



# EuroAtlas Lebensversicherer 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-  
Auswertungen für 34 Lebensversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	EURO und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	November / Dezember 2022
<b>Stichprobe</b>	n = 2.462 Kunden mit insgesamt 3.377 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
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 34 Lebensversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allianz</li> <li>• Alte Leipziger</li> <li>• AXA</li> <li>• Barmenia</li> <li>• Baloise (ehem. Basler)</li> <li>• Versicherungskammer Bayern</li> <li>• Canada Life</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 Deutschland</li> <li>• Gothaer</li> <li>• Hannoversche</li> <li>• HanseMercur</li> <li>• HDI</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• InterRisk</li> <li>• LV 1871</li> <li>• LVM Versicherung</li> <li>• Neue Leben</li> <li>• NÜRNBERGER</li> <li>• Provinzial Versicherungsgruppe</li> <li>• R+V</li> <li>• Signal Iduna</li> <li>• SV SparkassenVersicherung</li> <li>• TARGO Lebensversicherung</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>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	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	Hannoversche
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Neue Leben
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	TARGO Lebensversicherung
sehr gut	WWK
gut	Alte Leipziger
gut	Baloise (ehem. Basler)
gut	Canada Life
gut	EUROPA
gut	InterRisk
gut	LV 1871
gut	NÜRNBERGER
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Württembergische
	AXA
	Barmenia
	Debeka
	DEVK
	Die Continentale
	Die Stuttgarter
	Gothaer
	HanseMercur
	HDI
	R+V
	Signal Iduna
	Versicherungskammer Bayern
	Volkswohl Bund
	Zurich Deutscher Herold

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

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

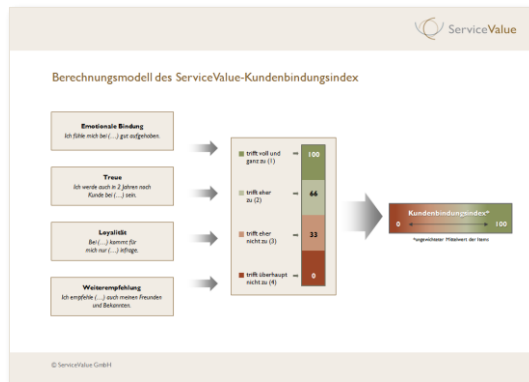
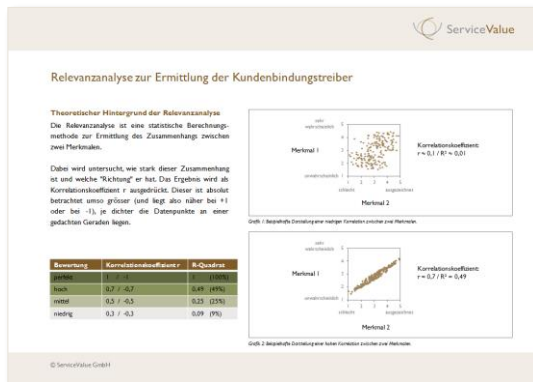
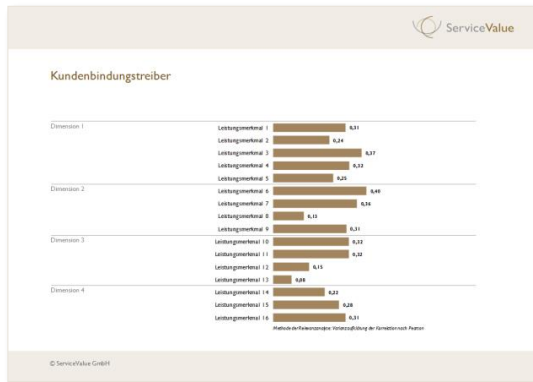
## Auszeichnung – Lebensversicherer (II)

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

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

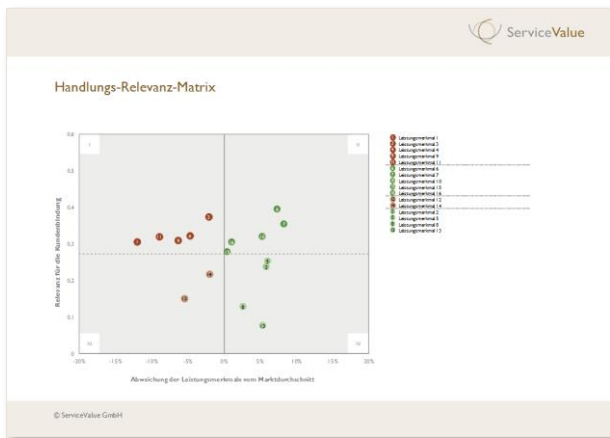
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



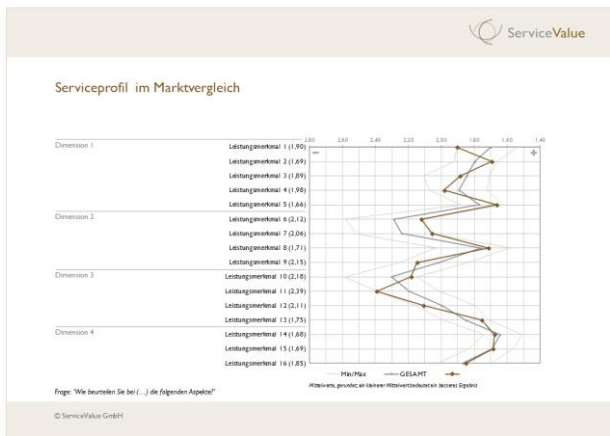
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



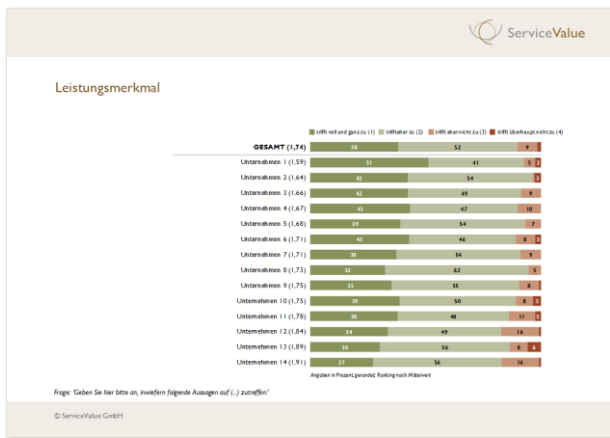
- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 – EuroAtlas Lebensversicherer 2023.  
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)
- EuroAtlas Lebensversicherer 2023 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (208 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900,- € netto
- Vorteilsangebot** EuroAtlas Lebensversicherer 2023 (208 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch  
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

# 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)