



# ServiceAtlas Lebensversicherer 2020

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 32 Lebensversicherer

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Oktober / November 2020
<b>Stichprobe</b>	<p>n = 1.530 Kunden mit insgesamt 2.524 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 32 Lebensversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allianz</li> <li>• Alte Leipziger</li> <li>• AXA</li> <li>• Barmenia</li> <li>• Basler</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• Debeka</li> <li>• DEVK</li> <li>• Die Continentale</li> <li>• Die Stuttgarter</li> <li>• ERGO</li> <li>• EUROPA</li> <li>• Generali (inkl. ehem. AachenMünchener)</li> <li>• Gothaer</li> <li>• Hannoverische</li> <li>• HanseMerkur</li> <li>• HDI</li> <li>• HUK-COBURG</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</li> <li>• Zurich Deutscher Herold</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	208 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	HUK-COBURG
sehr gut	WWK
sehr gut	Generali
sehr gut	Basler
sehr gut	Allianz
sehr gut	Hannoversche
sehr gut	AXA
gut	Swiss Life
gut	Neue Leben
gut	R+V
gut	Württembergische
gut	Volkswohl Bund
gut	DEVK
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Alte Leipziger
gut	Barmenia
gut	TARGO Lebensversicherung
gut	Die Continentale
	Provinzial NordWest
	HanseMerkur
	Versicherungskammer Bayern
	Provinzial Rheinland
	Die Stuttgarter
	Debeka
	HDI
	Gothaer
	EUROPA
	ERGO
	NÜRNBERGER
	Signal Iduna
	Zurich Deutscher Herold

Produkte	
sehr gut	Hannoversche
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	WWK
sehr gut	Allianz
sehr gut	Barmenia
sehr gut	Basler
gut	Neue Leben
gut	Generali
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	AXA
gut	Württembergische
gut	Alte Leipziger
gut	Volkswohl Bund
gut	R+V
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	Die Continentale
	TARGO Lebensversicherung
	Provinzial Rheinland
	EUROPA
	Provinzial NordWest
	HanseMerkur
	Die Stuttgarter
	Gothaer
	SV SparkassenVersicherung
	HDI
	Signal Iduna
	ERGO
	Zurich Deutscher Herold
	NÜRNBERGER

Kundenberatung	
sehr gut	Generali
sehr gut	WWK
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Basler
sehr gut	AXA
sehr gut	R+V
sehr gut	Allianz
gut	Swiss Life
gut	Provinzial NordWest
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	HUK-COBURG
gut	DEVK
gut	Württembergische
gut	TARGO Lebensversicherung
gut	Volkswohl Bund
gut	Alte Leipziger
	Provinzial Rheinland
	Gothaer
	Neue Leben
	HanseMerkur
	Versicherungskammer Bayern
	Hannoversche
	HDI
	Die Stuttgarter
	Debeka
	Die Continentale
	Barmenia
	NÜRNBERGER
	EUROPA
	ERGO
	Signal Iduna
	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“.

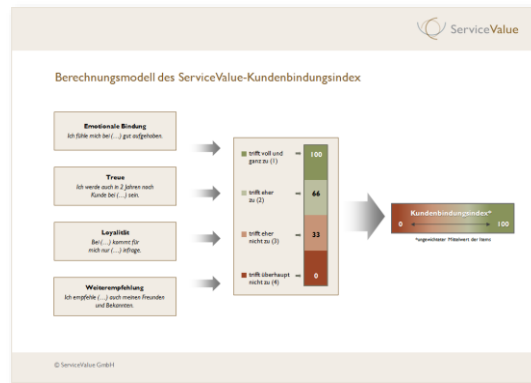
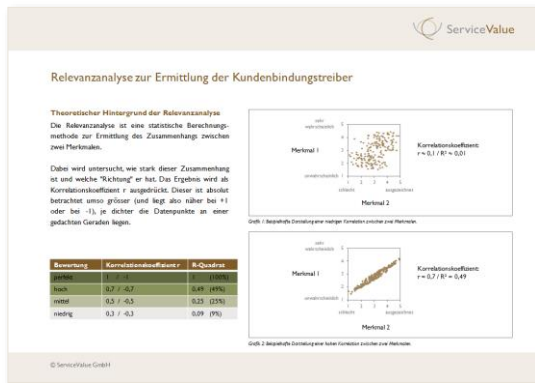
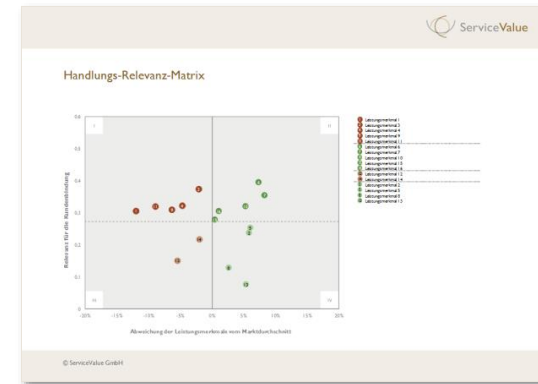
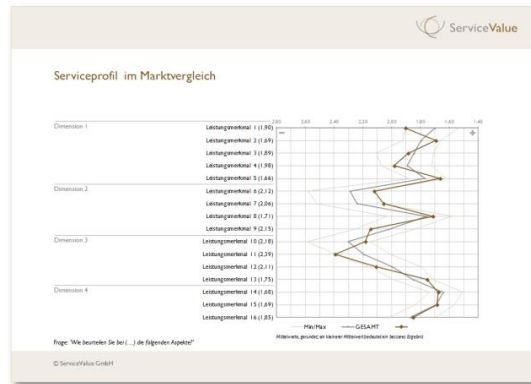
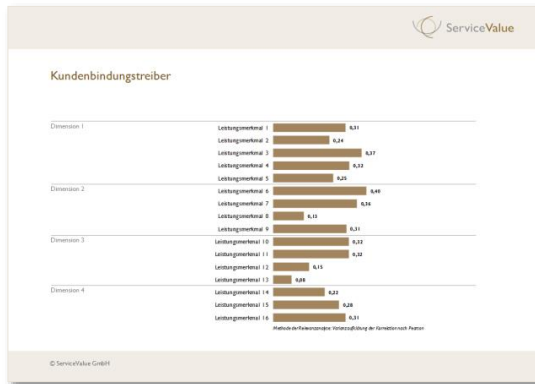
## Auszeichnung – Lebensversicherer (II)

Kundenservice	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Generali
sehr gut	WWK
sehr gut	R+V
sehr gut	AXA
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Neue Leben
sehr gut	HUK-COBURG
gut	Volkswohl Bund
gut	Württembergische
gut	Barmenia
gut	HanseMerkur
gut	Basler
gut	Alte Leipziger
gut	Hannoversche
gut	Die Continentale
gut	TARGO Lebensversicherung
gut	Swiss Life
	Provinzial NordWest
	Versicherungskammer Bayern
	Die Stuttgarter
	Provinzial Rheinland
	HDI
	ERGO
	DEVK
	Gothaer
	EUROPA
	Zurich Deutscher Herold
	NÜRNBERGER
	Debeka
	Signal Iduna

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	DEVK
sehr gut	Basler
sehr gut	Hannoversche
sehr gut	Neue Leben
gut	Württembergische
gut	TARGO Lebensversicherung
gut	Die Continentale
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Alte Leipziger
gut	Volkswohl Bund
gut	WWK
gut	Swiss Life
gut	AXA
gut	HanseMerkur
gut	Barmenia
gut	Generali
	Provinzial Rheinland
	Provinzial NordWest
	Versicherungskammer Bayern
	HDI
	Gothaer
	R+V
	Debeka
	Die Stuttgarter
	Allianz
	EUROPA
	ERGO
	NÜRNBERGER
	Signal Iduna
	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 ...



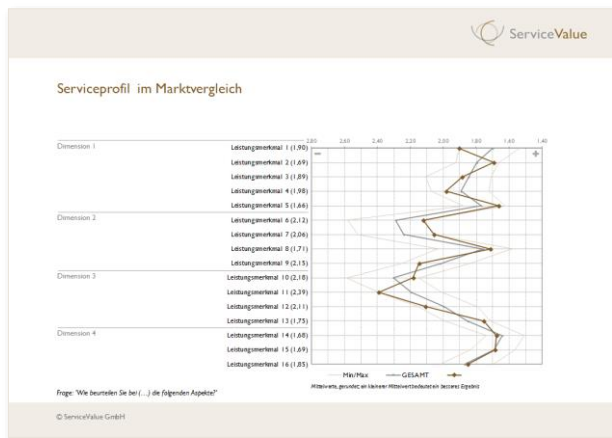
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



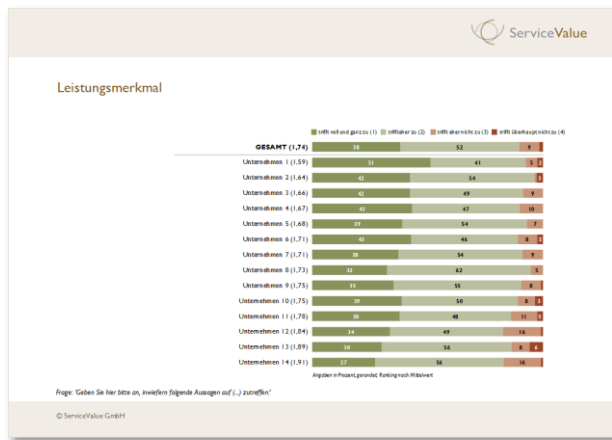
- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



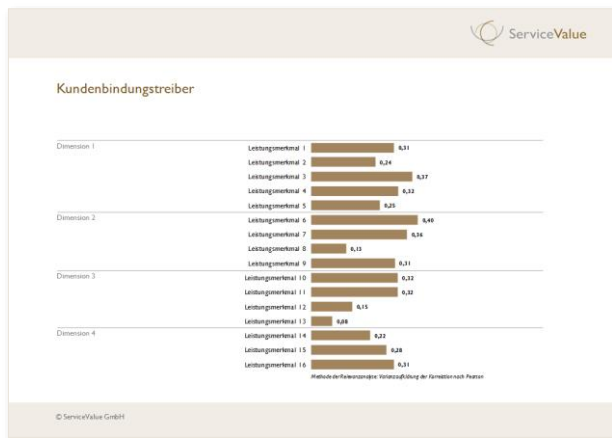
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter



## 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 2020. 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 2020** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (208 Seiten, PDF) zum Preis von 3.300,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Lebensversicherer 2020 (208 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 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 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)