

Corporate News

Deutsche Familienversicherung führt Instant Payout über PayPal ein

Frankfurt am Main, 06. September 2023 – Die DFV Deutsche Familienversicherung AG („Deutsche Familienversicherung“), der führende Direktversicherer aus Frankfurt hat zum 24. August Direkt-Auszahlungen von Kostenerstattungen für Kunden über PayPal eingeführt. Diese innovative und volldigitale Form des Payouts wird in der Versicherungsbranche bisher noch wenig genutzt. Auszahlungen erfolgen in der Regel weiterhin klassisch per Überweisung. Der Direktversicherer gehört somit zu den Vorreitern im Bereich des volldigitalen Payouts in der europäischen Versicherungslandschaft.

„Mit der Einführung von Instant Payouts über PayPal bieten wir unseren Kunden genau das, was sie sich wünschen: Schnelle und volldigitale Auszahlungen innerhalb weniger Sekunden auf den eigenen PayPal-Account. Damit bleiben wir unserer Maxime „Einfach. Vernünftig“ treu. Neuerdings wird das Kundenerlebnis dann auch nicht mehr durch lästige Banklaufzeiten getrübt“, kommentiert Dr. Maximilian Knoll, Generalbevollmächtigter für Betrieb & Schaden/Leistung, zuständig für Kundenservice, der Deutschen Familienversicherung.

Volldigitale Customer Journey vom Abschluss bis zur Auszahlung

Die Kunden wollen es so einfach und so schnell wie möglich, wenn diese online einen Versicherungsabschluss tätigen. Der Versicherungsabschluss ist bei keinem anderen Versicherer so einfach wie beim Frankfurter Direktversicherer. Während die Kunden bei anderen Anbietern nach der Produktauswahl noch langwierige Abschlussstrecken ertragen müssen, hat die Deutsche Familienversicherung auch diese radikal vereinfacht. Dank moderner Payment-Methoden wie GooglePay, Amazon-Login & -Pay oder PayPal wird die Eingabe der Daten erheblich verkürzt, wodurch kostbare Zeit gespart wird. Das gleiche gilt mit der Einführung von PayPal Instant Payout für die Schaden- und Leistungsregulierung. Bei der Einreichung der Rechnung über die DFV-Kunden-App bzw. dem DFV-Kundenportal kann der Kunde unter Angabe seiner PayPal-Daten die Kostenerstattung schnell, direkt und volldigital über PayPal abwickeln.

Kundenwunsch: „Zahlen, Daten Fakten“

Laut der Studie „Disbursements Satisfaction Report 2023“, von PYMNTS, einem anerkannten globalen Experten für Daten, Nachrichten und Erkenntnisse über Innovationen im Zahlungsverkehr, sind 53 Prozent der Verbraucher bereit, die Versicherungsgesellschaft zu wechseln, um Schadenszahlungen sofort zu erhalten. In der gleichen Studie erklären sich 41

Prozent von 2.292 befragten Verbrauchern bereit, für diese Art der Auszahlung (Instant Payout) sogar eine Gebühr zu zahlen. Die Umfrageergebnisse zeigen deutlich, dass Kunden bereits intensiv nach digitalen Servicetools wie Instant Payouts nachfragen. Die Deutsche Familienversicherung hat diese Notwendigkeit im Kundenservice bereits erkannt und setzt digitale Customer Centricity konsequent weiter um.

Ihr Ansprechpartner

Lutz Kiesewetter

Leiter Unternehmenskommunikation & Investor Relations

Tel.: +49 69 74 30 46 396

E-Mail: Lutz.Kiesewetter@deutsche-familienversicherung.de

Über die DFV Deutsche Familienversicherung AG

Die DFV Deutsche Familienversicherung AG (ISIN DE000A2NBVD5) ist ein innovativer Direktversicherer. Die DFV deckt als digitales Versicherungsunternehmen mit eigenen Produkten die komplette Wertschöpfungskette ab. Ziel des Direktversicherers ist es, Versicherungsprodukte anzubieten, die Menschen wirklich brauchen und sofort verstehen ("Einfach. Vernünftig."). Die DFV bietet ihren Kunden vielfach ausgezeichneten Krankenzusatzversicherungen (Zahn-, Kranken-, Pflegezusatz-versicherung) sowie Unfall- und Sachversicherungen an. Auf Basis des hochmodernen und skalierbaren, in-house entwickelten IT-Systems setzt das Unternehmen mit durchweg digitalen Produktdesigns neue Maßstäbe in der Versicherungsbranche.

www.deutsche-familienversicherung.de