ServiceValue

ServiceAtlas Privat-Haftpflichtversicherer 2022

Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 42 Privat-Haftpflichtversicherer

Studienflyer und Bestellformular

© 2022 ServiceValue GmbH

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März 2022
Stichprobe	3.435 Kunden mit 3.827 Urteilen zu 42 Privat-Haftpflichtversicherern (Bewertung von bis zu zwei Privat-Haftpflichtversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse Detailergebnisse für 42 Privat-Haftpflichtversicherer: • ADAC Versicherung • Allianz • Allianz Direct • Alte Leipziger • ARAG • AXA • Barmenia • Basler • BGV Badische • Concordia • CosmosDirekt • DA Direkt • DBV • Debeka • DEVK • DFV Deutsche Familienversicherung • Die Continentale • Die Haftpflichtkasse • ERGO • EUROPA • Generali Deutschland • Gothaer • GVO Versicherung • HanseMerkur • HDI • Helvetia • HUK24 • HUK-COBURG • LVM • Mecklenburgische • Nürnberger • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • WGV • Württembergische • WWK • Zurich
Gesamtumfang	435 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

© 2022 ServiceValue GmbH

Studiendesign

Gesamtaussagen	• Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	• Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Produkte	• Qualität der Produkte / Leistungen • Tarifauswahl / Tarifvielfalt • Transparenz der Tarife und Angebote • Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.) • Deckungs-/Leistungserweiterungen
Kundenbetreuung	• Qualität in der Beratung • Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Eingehen auf Kundenwünsche • Verbindlichkeit von Aussagen • Belohnung von Kundentreue • Wechselangebote zu günstigeren Tarifen während der Vertragslaufzeit • Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und –beiträgen

© 2022 ServiceValue GmbH

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Kundenservice	• Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern (persönlich, telefonisch, per E-Mail) • Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter • Entlastung und Orientierungshilfe der Serviceangebote • Umgang mit konkreten Beschwerden / Reklamationen • Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung • Verständlichkeit der schriftlichen Unterlagen (Beitragsrechnungen, Schadenformulare etc.)
Schadenregulierung	• Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall • Einhalten von Zusagen im Schadensfall • Unkompliziertheit der Schadensabwicklung • Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung • Kulanz in der Schadensabwicklung
Preis-Leistungs-Verhältnis	• Preis-Leistungs-Verhältnis • Günstigkeit der Versicherungsprämien • Transparenz der Versicherungsprämien • Umfang der Versicherungsleistungen

© 2022 ServiceValue GmbH

Auszeichnung – Privat-Haftpflichtversicherer (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	HUK24
sehr gut	LVM
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	GVO Versicherung
gut	Generali Deutschland
gut	VGH
gut	Mecklenburgische
gut	Concordia
gut	ERGO
gut	DA Direkt
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
gut	WWK
gut	EUROPA
gut	Barmenia
gut	Die Haftpflichtkasse
	Zurich
	Württembergische
	AXA
	VHV
	ARAG
	Basler
	Alte Leipziger
	WGV
	BGV Badische
	R+V
	Helvetia
	HDI
	Die Continentale
	SIGNAL IDUNA
	Debeka
	DBV
	Nürnberger
	Versicherungskammer Bayern
	Gothaer
	HanseMerkur

Produkte	
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	Allianz
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	GVO Versicherung
sehr gut	Allianz Direct
gut	ERGO
gut	DA Direkt
gut	Die Haftpflichtkasse
gut	Generali Deutschland
gut	VGH
gut	EUROPA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VHV
gut	Concordia
gut	BGV Badische
gut	Mecklenburgische
gut	Barmenia
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
gut	WWK
gut	AXA
	WGV
	Basler
	ARAG
	HDI
	R+V
	Zurich
	Württembergische
	Helvetia
	Die Continentale
	Alte Leipziger
	Debeka
	HanseMerkur
	Gothaer
	SIGNAL IDUNA
	DBV
	Versicherungskammer Bayern
	Nürnberger

Kundenbetreuung	
sehr gut	LVM
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	Allianz
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Mecklenburgische
sehr gut	VGH
sehr gut	Concordia
sehr gut	DEVK
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
gut	GVO Versicherung
gut	Württembergische
gut	Barmenia
gut	WWK
gut	AXA
gut	BGV Badische
gut	Zurich
gut	ERGO
gut	DA Direkt
gut	HUK24
gut	Basler
	Alte Leipziger
	EUROPA
	ARAG
	R+V
	Die Haftpflichtkasse
	SIGNAL IDUNA
	Debeka
	Die Continentale
	VHV
	Helvetia
	Nürnberger
	DBV
	WGV
	Versicherungskammer Bayern
	HanseMerkur
	HDI
	Gothaer

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. 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“.

© 2022 ServiceValue GmbH

Auszeichnung – Privat-Haftpflichtversicherer (II)

Kundenservice	
sehr gut	LVM
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Allianz
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	DEVK
sehr gut	Mecklenburgische
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	HUK24
gut	VGH
gut	Generali Deutschland
gut	ERGO
gut	Württembergische
gut	AXA
gut	WWK
gut	GVO Versicherung
gut	Allianz Direct
	R+V
	EUROPA
	Barmenia
	Helvetia
	Die Haftpflichtkasse
	WGV
	Concordia
	VHV
	DA Direkt
	DFV Deutsche Familienversicherung
	Debeka
	HDI
	SIGNAL IDUNA
	Basler
	Gothaer
	ARAG
	Zurich
	Die Continentale
	BGV Badische
	Nürnberger
	Alte Leipziger
	HanseMerkur
	Versicherungskammer Bayern
	DBV

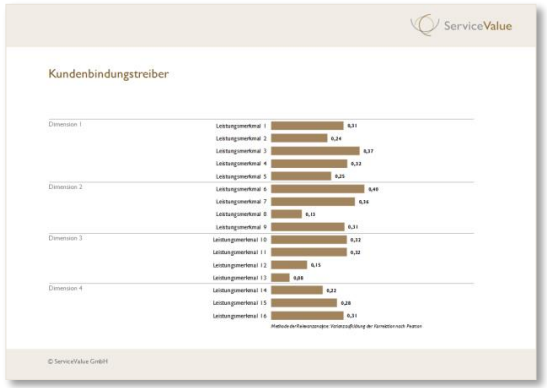
Schadenregulierung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	DEVK
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	LVM
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	HUK-COBURG
gut	Mecklenburgische
gut	GVO Versicherung
gut	Zurich
gut	ERGO
gut	VGH
gut	WWK
gut	Concordia
gut	Allianz Direct
gut	Württembergische
gut	Alte Leipziger
gut	Barmenia
gut	VHV
gut	ARAG
gut	DA Direkt
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
	Die Haftpflichtkasse
	R+V
	EUROPA
	AXA
	DBV
	Die Continentale
	Nürnberger
	Basler
	Helvetia
	Versicherungskammer Bayern
	HDI
	BGV Badische
	Debeka
	SIGNAL IDUNA
	WGV
	Gothaer
	HanseMerkur

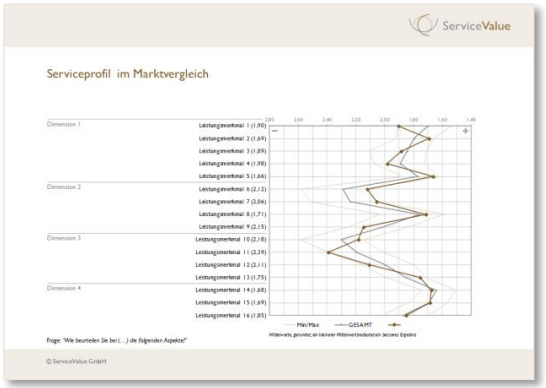
Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	EUROPA
sehr gut	GVO Versicherung
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	WGV
sehr gut	DA Direkt
sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
sehr gut	Die Haftpflichtkasse
gut	Concordia
gut	ADAC Versicherung
gut	DEVK
gut	Alte Leipziger
gut	Helvetia
gut	Barmenia
gut	Basler
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	BGV Badische
gut	WWK
gut	VHV
gut	Allianz
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	ARAG
gut	LVM
	Zurich
	ERGO
	HDI
	VGH
	Generali Deutschland
	AXA
	DBV
	Mecklenburgische
	R+V
	Württembergische
	SIGNAL IDUNA
	HanseMerkur
	Die Continentale
	Nürnberger
	Versicherungskammer Bayern
	Gothaer
	Debeka

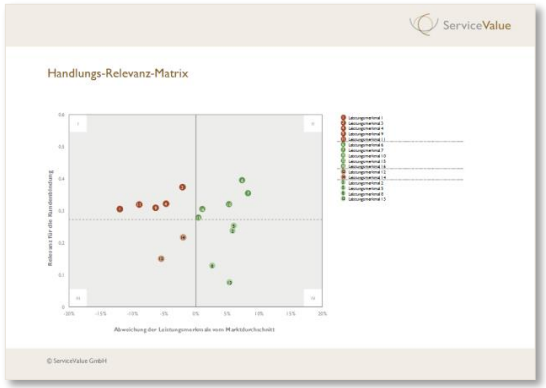
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

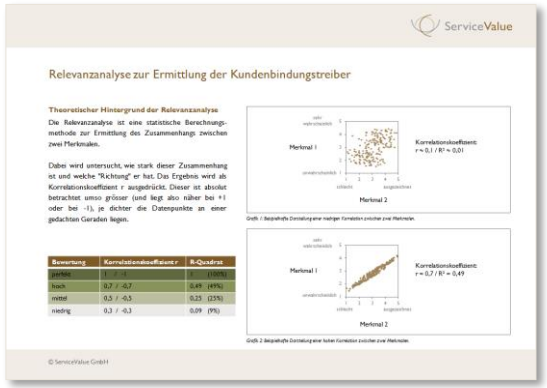
© 2022 ServiceValue GmbH

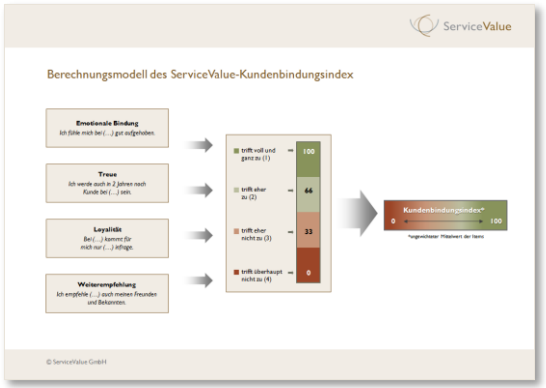
Informationen werden anschaulich aufbereitet …









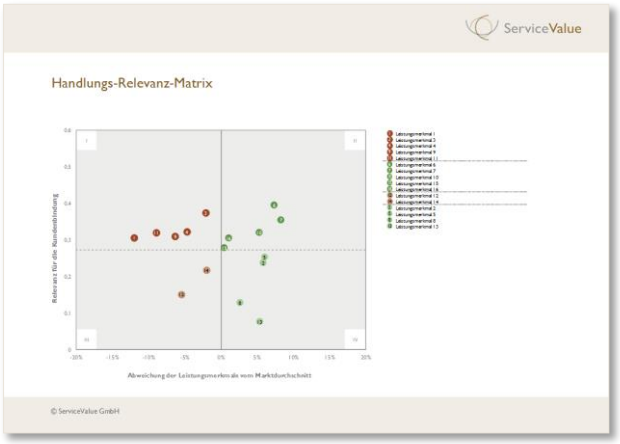


Anonymisierte Musterfolien

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

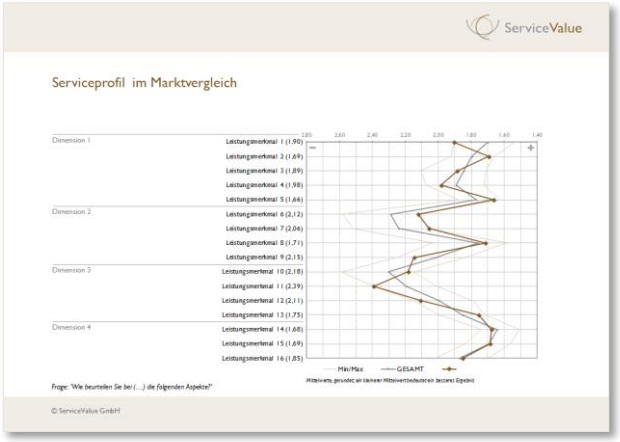
© 2022 ServiceValue GmbH

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?

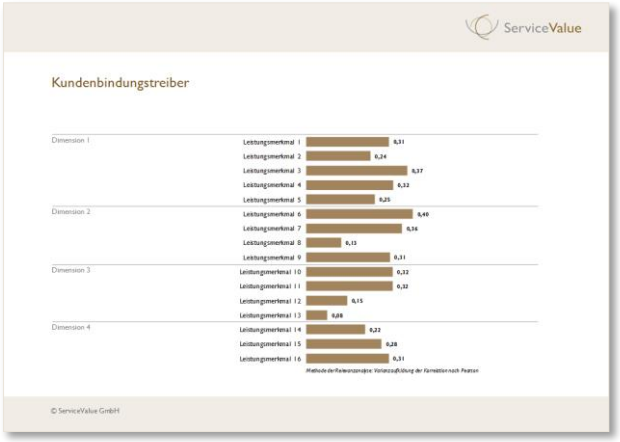
⇨ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

© 2022 ServiceValue GmbH

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

© 2022 ServiceValue GmbH

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 Privat-Haftpflichtversicherer 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, zzgl. anfallender Reisekosten
- ❑ **ServiceAtlas Privat-Haftpflichtversicherer 2022** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (435 Seiten, PDF)zum Preis von 4.900,- € netto
- ❑ **Vorteilsangebot** ServiceAtlas Privat-Haftpflichtversicherer 2022 (435 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 6.800,- € 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

© 2022 ServiceValue GmbH

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: © bounlow-pic – Fotolia.com

"Our business is value development
by service excellence."

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de

© 2022 ServiceValue GmbH