



# ServiceAtlas Lebensversicherer 2019

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 24 Lebensversicherer

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Oktober / November 2019
<b>Stichprobe</b>	<p>n = 1.433 Kunden mit insgesamt 2.259 Urteilen; Bewertung von bis zu drei Unternehmen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren und mindestens eines der folgenden Produkte abgeschlossen haben:</p> <p>Kapitallebensversicherung, Risikolebensversicherung, Berufsunfähigkeitsversicherung, Staatlich geförderte Rente (Riester-Rente, Basisrente), Private Rentenversicherung oder Betriebliche Altersvorsorge</p>
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 24 Lebensversicherer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AachenMünchener</li> <li>• Allianz</li> <li>• Alte Leipziger</li> <li>• AXA</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• Debeka</li> <li>• ERGO</li> <li>• Gothaer</li> <li>• Hannoversche</li> <li>• HDI</li> <li>• Neue Leben</li> <li>• Nürnberger</li> <li>• Provinzial NordWest</li> <li>• Provinzial Rheinland</li> <li>• R+V</li> <li>• Signal Iduna</li> <li>• SV SparkassenVersicherung</li> <li>• Swiss Life</li> <li>• TARGO Lebensversicherung</li> <li>• Versicherungskammer Bayern</li> <li>• Volkswohl Bund</li> <li>• Württembergische</li> <li>• WWK Lebensversicherung</li> <li>• Zurich Deutscher Herold</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	177 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>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Produkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktauswahl und -alternativen</li> <li>• Transparenz der Produkte und Tarife</li> <li>• Angebots- und Vertragsunterlagen</li> <li>• Produktqualität</li> <li>• Flexibilität und Passgenauigkeit der Produkte</li> </ul>
<b>Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Soziale Kompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Verständlichkeit der Beratung</li> <li>• Berücksichtigung der individuellen Lebenssituation</li> <li>• Vollständigkeit der Beratung</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> <li>• Reaktionszeit bei Fragen und Anliegen</li> <li>• Qualität der Anliegenbearbeitung</li> <li>• Regelmäßige Informationen</li> <li>• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen</li> </ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Kostentransparenz</li> </ul>

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

### Produkte

- Produktauswahl und -alternativen
- Transparenz der Produkte und Tarife
- Angebots- und Vertragsunterlagen
- Produktqualität
- Flexibilität und Passgenauigkeit der Produkte

### Kundenberatung

- Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter
- Soziale Kompetenz der Mitarbeiter
- Verständlichkeit der Beratung
- Berücksichtigung der individuellen Lebenssituation
- Vollständigkeit der Beratung

### Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktionszeit bei Fragen und Anliegen
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Regelmäßige Informationen
- Umgang mit Beschwerden / Reklamationen

### Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kosten- und Leistungstransparenz

## Auszeichnung – Lebensversicherer (I)

GESAMT	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	WWK Lebensversicherung
sehr gut	Hannoversche
sehr gut	Neue Leben
sehr gut	Volkswohl Bund
sehr gut	AXA
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	AachenMünchener
gut	TARGO Lebensversicherung
gut	Württembergische
gut	Allianz
gut	Alte Leipziger
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	R+V
gut	Provinzial NordWest
	SV SparkassenVersicherung
	Debeka
	HDI
	Provinzial Rheinland
	Gothaer
	Signal Iduna
	ERGO
	Nürnberger
	Zurich Deutscher Herold

Produkte	
sehr gut	Hannoversche
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	AXA
sehr gut	WWK Lebensversicherung
sehr gut	Versicherungskammer Bayern
gut	Alte Leipziger
gut	Swiss Life
gut	Allianz
gut	Neue Leben
gut	Volkswohl Bund
gut	AachenMünchener
gut	Württembergische
gut	Provinzial NordWest
	R+V
	TARGO Lebensversicherung
	HDI
	Debeka
	Signal Iduna
	Gothaer
	Provinzial Rheinland
	SV SparkassenVersicherung
	ERGO
	Zurich Deutscher Herold
	Nürnberger

Kundenberatung	
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	AXA
sehr gut	WWK Lebensversicherung
sehr gut	Württembergische
sehr gut	Provinzial NordWest
sehr gut	Allianz
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	TARGO Lebensversicherung
gut	Volkswohl Bund
gut	R+V
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	CosmosDirekt
gut	Provinzial Rheinland
	SV SparkassenVersicherung
	Alte Leipziger
	Gothaer
	Neue Leben
	Hannoversche
	Debeka
	HDI
	Signal Iduna
	ERGO
	Nürnberger
	Zurich Deutscher Herold

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“.

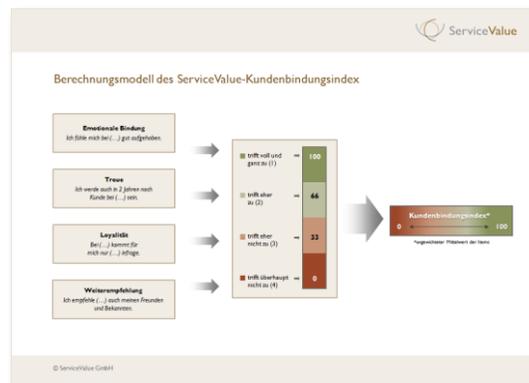
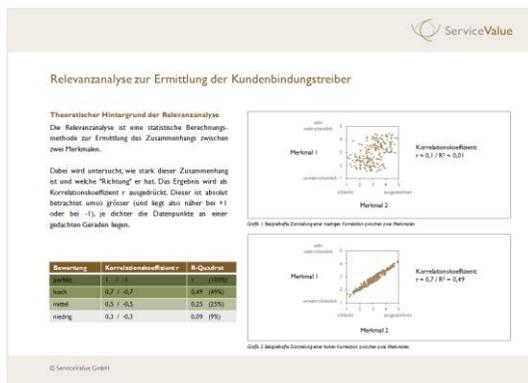
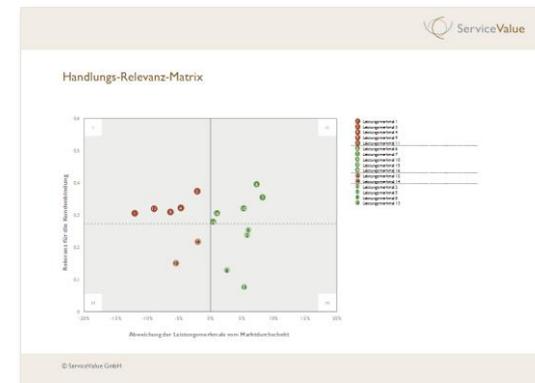
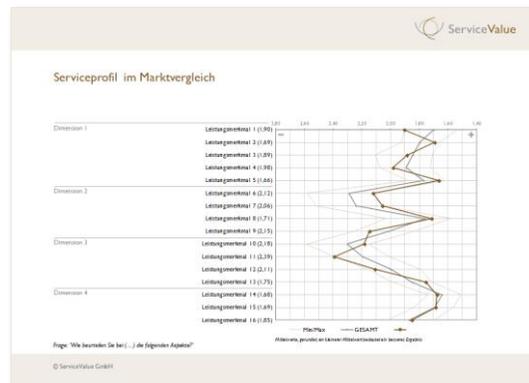
## Auszeichnung – Lebensversicherer (II)

Kundenservice	
sehr gut	Neue Leben
sehr gut	WWK Lebensversicherung
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	Volkswohl Bund
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Allianz
sehr gut	R+V
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	Provinzial NordWest
gut	Württembergische
gut	AXA
gut	Hannoversche
gut	Alte Leipziger
gut	TARGO Lebensversicherung
gut	SV SparkassenVersicherung
	Provinzial Rheinland
	Swiss Life
	ERGO
	Gothaer
	HDI
	Debeka
	Signal Iduna
	Zurich Deutscher Herold
	Nürnberg

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Hannoversche
sehr gut	Neue Leben
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	TARGO Lebensversicherung
gut	Volkswohl Bund
gut	Alte Leipziger
gut	Debeka
gut	WWK Lebensversicherung
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Württembergische
gut	AXA
gut	HDI
	Versicherungskammer Bayern
	Allianz
	Gothaer
	AachenMünchener
	R+V
	Provinzial Rheinland
	Provinzial NordWest
	Signal Iduna
	Nürnberg
	ERGO
	Zurich Deutscher Herold

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“.

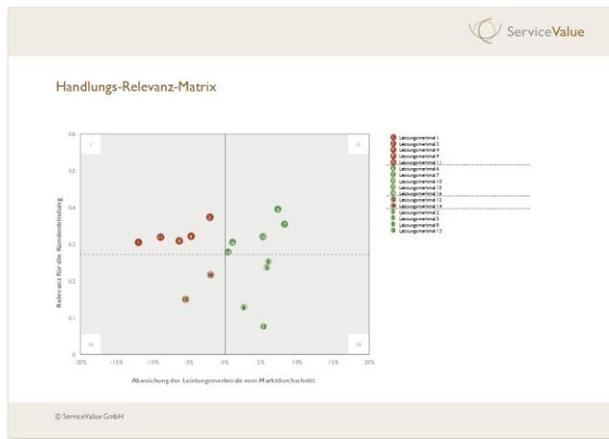
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



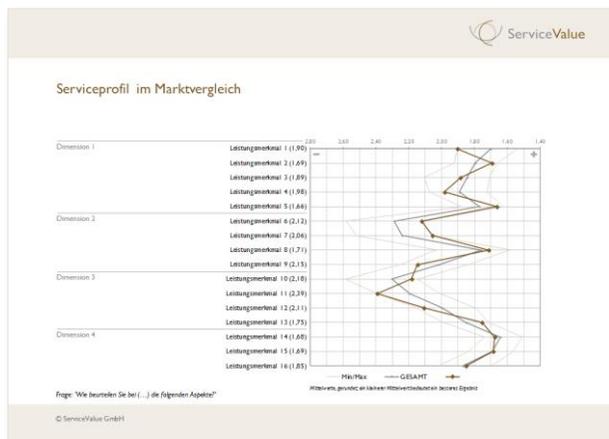
Anonymisierte Musterfolien

... 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](mailto: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 Lebensversicherer 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 Lebensversicherer 2019** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (177 Seiten, PDF) zum Preis von 3.300,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Lebensversicherer 2019 (177 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.200,- € 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

Herausgeber

**ServiceValue**  
Dürener Str. 341  
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 Studien-bezieher 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 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)