



Kundenurteil: Fairness von Cyberversicherern 2019

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 17 Cyberversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April / Mai 2019
Stichprobe	415 Urteile zu 17 Cyberversicherern (Befragte, die unternehmensbedingt Erfahrungen mit einem Cyberversicherer gemacht haben)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 17 Cyberversicherer</p> <ul style="list-style-type: none"> • AIG • Allianz • Axa • Basler • Chubb • ERGO • Gothaer • HDI • Helvetia • Hiscox • INTER • Nürnberger • Provinzial NordWest • R+V • VHV • Württembergische • Zurich
Gesamtumfang	38 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

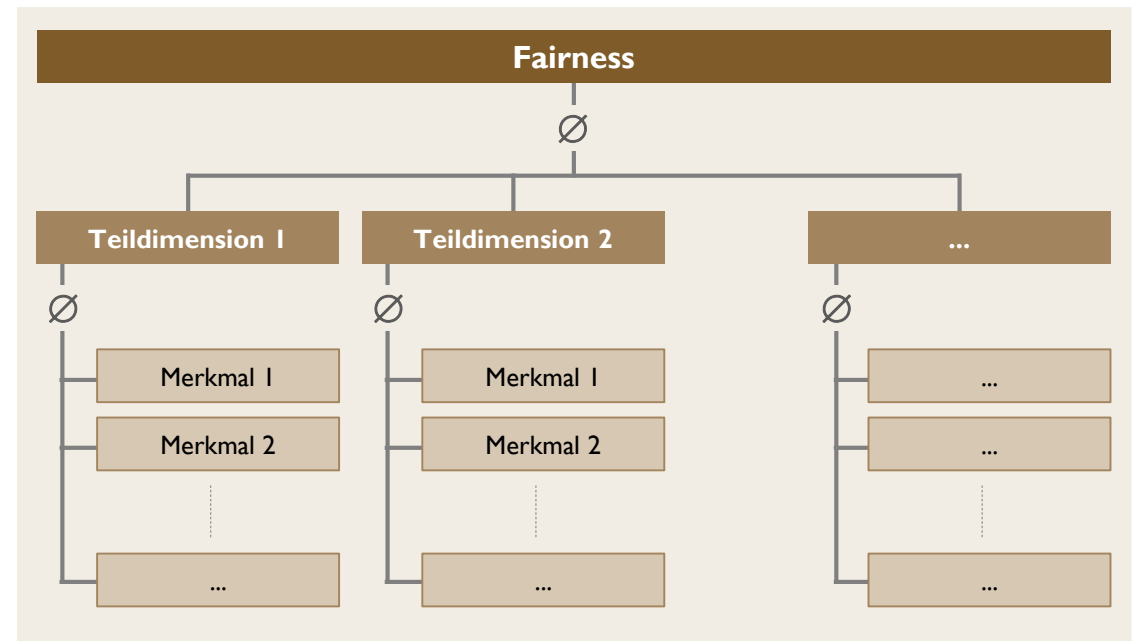
<p>Faire Kundenberatung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Bedürfnisse des Unternehmens • Durchführung einer Risikoanalyse • Beratungsqualität • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsbedarf und Deckung
<p>Fairer Schutz und Vorsorge</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität der Produkte • Transparenz der Risikoabdeckung • Sicherheit der Produkte • Passgenaue Produkte
<p>Faire Kundenkommunikation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Angemessenheit des Informationsumfangs
<p>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz

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 von Cyberversicherern

Fairness

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Bedürfnisse des Unternehmens
- Durchführung einer Risikoanalyse
- Beratungsqualität
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsbedarf und Deckung

Fairer Schutz und Vorsorge

- Qualität der Produkte
- Transparenz der Risikoabdeckung
- Sicherheit der Produkte
- Passgenaue Produkte

Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Angemessenheit des Informationsumfangs

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Cyberversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	INTER
sehr gut	Provinzial NordWest
sehr gut	VHV
sehr gut	Zurich
gut	AIG
gut	Allianz
gut	ERGO
gut	Helvetia
gut	Hiscox
gut	Nürnberger
gut	Württembergische
	Axa
	Basler
	Chubb
	Gothaer
	HDI
	R+V

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Helvetia
sehr gut	Provinzial NordWest
sehr gut	VHV
sehr gut	Zurich
gut	AIG
gut	ERGO
gut	INTER
gut	Nürnberger
gut	Württembergische
	Allianz
	Axa
	Basler
	Chubb
	Gothaer
	HDI
	Hiscox
	R+V

Fairer Schutz & Vorsorge	
sehr gut	Hiscox
sehr gut	INTER
sehr gut	Provinzial NordWest
sehr gut	VHV
sehr gut	Zurich
gut	AIG
gut	Allianz
gut	ERGO
	Axa
	Basler
	Chubb
	Gothaer
	HDI
	Helvetia
	Nürnberger
	R+V
	Württembergische

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Cyberversicherer (II)

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	AIG
sehr gut	Allianz
sehr gut	Helvetia
sehr gut	Nürnberger
sehr gut	Provinzial NordWest
sehr gut	Zurich
gut	Chubb
gut	ERGO
gut	INTER
gut	VHV
gut	Württembergische
	Axa
	Basler
	Gothaer
	HDI
	Hiscox
	R+V

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Provinzial NordWest
sehr gut	VHV
sehr gut	Württembergische
sehr gut	Zurich
gut	AIG
gut	Allianz
gut	ERGO
gut	Hiscox
gut	INTER
gut	Nürnberger
gut	R+V
	Axa
	Basler
	Chubb
	Gothaer
	HDI
	Helvetia

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

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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Fairness von Cyberversicherern 2019“ (Einzelexemplar, 38 Seiten, PDF)
zum Preis von 1.400,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Fairness von Cyberversicherern 2019“ (Einzelexemplar, 38 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 3.300,- € 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

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

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, © peshkova – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

50935 Köln

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

Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de