



# Kundenurteil: Fairness von betrieblichen Altersversorgern 2018

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 30 Versicherer in Deutschland



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Juni / Juli 2018
<b>Stichprobe</b>	2.001 Kunden mit 2.632 Urteilen zu 30 Versicherern (Bewertung von bis zu 2 Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</li> </ul> <p>Detailergebnisse für 30 Versicherer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AachenMünchener</li> <li>• Allianz</li> <li>• Alte Leipziger</li> <li>• AXA</li> <li>• Barmenia</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• Debeka</li> <li>• DEVK</li> <li>• Die Continentale</li> <li>• ERGO</li> <li>• Generali</li> <li>• Gothaer</li> <li>• HanseMerkur</li> <li>• HDI</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• Nürnberger</li> <li>• Provinzial</li> <li>• R+V</li> <li>• SAARLAND</li> <li>• Signal Iduna</li> <li>• Stuttgarter</li> <li>• SV SparkassenVersicherung</li> <li>• Swiss Life</li> <li>• Versicherungskammer Bayern</li> <li>• VGH</li> <li>• VHV</li> <li>• VOLKSWOHL BUND</li> <li>• Württembergische</li> <li>• WWK</li> <li>• Zurich</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	205 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

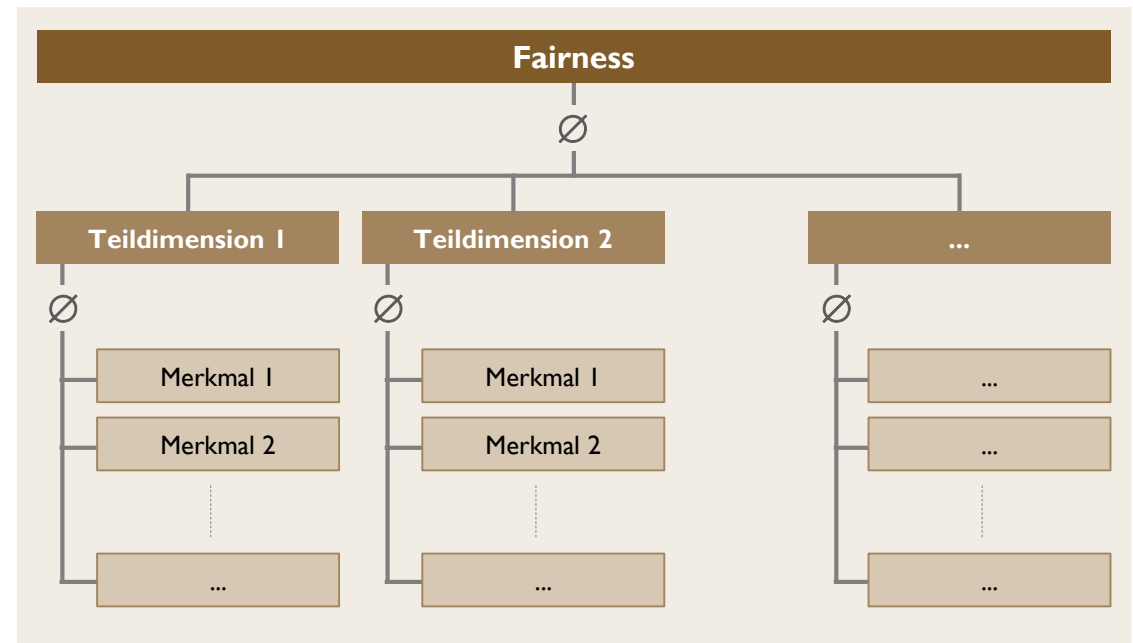
<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlungsbereitschaft</li> </ul>
<b>Faire Produktleistung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kombinationsmöglichkeiten</li> <li>• Attraktivität der Produkte</li> <li>• Zusatzversicherungen</li> <li>• Problemlose Weiterführung</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hinweise zur Minderung der Sozialversicherungsleistungen</li> <li>• Hinweise zur Krankenversicherungspflichtgrenze</li> <li>• Hinweise zur Haftung bei Beitragsrückständen</li> <li>• Hinweise auf Sozialversicherungspflicht</li> </ul>
<b>Fairer Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktmöglichkeiten</li> <li>• Fachkompetenz</li> <li>• Beantwortung aller Fragen</li> <li>• Attraktive Einzel- oder Gruppenvereinbarungen</li> </ul>
<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vollständigkeit der Informationen</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Verständlichkeit der Unterlagen</li> <li>• Regelmäßige Informationen</li> </ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Kostentransparenz</li> </ul>

## Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



## Teildimensionen der Fairness der betrieblichen Altersversorger



## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire betriebliche Altersversorger (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	WWK
gut	AXA
gut	CosmosDirekt
gut	Debeka
gut	Gothaer
gut	HanseMerkur
gut	R+V
gut	Signal Iduna
gut	Württembergische
gut	Zurich
	AachenMünchener
	Alte Leipziger
	Barmenia
	Die Continentale
	ERGO
	Generali
	HDI
	Nürnberg
	SAARLAND
	Stuttgarter
	Versicherungskammer Bayern
	VGH
	VHV
	VOLKSWOHL BUND

Faire Produktleistung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	AXA
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	CosmosDirekt
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	Die Continentale
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	VOLKSWOHL BUND
gut	WWK
gut	Zurich
	Alte Leipziger
	Barmenia
	Die Continentale
	ERGO
	Generali
	HanseMerkur
	HDI
	Nürnberg
	SAARLAND
	Signal Iduna
	Stuttgarter
	VGH
	VHV

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	R+V
sehr gut	Stuttgarter
sehr gut	Swiss Life
gut	AXA
gut	CosmosDirekt
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	Provinzial
gut	Signal Iduna
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	WWK
gut	Zurich
	AachenMünchener
	Alte Leipziger
	Barmenia
	Die Continentale
	ERGO
	Generali
	HDI
	Nürnberg
	SAARLAND
	Versicherungskammer Bayern
	VGH
	VHV
	VOLKSWOHL BUND
	Württembergische

Die Sortierung der Versicherer innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire betriebliche Altersversorger (II)

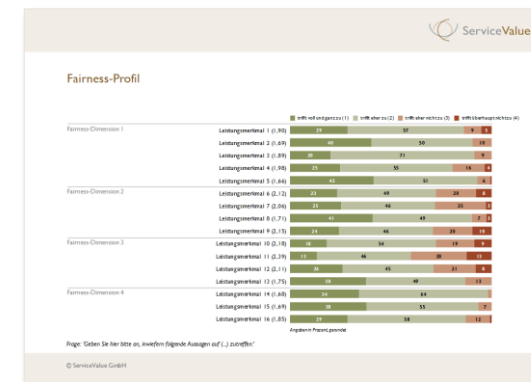
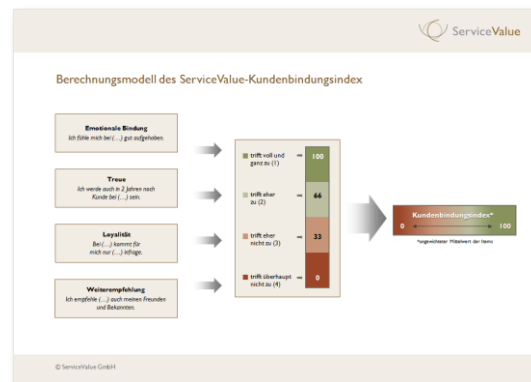
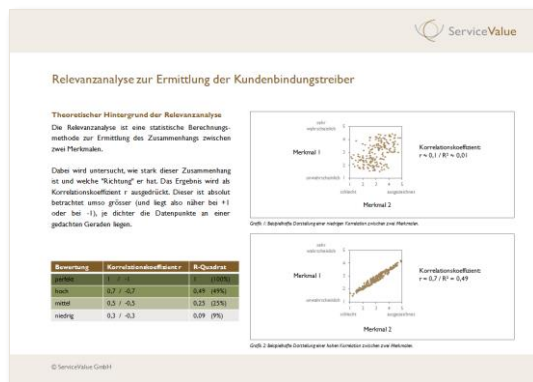
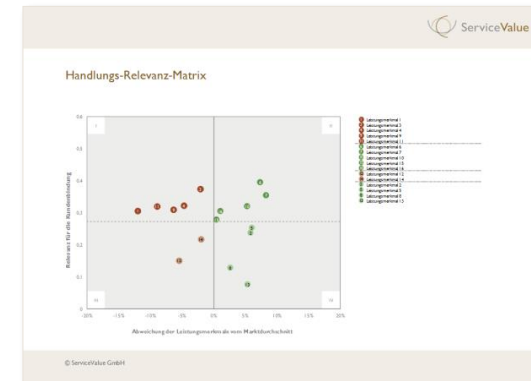
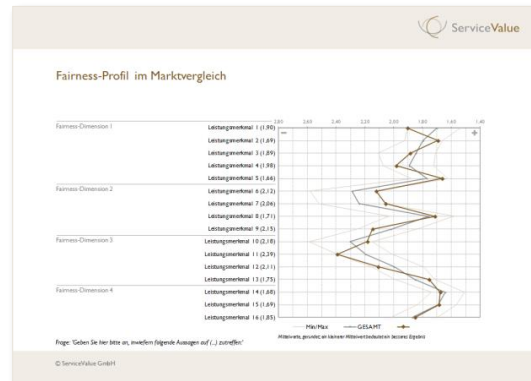
Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	Provinzial
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	WWK
gut	AXA
gut	Debeka
gut	Gothaer
gut	HanseMerkur
gut	HUK-COBURG
gut	R+V
gut	SAARLAND
gut	Signal Iduna
gut	Württembergische
	AachenMünchener
	Alte Leipziger
	Barmenia
	CosmosDirekt
	Die Continentale
	ERGO
	Generali
	HDI
	Nürnbergger
	Stuttgarter
	Versicherungskammer Bayern
	VGH
	VHV
	VOLKSWOHL BUND
	Zurich

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	Württembergische
sehr gut	WWK
gut	AXA
gut	CosmosDirekt
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	Die Continentale
gut	Gothaer
gut	R+V
gut	VOLKSWOHL BUND
	AachenMünchener
	Alte Leipziger
	Barmenia
	ERGO
	Generali
	HanseMerkur
	HDI
	Nürnbergger
	SAARLAND
	Signal Iduna
	Stuttgarter
	Versicherungskammer Bayern
	VGH
	VHV
	Zurich

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	WWK
sehr gut	Zurich
gut	AXA
gut	Gothaer
gut	HanseMerkur
gut	Provinzial
gut	R+V
gut	Signal Iduna
gut	Stuttgarter
gut	VGH
gut	VHV
gut	Württembergische
	AachenMünchener
	Alte Leipziger
	Barmenia
	Die Continentale
	ERGO
	Generali
	HDI
	Nürnbergger
	SAARLAND
	Versicherungskammer Bayern
	VOLKSWOHL BUND

Die Sortierung der Versicherer innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

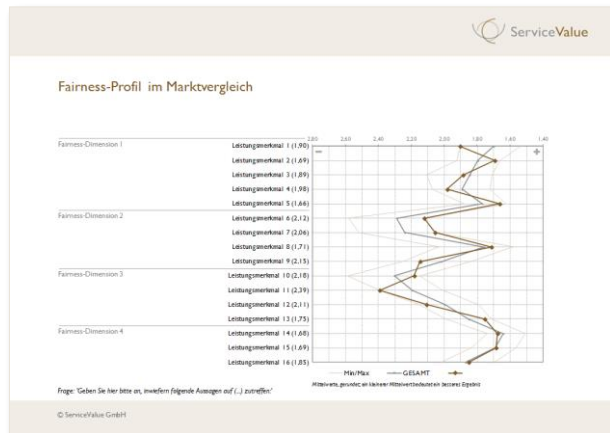
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.



## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

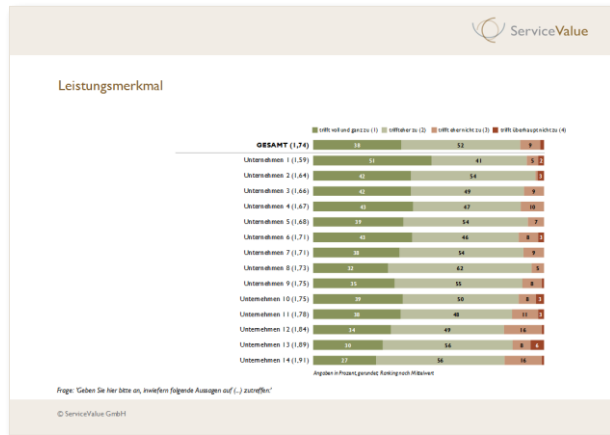


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairnessprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von betrieblichen Altersversorgern 2018“ (Einzelexemplar, 205 Seiten, PDF)  
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von betrieblichen Altersversorgern 2018“ (Einzelexemplar, 205 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

## Impressum / Kontakt

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / pfpgroup - Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)