



Kundenurteil: Fairness von Cyberversicherern 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 16 Cyberversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April / Mai 2020
Stichprobe	558 Befragte mit 773 Urteilen zu 16 Cyberversicherern (Bewertung von bis zu zwei Cyberversicherern mit denen die Befragten unternehmensbedingt Erfahrungen gemacht haben)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 16 Cyberversicherer</p> <ul style="list-style-type: none"> • AIG • Allianz • AXA • Basler • CHUBB • ERGO • Gothaer • HDI • helvetia • HISCOX • Provinzial NordWest • R+V • SIGNAL IDUNA • VHV • Württembergische • ZURICH
Gesamtumfang	37 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

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		Faire Kundenberatung		Fairer Schutz & Vorsorge	
sehr gut	Allianz	sehr gut	helvetia	sehr gut	Allianz
sehr gut	Provinzial NordWest	sehr gut	Provinzial NordWest	sehr gut	HISCOX
sehr gut	VHV	sehr gut	VHV	sehr gut	Provinzial NordWest
sehr gut	Württembergische	sehr gut	Württembergische	sehr gut	VHV
sehr gut	ZURICH	sehr gut	ZURICH	sehr gut	ZURICH
gut	AIG	gut	AIG	gut	AIG
gut	ERGO	gut	Allianz	gut	AXA
gut	helvetia	gut	ERGO	gut	ERGO
gut	HISCOX	gut	HISCOX	gut	SIGNAL IDUNA
gut	SIGNAL IDUNA		AXA	gut	Württembergische
	AXA		Basler		Basler
	Basler		CHUBB		CHUBB
	CHUBB		Gothaer		Gothaer
	Gothaer		HDI		HDI
	HDI		R+V		helvetia
	R+V		SIGNAL IDUNA		R+V

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

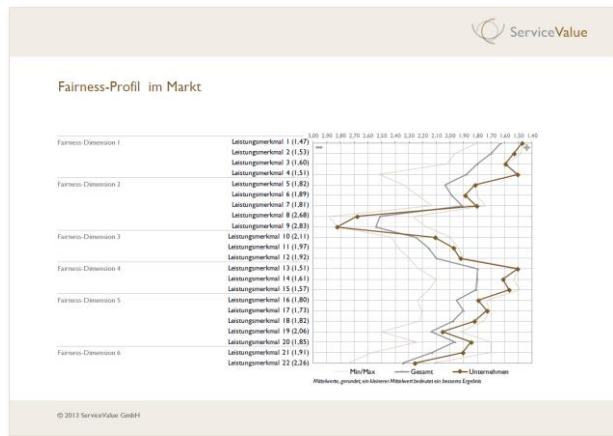
FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Cyberversicherer (II)

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Provinzial NordWest
sehr gut	SIGNAL IDUNA
sehr gut	Württembergische
sehr gut	ZURICH
gut	AIG
gut	Allianz
gut	ERGO
gut	helvetia
gut	VHV
	AXA
	Basler
	CHUBB
	Gothaer
	HDI
	HISCOX
	R+V

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO
sehr gut	Provinzial NordWest
sehr gut	SIGNAL IDUNA
sehr gut	VHV
gut	helvetia
gut	HISCOX
gut	Württembergische
gut	ZURICH
	AIG
	AXA
	Basler
	CHUBB
	Gothaer
	HDI
	R+V

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

Ihre Fragen – unsere Antworten



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

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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Cyberversicherern 2020“ (Einzelexemplar, 37 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 „Kundenurteil: Fairness von Cyberversicherern 2020“ (Einzelexemplar, 37 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 / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34I

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 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de