



# Kundenurteil: Fairness von Cyberversicherern 2021

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 22 Cyberversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	April / Mai 2021
<b>Stichprobe</b>	1376 Urteile zu 22 Cyberversicherern (Bewertung von bis zu zwei Cyberversicherern mit denen die Befragten unternehmensbedingt Erfahrungen gemacht haben)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 22 Cyberversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AIG</li> <li>• Allianz</li> <li>• ARAG</li> <li>• AXA</li> <li>• Basler</li> <li>• CHUBB</li> <li>• COGITANDA</li> <li>• DUAL</li> <li>• ERGO</li> <li>• Gothaer</li> <li>• HDI</li> <li>• helvetia</li> <li>• HISCOX</li> <li>• LVM</li> <li>• MARKEL</li> <li>• Provinzial</li> <li>• R+V</li> <li>• SIGNAL IDUNA</li> <li>• SV SparkassenVersicherung</li> <li>• VHV</li> <li>• Württembergische</li> <li>• Zurich</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	43 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

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

## 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	AIG
sehr gut	Allianz
sehr gut	COGITANDA
sehr gut	HISCOX
sehr gut	MARKEL
sehr gut	Provinzial
sehr gut	VHV
gut	ARAG
gut	DUAL
gut	ERGO
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Württembergische
gut	Zurich
	AXA
	Basler
	CHUBB
	Gothaer
	HDI
	helvetia
	LVM
	R+V

Faire Kundenberatung	
sehr gut	AIG
sehr gut	COGITANDA
sehr gut	HISCOX
sehr gut	Provinzial
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VHV
sehr gut	Württembergische
gut	Allianz
gut	ARAG
gut	DUAL
gut	ERGO
gut	MARKEL
gut	SIGNAL IDUNA
	AXA
	Basler
	CHUBB
	Gothaer
	HDI
	helvetia
	LVM
	R+V
	Zurich

Fairer Schutz & Vorsorge	
sehr gut	AIG
sehr gut	COGITANDA
sehr gut	HISCOX
sehr gut	MARKEL
sehr gut	Provinzial
sehr gut	VHV
gut	Allianz
gut	ARAG
gut	DUAL
gut	ERGO
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Württembergische
gut	Zurich
	AXA
	Basler
	CHUBB
	Gothaer
	HDI
	helvetia
	LVM
	R+V

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

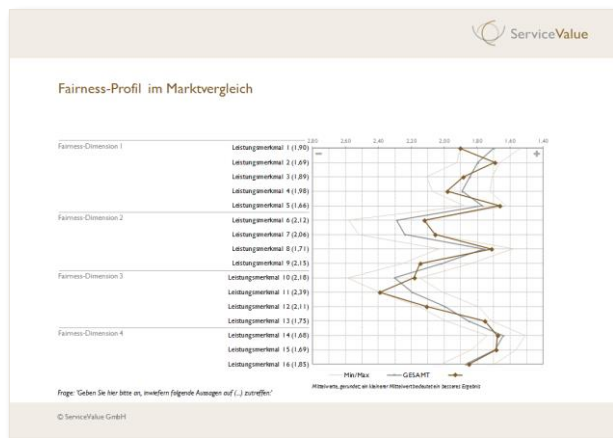
## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Cyberversicherer (II)

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	AIG
sehr gut	Allianz
sehr gut	COGITANDA
sehr gut	MARKEL
sehr gut	Provinzial
sehr gut	VHV
gut	CHUBB
gut	ERGO
gut	HISCOX
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Württembergische
gut	Zurich
	ARAG
	AXA
	Basler
	DUAL
	Gothaer
	HDI
	helvetia
	LVM
	R+V

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	AIG
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO
sehr gut	HISCOX
sehr gut	Provinzial
gut	ARAG
gut	COGITANDA
gut	DUAL
gut	MARKEL
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VHV
gut	Württembergische
gut	Zurich
	AXA
	Basler
	CHUBB
	Gothaer
	HDI
	helvetia
	LVM
	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?
- ⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich 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

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Cyberversicherern 2021“ (Einzelexemplar, 43 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 2021“ (Einzelexemplar, 43 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. 34I

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: © dobrinya / © peshkova – 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)