

Altersvorsorge: Jeder zweite Lebensversicherungskunde ist von den Auszahlungsprozessen begeistert

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“.

Am zufriedensten sind dabei die Kunden der AachenMünchener, Ergo und R+V (hier und folgend in alphabetischer Reihenfolge). Den höchsten Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem Auszahlungsprozess üben dabei die Höhe der Auszahlung sowie die Höhe der Überschussbeteiligung aus. Fast drei Viertel (74 Prozent) der Befragten mit einem Leistungsfall innerhalb der letzten sechs Monate geben an, dass die Höhe der Auszahlung ihren Erwartungen entsprochen oder sie sogar übertroffen hat. Im Falle der Überschussbeteiligung sagen dies mehr als zwei Drittel (69 Prozent). Ein weiterer wichtiger Faktor für die Zufriedenheit ist die Zahlungsgeschwindigkeit. Diese sollte bestenfalls innerhalb einer Woche nach Zahlungszusage erfolgen. 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.

„Besonders im Bereich der Wiederanlageberatung liegt für die Versicherer viel ungenutztes Potenzial brach“, sagt Markus Braun, Head of Marketing & Sales bei YouGov. „Durch eine systematische Beratung und passende Produkte können hier Kunden nach Eintreten des Leistungsfalls weiter gebunden werden. Eine wichtige Rolle spielt dabei der Prozess rund um die Wiederanlage, mit dem gegenwärtig nur ein Drittel der Wiederanleger wirklich zufrieden ist, wie unsere Studie zeigt.“

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, DKKV, 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, VHV, Volksfürsorge, wgv, Württembergische und Zurich.

Kontakt zur Studienleitung:

YouGov Deutschland AG

Jana Fricke

Consultant

Tel.: +49 (0) 221 420 61 – 453

E-Mail: jana.fricke@yougov.de

Pressekontakt:

Philipp Schneider

Telefon: +49 (0) 221 420 61 – 444

E-Mail: presse@yougov.de

Unternehmen

YouGov Deutschland AG

Gustav - Heinemann - Ufer 72

50968 Köln

Internet: www.yougov.de

Über YouGov Deutschland AG

Im Jahr 2000 in London gegründet, ist YouGov mittlerweile mit mehr als 28 Standorten in Europa, den USA, im Nahen Osten, Afrika und Asien vertreten. YouGov gilt als Pionier in der Online-Marktforschung und gehört nach Angaben der renommierten American Marketing Association zu den Top 25 Marktforschungsunternehmen der Welt.