



ServiceAtlas Lebensversicherer 2022

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 34 Lebensversicherer

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	November / Dezember 2021
Stichprobe	n = 2.206 Kunden mit insgesamt 3.165 Urteilen; Bewertung von bis zu drei Unternehmen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren und eines der folgenden Produkte abgeschlossen haben: Kapitallebensversicherung, Risikolebensversicherung, Berufsunfähigkeitsversicherung, Staatlich geförderte Rente (Riester-Rente, Basisrente), Private Rentenversicherung oder Betriebliche Altersvorsorge
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 34 Lebensversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • Alte Leipziger • AXA • Barmenia • Basler • CosmosDirekt • Debeka • DEVK • Die Continentale • Die Stuttgarter • ERGO • EUROPA • Generali Deutschland • Gothaer • Hannoversche • HanseMerkur • HDI • HUK-COBURG • InterRisk • LV 1871 • LVM Versicherung • Neue Leben • NÜRNBERGER • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • Signal Iduna • SV SparkassenVersicherung • Swiss Life • TARGO Lebensversicherung • Versicherungskammer Bayern • Volkswohl Bund • Württembergische • WWK • Zurich
Gesamtumfang	216 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Loyalität • Weiterempfehlung
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Produktauswahl und -alternativen • Transparenz der Produkte und Tarife • Angebots- und Vertragsunterlagen • Produktqualität • Flexibilität und Passgenauigkeit der Produkte
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter • Soziale Kompetenz der Mitarbeiter • Verständlichkeit der Beratung • Berücksichtigung der individuellen Lebenssituation • Vollständigkeit der Beratung
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktionszeit bei Fragen und Anliegen • Qualität der Anliegenbearbeitung • Regelmäßige Informationen • Umgang mit Beschwerden / Reklamationen
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz

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	HUK-COBURG
sehr gut	Allianz
sehr gut	Basler
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	Neue Leben
sehr gut	Alte Leipziger
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	WWK
gut	DEVK
gut	Barmenia
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Hannoversche
gut	Swiss Life
gut	R+V
gut	AXA
gut	Die Stuttgarter
gut	HDI
	Württembergische
	ERGO
	EUROPA
	Gothaer
	HanseMerkur
	Volkswohl Bund
	Die Continentale
	Versicherungskammer Bayern
	TARGO Lebensversicherung
	InterRisk
	Debeka
	NÜRNBERGER
	LV 1871
	Zurich
	Signal Iduna

Produkte	
sehr gut	Basler
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Allianz
sehr gut	Hannoversche
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Alte Leipziger
sehr gut	WWK
gut	Barmenia
gut	Die Stuttgarter
gut	Swiss Life
gut	Neue Leben
gut	Generali Deutschland
gut	AXA
gut	R+V
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
	EUROPA
	HDI
	Württembergische
	ERGO
	HanseMerkur
	Versicherungskammer Bayern
	Gothaer
	Volkswohl Bund
	SV SparkassenVersicherung
	Die Continentale
	InterRisk
	Debeka
	LV 1871
	TARGO Lebensversicherung
	NÜRNBERGER
	Zurich
	Signal Iduna

Kundenberatung	
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	Neue Leben
sehr gut	Basler
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	WWK
gut	HDI
gut	Alte Leipziger
gut	R+V
gut	Swiss Life
gut	Gothaer
gut	Württembergische
gut	Barmenia
gut	DEVK
gut	CosmosDirekt
	Die Stuttgarter
	Hannoversche
	AXA
	Volkswohl Bund
	Versicherungskammer Bayern
	ERGO
	Die Continentale
	NÜRNBERGER
	TARGO Lebensversicherung
	EUROPA
	HanseMerkur
	LV 1871
	Debeka
	InterRisk
	Signal Iduna
	Zurich

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“.

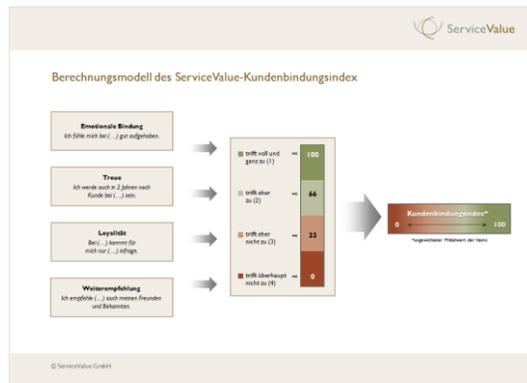
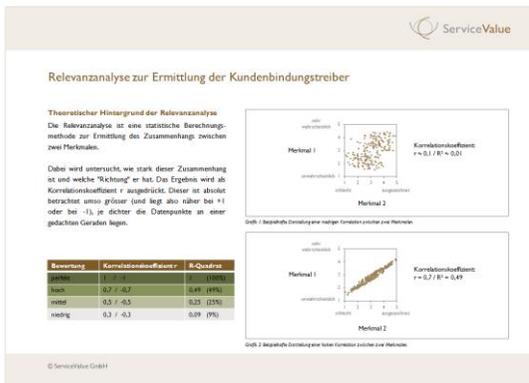
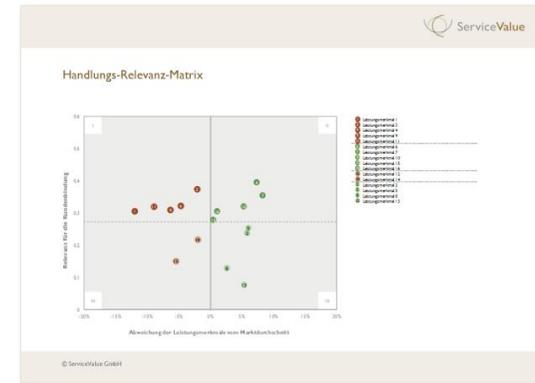
Auszeichnung – Lebensversicherer (II)

Kundenservice	
sehr gut	Allianz
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Basler
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	Alte Leipziger
gut	Neue Leben
gut	Barmenia
gut	Die Stuttgarter
gut	CosmosDirekt
gut	DEVK
gut	AXA
gut	WWK
gut	R+V
gut	TARGO Lebensversicherung
gut	Württembergische
	Swiss Life
	ERGO
	HDI
	LV 1871
	InterRisk
	Gothaer
	Versicherungskammer Bayern
	Die Continentale
	HanseMercur
	Hannoversche
	EUROPA
	Volkswohl Bund
	Zurich
	NÜRNBERGER
	Debeka
	Signal Iduna

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Hannoversche
sehr gut	Neue Leben
sehr gut	Basler
gut	Alte Leipziger
gut	Barmenia
gut	WWK
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	Swiss Life
gut	DEVK
gut	R+V
gut	AXA
gut	Allianz
gut	EUROPA
gut	HanseMercur
gut	LVM Versicherung
gut	HDI
gut	Generali Deutschland
	ERGO
	Volkswohl Bund
	Die Continentale
	Württembergische
	Die Stuttgarter
	Gothaer
	Debeka
	Versicherungskammer Bayern
	TARGO Lebensversicherung
	InterRisk
	NÜRNBERGER
	Signal Iduna
	Zurich
	LV 1871

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“.

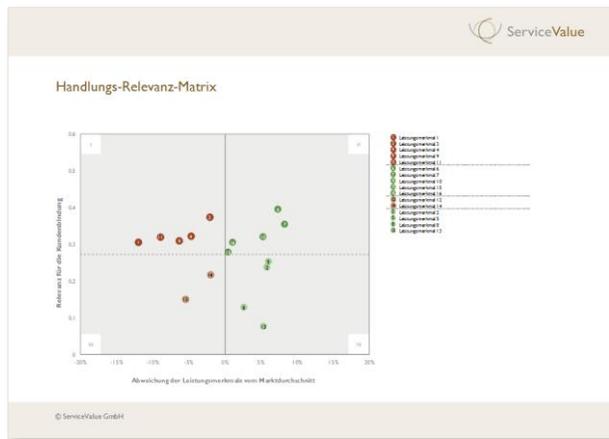
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



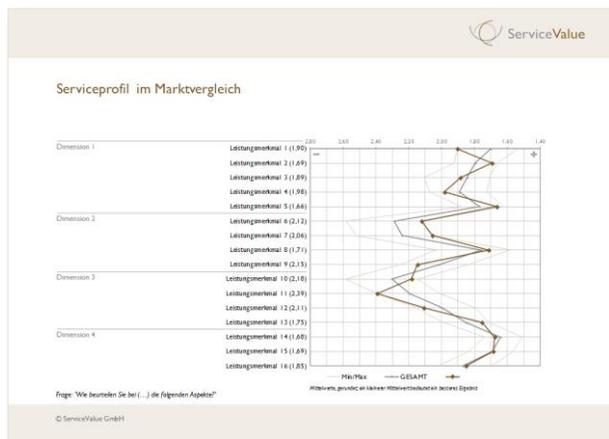
Anonymisierte Musterfolien

... 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

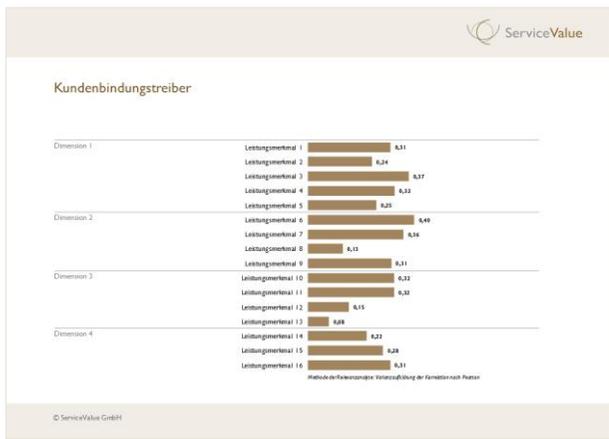


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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
 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 2022. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ServiceAtlas Lebensversicherer 2022 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (216 Seiten, PDF) zum Preis von 3.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Lebensversicherer 2022 (216 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 5.800,- € netto (ggf. 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
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