



ServiceAtlas Berufsunfähigkeitsversicherer 2019

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 32 Berufsunfähigkeitsversicherer

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juni / Juli 2019
Stichprobe	2.252 Kundenurteile zu 32 Berufsunfähigkeitsversicherern (BU-Versicherer) (Bewertung von BU-Versicherern, bei denen die Befragten eine Berufsunfähigkeits- (BU) oder Berufsunfähigkeitszusatzversicherung (BUZ) abgeschlossen haben)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 32 BU-Versicherer</p> <ul style="list-style-type: none"> • AachenMünchener / Generali • Allianz • Alte Leipziger • AXA • Barmenia • Basler • Concordia • CosmosDirekt • DBV • Debeka • DEVK • Die Continentale • ERGO • EUROPA • Gothaer • Hannoversche • HanseMerkur • HDI • HUK-COBURG • LV 1871 • LVM • Nürnberger • Provinzial NordWest • Provinzial Rheinland • R+V • Signal Iduna • SV SparkassenVersicherung • SwissLife • Versicherungskammer Bayern • VOLKSWOHL BUND • Württembergische • Zurich
Gesamtumfang	338 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Loyalität • Wiederkaufbereitschaft • Weiterempfehlung
Produktangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Produktvielfalt • Flexibilität der Produktmerkmale • Produkte für verschiedene Personengruppen • Qualität der Versicherungsleistungen • Nachvollziehbarkeit der Versicherungsprämien • Gefühl der Sicherheit durch Produkte und Leistungen • Aufzeigen der Produktunterschiede • Flexibilität bei Beitragszahlungen • Interessante Zusatzleistungen
Versicherungsbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Versicherungsbedingungen • Verständlichkeit der Vertragsunterlagen • Eindeutigkeit der medizinischen Mitwirkungspflichten • Klare Hervorhebung der Leistungsausschlüsse • Deutlichkeit des Rücktrittsrechts • Nachvollziehbarkeit des Gesundheitscheck-Zeitraums • Eindeutiger Fragenkatalog zum Gesundheitszustand • Angemessenheit des Prognosezeitraums
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Qualität der Anliegenbearbeitung • Kulanz bei Beschwerden / Problemen • Verlässlichkeit der Aussagen

Studiendesign (II)

Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none">• Leichte Kontaktaufnahme zu Mitarbeitern• Fachkompetenz der Mitarbeiter• Beratungsqualität• Aufklärung zu Netto-Brutto-Beiträgen• Beratung zur Rentenhöhe und Vertragslaufzeit• Beantwortung aller Kundenfragen
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis• Stabilität / Vorhersehbarkeit der Beiträge• Angemessene Beitragshöhe

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Kundenorientierung

Produktangebot

- Produktvielfalt
- Flexibilität der Produktmerkmale
- Produkte für verschiedene Personengruppen
- Qualität der Versicherungsleistungen
- Nachvollziehbarkeit der Versicherungsprämien
- Gefühl der Sicherheit durch Produkte und Leistungen
- Aufzeigen der Produktunterschiede
- Flexibilität bei Beitragszahlungen
- Interessante Zusatzleistungen

Versicherungsbedingungen

- Transparenz der Versicherungsbedingungen
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
- Eindeutigkeit der medizinischen Mitwirkungspflichten
- Klare Hervorhebung der Leistungsausschlüsse
- Deutlichkeit des Rücktrittsrechts
- Nachvollziehbarkeit des Gesundheitscheck-Zeitraums
- Eindeutiger Fragenkatalog zum Gesundheitszustand
- Angemessenheit des Prognosezeitraums

Kundenservice

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Kulanz bei Beschwerden / Problemen
- Verlässlichkeit der Aussagen

Kundenberatung

- Leichte Kontaktaufnahme zu Mitarbeitern
- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Aufklärung zu Netto-Brutto-Beiträgen
- Beratung zur Rentenhöhe und Vertragslaufzeit
- Beantwortung aller Kundenfragen

Preis-Leistungs-Verhältnis

- Angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Stabilität / Vorhersehbarkeit der Beiträge
- Angemessene Beitragshöhe

Auszeichnung BU-Versicherer (I)

GESAMT	
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	SwissLife
sehr gut	LVM
sehr gut	Allianz
sehr gut	LV 1871
sehr gut	Provinzial NordWest
sehr gut	Basler
gut	HUK-COBURG
gut	CosmosDirekt
gut	AXA
gut	Württembergische
gut	ERGO
gut	AachenMünchener / Generali
gut	Barmenia
gut	DEVK
	R+V
	Alte Leipziger
	HanseMerkur
	Signal Iduna
	Concordia
	Versicherungskammer Bayern
	Die Continentale
	Gothaer
	Zurich
	VOLKSWOHL BUND
	Hannoversche
	Debeka
	DBV
	SV SparkassenVersicherung
	EUROPA
	Nürnbergger
	HDI

Produktangebot	
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	LV 1871
sehr gut	Allianz
sehr gut	LVM
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	SwissLife
sehr gut	Basler
gut	Provinzial NordWest
gut	AXA
gut	AachenMünchener / Generali
gut	CosmosDirekt
gut	ERGO
gut	Württembergische
gut	R+V
gut	Barmenia
gut	DEVK
gut	HanseMerkur
gut	Signal Iduna
	DBV
	Concordia
	Alte Leipziger
	Versicherungskammer Bayern
	Gothaer
	Debeka
	Hannoversche
	Zurich
	VOLKSWOHL BUND
	SV SparkassenVersicherung
	Nürnbergger
	Die Continentale
	HDI
	EUROPA

Versicherungsbedingungen	
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	LV 1871
sehr gut	LVM
sehr gut	Allianz
sehr gut	SwissLife
sehr gut	Basler
gut	HUK-COBURG
gut	Provinzial NordWest
gut	AXA
gut	Concordia
gut	CosmosDirekt
gut	ERGO
gut	Barmenia
gut	EUROPA
	AachenMünchener / Generali
	Hannoversche
	Gothaer
	R+V
	Alte Leipziger
	Württembergische
	Signal Iduna
	DEVK
	Versicherungskammer Bayern
	VOLKSWOHL BUND
	Die Continentale
	DBV
	HanseMerkur
	HDI
	Zurich
	SV SparkassenVersicherung
	Nürnbergger
	Debeka

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung BU-Versicherer (II)

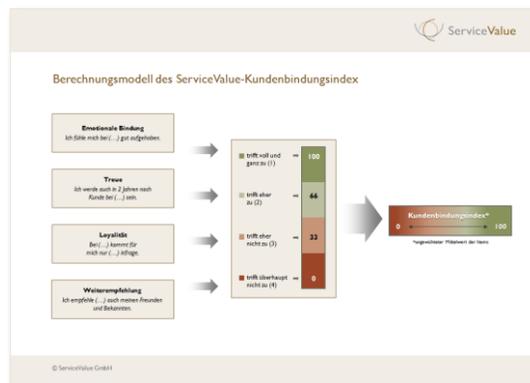
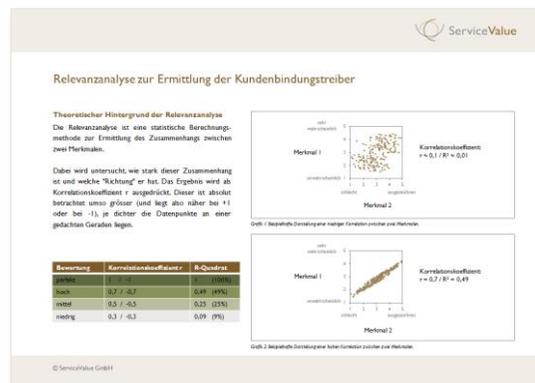
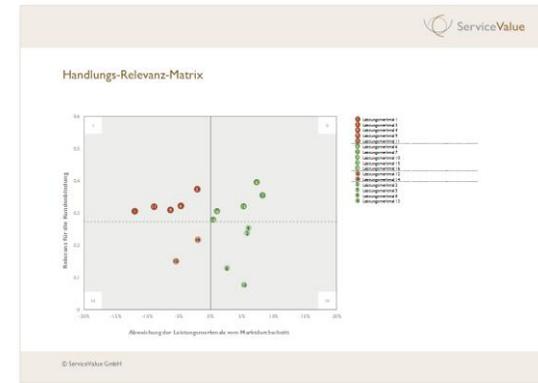
Kundenservice	
sehr gut	SwissLife
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial NordWest
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Württembergische
sehr gut	Allianz
gut	AXA
gut	LV 1871
gut	AachenMünchener / Generali
gut	CosmosDirekt
gut	ERGO
gut	DEVK
gut	R+V
gut	HUK-COBURG
gut	Basler
gut	Barmenia
	SV SparkassenVersicherung
	HanseMerkur
	VOLKSWOHL BUND
	Signal Iduna
	Versicherungskammer Bayern
	Die Continentale
	Zurich
	DBV
	Debeka
	Alte Leipziger
	Gothaer
	Concordia
	Nürnbergger
	Hannoversche
	HDI
	EUROPA

Kundenberatung	
sehr gut	LVM
sehr gut	SwissLife
sehr gut	Provinzial NordWest
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Württembergische
sehr gut	Allianz
sehr gut	Basler
gut	CosmosDirekt
gut	AXA
gut	HUK-COBURG
gut	LV 1871
gut	Die Continentale
gut	AachenMünchener / Generali
gut	Alte Leipziger
gut	DEVK
	HanseMerkur
	Signal Iduna
	R+V
	VOLKSWOHL BUND
	Versicherungskammer Bayern
	ERGO
	Zurich
	SV SparkassenVersicherung
	Barmenia
	Debeka
	Gothaer
	Concordia
	Hannoversche
	DBV
	Nürnbergger
	HDI
	EUROPA

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Basler
sehr gut	SwissLife
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	LV 1871
gut	Allianz
gut	Provinzial NordWest
gut	Barmenia
gut	AXA
gut	Hannoversche
gut	LVM
gut	ERGO
	Debeka
	DEVK
	Alte Leipziger
	Gothaer
	HanseMerkur
	AachenMünchener / Generali
	EUROPA
	Württembergische
	Zurich
	Concordia
	HDI
	Die Continentale
	R+V
	Signal Iduna
	Versicherungskammer Bayern
	Nürnbergger
	DBV
	SV SparkassenVersicherung
	VOLKSWOHL BUND

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



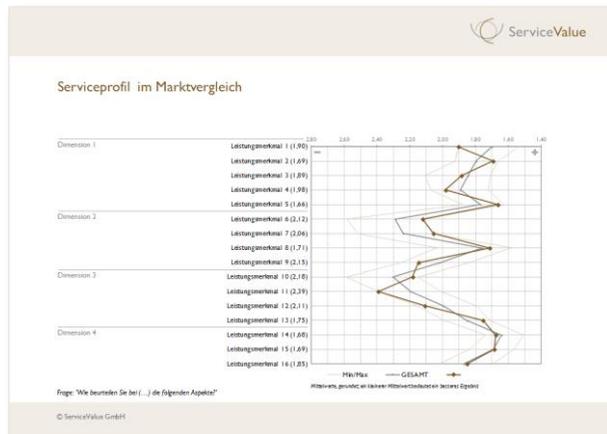
Anonymisierte Musterfolien

... 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?
- ⇒ Leistungsprofil 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 oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Berufsunfähigkeitsversicherer 2019. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Berufsunfähigkeitsversicherer 2019** - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (338 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.400,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Berufsunfähigkeitsversicherer 2019 (338 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 6.300,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- und 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. 341

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: © Coloures-Pic – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de