



# Kundenurteil: Fairness von Risiko-Lebensversicherern 2022

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 31 Risiko-Lebensversicherer



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>	September / Oktober 2022
<b>Stichprobe</b>	2.345 Kunden mit 2.644 Urteilen zu 31 Risiko-Lebensversicherern (Bewertung von bis zu zwei Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten eine Risiko-Lebensversicherung abgeschlossen haben)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 31 Risiko-Lebensversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allianz</li> <li>• Alte Leipziger</li> <li>• AXA</li> <li>• Baloise (ehem. Basler)</li> <li>• Barmenia</li> <li>• Canada Life</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• DELA Lebensversicherungen</li> <li>• DEVK</li> <li>• Dialog</li> <li>• die Bayerische</li> <li>• Die Continentale</li> <li>• Die Stuttgarter</li> <li>• ERGO</li> <li>• EUROPA</li> <li>• Gothaer</li> <li>• Hannoversche</li> <li>• HanseMerkur</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• HUK24</li> <li>• InterRisk</li> <li>• Neue Leben</li> <li>• NÜRNBERGER</li> <li>• Provinzial Versicherungsgruppe</li> <li>• R+V</li> <li>• SAARLAND Versicherungen</li> <li>• Versicherungskammer Bayern</li> <li>• Volkswohl Bund</li> <li>• WGV</li> <li>• Württembergische</li> <li>• Zurich</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	189 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

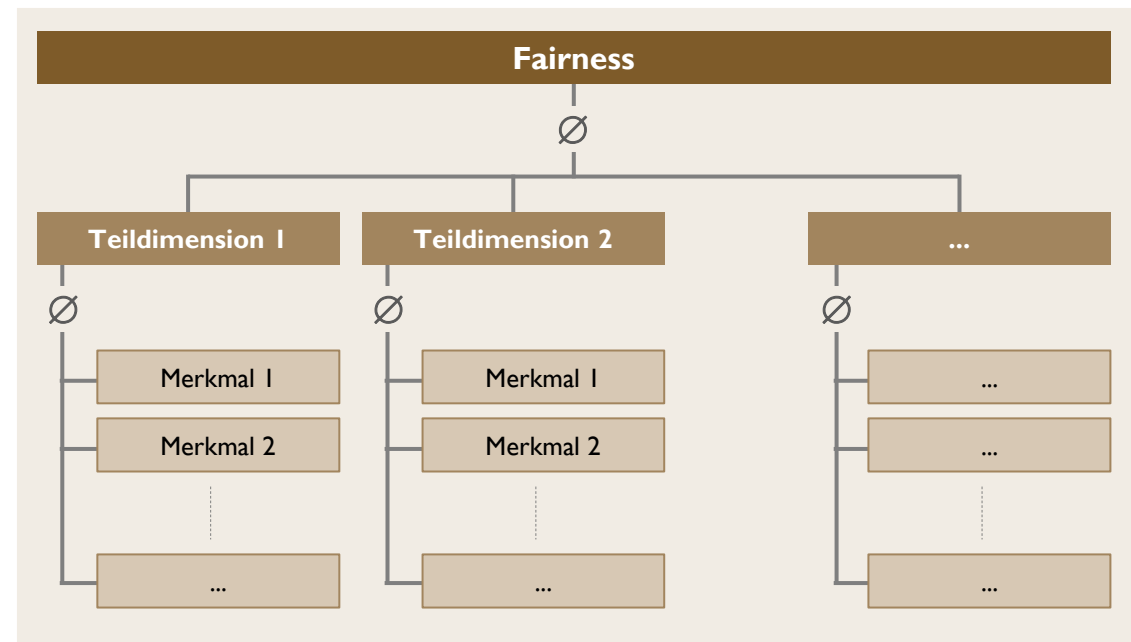
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Wiederkaufbereitschaft</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Faires Produktangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passgenauigkeit der Produkte</li> <li>• Gefühl der Sicherheit</li> <li>• Verständliche Versicherungsbedingungen</li> <li>• Zusatzleistungen</li> <li>• Anpassung der Versicherungssumme</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Berücksichtigung der persönlichen Lebenssituation</li> </ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Beitragsstabilität</li> <li>• Differenz Netto- und Bruttobeiträge</li> <li>• Risikobetrachtung</li> </ul>

## Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



## Teildimensionen der Fairness von Risiko-Lebensversicherern

### Fairness

#### Faires Produktangebot

- Passgenauigkeit der Produkte
- Gefühl der Sicherheit
- Verständliche Versicherungsbedingungen
- Zusatzleistungen
- Anpassung der Versicherungssumme

#### Faire Kundenberatung

- Kompetenz der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Berücksichtigung der persönlichen Lebenssituation

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität
- Differenz Netto- und Bruttobeiträge
- Risikobetrachtung

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Risiko-Lebensversicherer

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Baloise (ehem. Basler)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Dialog
sehr gut	ERGO
sehr gut	EUROPA
sehr gut	Hannoversche
gut	AXA
gut	DEVK
gut	Die Continentale
gut	Gothaer
gut	HUK24
gut	HUK-COBURG
gut	InterRisk
gut	Neue Leben
gut	R+V
gut	Württembergische
gut	Zurich
	Alte Leipziger
	Barmenia
	Canada Life
	DELA Lebensversicherungen
	die Bayerische
	Die Stuttgarter
	HanseMerkur
	NÜRNBERGER
	Provinzial Versicherungsgruppe
	SAARLAND Versicherungen
	Versicherungskammer Bayern
	Volkswohl Bund
	WGV

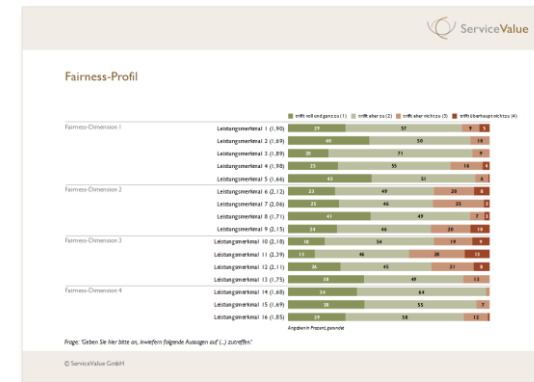
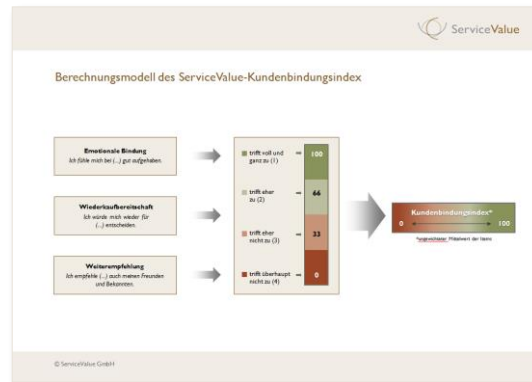
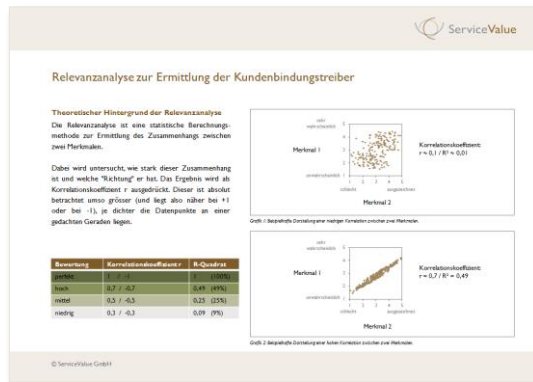
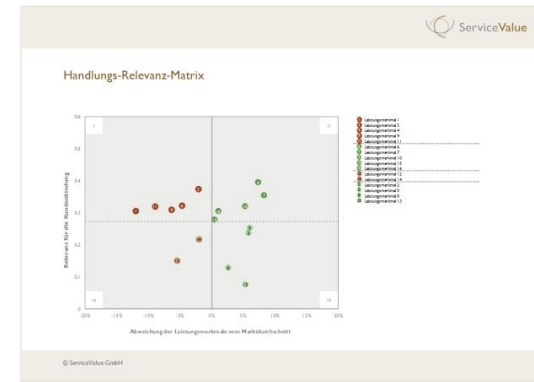
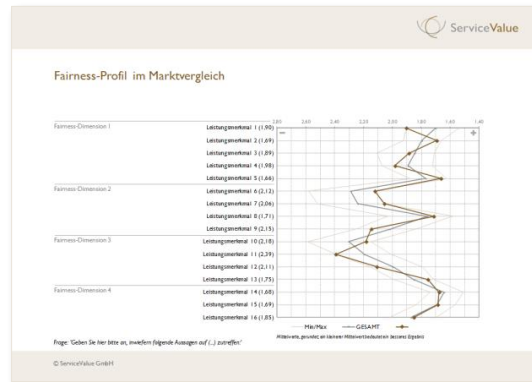
Faires Produktangebot	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Baloise (ehem. Basler)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Dialog
sehr gut	ERGO
sehr gut	EUROPA
sehr gut	Hannoversche
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
gut	DEVK
gut	Die Continentale
gut	InterRisk
gut	Neue Leben
gut	NÜRNBERGER
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	Württembergische
gut	Zurich
	Alte Leipziger
	AXA
	Barmenia
	Canada Life
	DELA Lebensversicherungen
	die Bayerische
	Die Stuttgarter
	Gothaer
	HanseMerkur
	R+V
	SAARLAND Versicherungen
	Versicherungskammer Bayern
	Volkswohl Bund
	WGV

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	AXA
sehr gut	Baloise (ehem. Basler)
sehr gut	Dialog
sehr gut	ERGO
sehr gut	EUROPA
sehr gut	Hannoversche
sehr gut	InterRisk
sehr gut	Württembergische
gut	CosmosDirekt
gut	DEVK
gut	Die Continentale
gut	Gothaer
gut	HUK24
gut	HUK-COBURG
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	R+V
gut	Zurich
	Alte Leipziger
	Barmenia
	Canada Life
	DELA Lebensversicherungen
	die Bayerische
	Die Stuttgarter
	HanseMerkur
	Neue Leben
	NÜRNBERGER
	SAARLAND Versicherungen
	Versicherungskammer Bayern
	Volkswohl Bund
	WGV

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Baloise (ehem. Basler)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	Dialog
sehr gut	EUROPA
sehr gut	Hannoversche
sehr gut	Neue Leben
gut	AXA
gut	Die Continentale
gut	ERGO
gut	HUK24
gut	HUK-COBURG
gut	InterRisk
gut	Württembergische
gut	Zurich
	Alte Leipziger
	Barmenia
	Canada Life
	DELA Lebensversicherungen
	die Bayerische
	Die Stuttgarter
	Gothaer
	HanseMerkur
	NÜRNBERGER
	Provinzial Versicherungsgruppe
	R+V
	SAARLAND Versicherungen
	Versicherungskammer Bayern
	Volkswohl Bund
	WGV

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

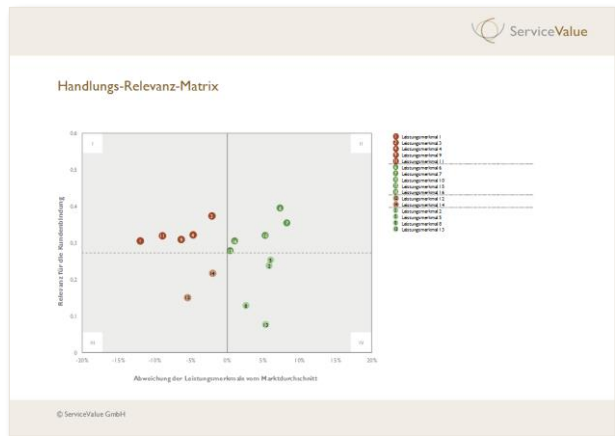
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



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

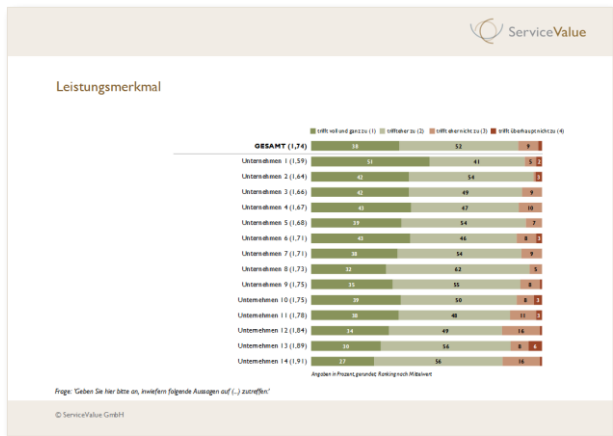


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ Fairness-Profil 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, Wiederkaufbereitschaft, Loyalität und Weiterempfehlung

## 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 Risiko-Lebensversicherern 2022“ (Einzelexemplar, 189 Seiten, PDF) zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Risiko-Lebensversicherern 2022“ (Einzelexemplar, 189 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. 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. 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: © dobrinya / Kurhan – 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)