

KUBUS-Kundenbefragung: CosmosDirekt setzt erneut Maßstäbe im Versicherungsmarkt

Direkt- oder Serviceversicherer? – Das ist keine Frage mehr. Wie sich Direktversicherung und qualitativ hochwertiger Service zur Begeisterung der Kunden vereinbaren lassen, zeigt CosmosDirekt: Bei der KUBUS-Kundenbefragung 2014 erzielt Deutschlands führender Online-Versicherer in den Bereichen persönliche Telefonberatung und Schadenregulierung neue Bestwerte in der Branche. Damit setzt das Unternehmen erneut Maßstäbe im Versicherungsmarkt.

Saarbrücken, 7. November 2014 – CosmosDirekt-Kunden sind mit ihrem Versicherer hochzufrieden. Das hat eine aktuelle KUBUS-Kundenbefragung des Kölner Beratungsunternehmens MSR Consulting ergeben. Bestwerte vergaben die Befragten für den Telefonkontakt und die Schadenabwicklung im Bereich Kfz-Kaskoschutz. „Als führender Online-Versicherer wollen wir im gesamten Kundenservice neue Maßstäbe setzen. Über die hervorragenden Ergebnisse freuen wir uns daher sehr“, sagt Peter Stockhorst, Vorstandsvorsitzender von CosmosDirekt.

Neuer Branchenmaßstab in der persönlichen Telefonberatung

Für die persönliche Telefonberatung erhielt CosmosDirekt bereits zum sechsten Mal in Folge die Bestnote. Keinem anderen Versicherungsunternehmen ist das zuvor gelungen. Die große Mehrheit von 83 Prozent der Befragten gab an, „vollkommen“ oder „sehr zufrieden“ zu sein. Auch den selbst aufgestellten Branchen-Bestwert aus der Vergangenheit konnte CosmosDirekt dieses Jahr übertreffen. Insgesamt bewerteten die Kunden alle Einzelaspekte des Telefonkontaktes um bis zu neun Prozentpunkte besser als noch 2013. Besonders zufrieden waren sie mit der Freundlichkeit und Zuverlässigkeit der Berater am Telefon sowie der Zeit, die diese sich für das Gespräch nahmen. „Für unsere Kunden sind wir, nicht nur online, immer erreichbar – rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr“, sagt Stockhorst.

Branchenweiter Bestwert auch für die Abwicklung von Kfz-Schäden

Die Kundenzufriedenheit mit der Schadenregulierung in der Kfz-Kaskoversicherung ist im Vergleich zum Vorjahr noch einmal deutlich um zehn Prozentpunkte gestiegen. Insgesamt gaben 88 Prozent der Befragten an, vollkommen oder sehr zufrieden mit dem Schadenservice von CosmosDirekt zu sein. Damit erzielt das Unternehmen auch an dieser Stelle einen neuen Bestwert in der gesamten Versicherungsbranche.

Preis-Leistungs-Verhältnis zum siebten Mal in Folge „hervorragend“

Darüber hinaus zeigten sich die Kunden äußerst zufrieden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis von CosmosDirekt. In dieser Kategorie darf sich Deutschlands führender Online-Versicherer bereits zum siebten Mal in Folge über die KUBUS-Bestnote „Hervorragend“ freuen.

Die Datenbank des Kölner Beratungshauses MSR Consulting, das seit über 20 Jahren Kundenbefragungen für Finanzdienstleister – seit 2003 auch in Form von KUBUS-Marktstudien – durchführt, umfasst mehr als 500.000 Interviews mit Versicherungsnehmern. Die diesjährige Erhebung der Kundenzufriedenheit fand von März bis Juni statt.

Über CosmosDirekt

CosmosDirekt ist DIE Versicherung. Mit einfachen und flexiblen Online-Angeboten und kompetenter persönlicher Beratung rund um die Uhr setzt das Unternehmen neue Maßstäbe in der Versicherungsbranche. Zum Angebot zählen private Absicherung, Vorsorge und Geldanlage. Mehr als 1,7 Millionen Kunden vertrauen auf Deutschlands führenden Online-Versicherer und den weltweit größten Direktversicherer in der Sparte Lebensversicherungen. CosmosDirekt gehört zur Generali Deutschland Gruppe. Zusätzliche Informationen gibt es im Internet unter www.cosmosdirekt.de.

Ihre Ansprechpartner

Stefan Göbel
 Leiter Unternehmenskommunikation
 Telefon: 0681 966-7100
 Telefax: 0681 966-6662
 E-Mail: stefan.goebel@cosmosdirekt.de

Susanne Paul
 Unternehmenskommunikation
 Telefon: 0681 966-7186
 Telefax: 0681 966-6662
 E-Mail: susanne.paul@cosmosdirekt.de