

Göttingen, 21. Juni 2022

myLife wird für exzellenten Service ausgezeichnet

Das FRALYTICS Brancheninstitut hat mit seiner „Service Studie Deutschland“ deutsche Lebensversicherungsunternehmen untersucht. Die myLife Lebensversicherung AG wurde für ihren „exzellenten Service“ ausgezeichnet und konnte durch schnelle Reaktionszeiten, eine hohe Qualität bei den Antworten sowie bei der Gleichbehandlung der Anfragen überzeugen.

„Das große Vertrauen unserer Kunden ist eine der Grundlagen für unsere überaus positiven Geschäftsergebnisse der letzten Jahre. Unsere fachlich versierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenservice sind deshalb ganz wichtig. Durch sie und ihren Service bekommt die myLife ein Gesicht. Dass uns die „Service Studie Deutschland“ und das dahinterstehende Mystery-Shopping-Verfahren für unsere exzellente Arbeit auszeichnet, freut uns deshalb sehr“, sagt Holger Kreuzkamp, Vorstand der myLife Lebensversicherung AG.

Die „Service Studie Deutschland“ wurde im April 2022 durchgeführt und betrachtete 81 deutsche Lebensversicherungen. Dabei wurden zunächst die Online-Auftritte der Unternehmen mittels eines speziellen Algorithmus analysiert. Anschließend wurde die Servicequalität mittels eines mehrstufigen Mystery-Shopping-Verfahrens getestet, bei dem jeweils vier unabhängige Kontakte die individuellen Aspekte von Service beleuchteten. Im Fokus standen dabei die Bewertungskriterien *Kontaktübersicht*, *Erreichbarkeit*, *Qualität der Antworten*, *Anzahl der Kontaktmöglichkeiten*, *Reaktionszeit* und *Gleichbehandlung der Anfragen*. Abschließend wurden die einzelnen Ergebnisse zu einem Gesamtranking verrechnet.



Über myLife Lebensversicherung AG

Die myLife Lebensversicherung AG bietet als deutsches Lebensversicherungsunternehmen ausschließlich Vorsorgelösungen an, bei denen Kunden und Finanzberater die Vergütung für die Beratungs- und Vermittlungsleistung unabhängig, individuell und direkt vereinbaren können. Geringe Produkt- und Verwaltungskosten sorgen zusätzlich dafür, dass mehr Geld für die Altersvorsorge und den Versicherungsschutz übrig bleibt. Maximale Transparenz und innovative Gestaltungsmöglichkeiten beim Abschluss sowie unzählige Anpassungsmöglichkeiten während der Laufzeit schaffen darüber hinaus größtmöglichen Freiraum für die persönliche Vorsorge und Absicherung. Die myLife und ihre Vorsorgelösungen werden regelmäßig von führenden Ratingagenturen ausgezeichnet.