorgevertrag erhalten haben, bewertet die Zahlungsabwicklung mit „sehr gut“ oder „ausgezeichnet“. Nur rund jeder fünfte Kunde (17 Prozent) bewertet den Zahlungsprozess im Leistungsfall als „mittelmäßig“ oder „schlecht“.

Dieser optimale Zeitpunkt wird gegenwärtig bei jedem zweiten Vertrag (53 Prozent) erreicht. Zu diesem Ergebnis kommt das jährliche Monitoring "Servicebarometer Assekuranz" des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov. Über 10.000 Privatkunden wurden jährlich zu ihren faktischen Service- und Leistungserfahrungen mit Versicherern befragt und die Ergebnisse hinsichtlich ihrer Bedeutung für die Kundenbindung und optimalen Service-Levels analysiert.

Teilweise Neuanlage der Leistungen

Im Falle einer Leistung durch den Versicherer legen zwei Fünftel der Versicherten (43 Prozent), die innerhalb der letzten sechs Monate eine Auszahlung erhalten haben, zumindest einen Teil der erhaltenen Zahlungen wieder in einem Versicherungs- oder Bankprodukt an. Ein Achtel (13 Prozent) von ihnen investiert die gesamten Leistungen in solche Produkte. Dabei geht die Initiative zur Wiederanlage fast zur Hälfte (45 Prozent) von den Versicherten selbst aus. Nur in 39 Prozent der Fälle erfolgt die Ansprache zur Wiederanlage durch einen Versicherungsvertreter, bei 12 Prozent durch einen Bankberater.



sagt Markus Braun, Head of Marketing & Sales bei YouGov.

Folgende Versicherer wurden im Rahmen des "Servicebarometer Assekuranz" hinsichtlich Kundenbindung und Weiterempfehlungsbereitschaft, faktischen Leistungs- und Serviceerfahrungen an allen Kontaktpunkten (Vertreter, Makler, Bank, Geschäftsstelle, Innendienst, Internet und Online-Kundendialog) und den Prozessen (Abschluss, Vertragsänderung, Schadenregulierung, Leistungsfall PKV, Leistungsfall Vorsorge, Wiederanlage, Beschwerde) untersucht:

AachenMünchener, ADAC, ADVOCARD, AIG Europe, Allianz, Allrecht, Allsecur, ALTE LEIPZIGER, ARAG, Asstel, AXA, Barmenia, Concordia, Continentale, CosmosDirekt, D.A.S., DA Direkt, DBV, Debeka, DEVK, Direct Line, DKV, ERGO, ERGO Direkt, EUROPA, Generali, Gothaer, Haftpflichtkasse Darmstadt, Hannoversche, HanseMerkur, HDI, HUK24, HUK-COBURG, Kasseler Bruderhilfe, LVM, Mecklenburgische, NÜRNBERGER, Provinzial, Roland, R +V, R+V24, SIGNAL IDUNA, SV Sparkassenversicherung,

Versicherungskammer Bayern, VGH, VHV, Volksfürsorge, wgv, Württembergische und Zurich.

Bild: © wacomka / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942570/jeder-zweite-lv-kunde-mit-auszahlung-mehr-als-zufrieden/>