



€uroAtlas Berufsunfähigkeits- versicherer 2023

Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 38 Berufsunfähigkeitsversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	EURO und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März 2023
Stichprobe	3.285 Kundenurteile zu 38 Berufsunfähigkeitsversicherern (Bewertung von Berufsunfähigkeitsversicherern, bei denen die Befragten eine Berufsunfähigkeits- (BU) oder Berufsunfähigkeitszusatzversicherung (BUZ) abgeschlossen haben)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 38 Berufsunfähigkeitsversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • Alte Leipziger • AXA • baloise • Barmenia • CONCORDIA • CosmosDirekt • DBV • Debeka • DEVK • Die Continentale • Die Stuttgarter • ERGO • EUROPA • Generali Deutschland • Gothaer • HANNOVERSCHE • HanseMerkur • HDI • HUK-COBURG • INTER • InterRisk • LV 1871 • LVM • NÜRNBERGER • Öffentliche Versicherung Braunschweig • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SIGNAL IDUNA • SV Sparkassenversicherung • SwissLife • uniVersa • Versicherungskammer Bayern • VGH • VOLKSWOHL BUND • Württembergische • WWK • ZURICH
Gesamtumfang	373 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Loyalität • Wiederkaufbereitschaft • Weiterempfehlung
Produktangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Produktvielfalt • Flexibilität der Produktmerkmale • Produkte für verschiedene Personengruppen • Qualität der Versicherungsleistungen • Nachvollziehbarkeit der Versicherungsprämien • Gefühl der Sicherheit durch Produkte und Leistungen • Aufzeigen der Produktunterschiede • Flexibilität bei Beitragszahlungen • Interessante Zusatzleistungen
Versicherungsbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Versicherungsbedingungen • Verständlichkeit der Vertragsunterlagen • Eindeutigkeit der medizinischen Mitwirkungspflichten • Klare Hervorhebung der Leistungsausschlüsse • Deutlichkeit des Rücktrittsrechts • Nachvollziehbarkeit des Gesundheitscheck-Zeitraums • Eindeutiger Fragenkatalog zum Gesundheitszustand • Angemessenheit des Prognosezeitraums

Studiendesign (II)

Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Qualität der Anliegenbearbeitung • Kulanz bei Beschwerden / Problemen • Verlässlichkeit der Aussagen
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Leichte Kontaktaufnahme zu Mitarbeitern • Fachkompetenz der Mitarbeiter • Beratungsqualität • Aufklärung zu Netto-Brutto-Beiträgen • Beratung zur Rentenhöhe und Vertragslaufzeit • Beantwortung aller Kundenfragen
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis • Stabilität / Vorhersehbarkeit der Beiträge • Angemessene Beitragshöhe

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Produktangebot

- Produktvielfalt
- Flexibilität der Produktmerkmale
- Produkte für verschiedene Personengruppen
- Qualität der Versicherungsleistungen
- Nachvollziehbarkeit der Versicherungsprämien
- Gefühl der Sicherheit durch Produkte und Leistungen
- Aufzeigen der Produktunterschiede
- Flexibilität bei Beitragszahlungen
- Interessante Zusatzleistungen

Versicherungsbedingungen

- Transparenz der Versicherungsbedingungen
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
- Eindeutigkeit der medizinischen Mitwirkungspflichten
- Klare Hervorhebung der Leistungsausschlüsse
- Deutlichkeit des Rücktrittsrechts
- Nachvollziehbarkeit des Gesundheitscheck-Zeitraums
- Eindeutiger Fragenkatalog zum Gesundheitszustand
- Angemessenheit des Prognosezeitraums

Kundenservice

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Kulanz bei Beschwerden / Problemen
- Verlässlichkeit der Aussagen

Kundenberatung

- Leichte Kontaktaufnahme zu Mitarbeitern
- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Aufklärung zu Netto-Brutto-Beiträgen
- Beratung zur Rentenhöhe und Vertragslaufzeit
- Beantwortung aller Kundenfragen

Preis-Leistungs-Verhältnis

- Angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Stabilität / Vorhersehbarkeit der Beiträge
- Angemessene Beitragshöhe

Auszeichnung Berufsunfähigkeitsversicherer (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	LV 1871
sehr gut	LVM
sehr gut	Allianz
sehr gut	WWK
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	VGH
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	ERGO
sehr gut	INTER
sehr gut	uniVersa
sehr gut	HANNOVERSCHE
gut	InterRisk
gut	SwissLife
gut	baloise
gut	HDI
gut	EUROPA
gut	Barmenia
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	DEVK
gut	SIGNAL IDUNA
	Gothaer
	CONCORDIA
	Württembergische
	R+V
	AXA
	Debeka
	Die Continentale
	ZURICH
	Alte Leipziger
	Versicherungskammer Bayern
	VOLKSWOHL BUND
	HanseMercur
	NÜRNBERGER
	Öffentliche Versicherung Braunschweig
	DBV
	Die Stuttgarter

Produktangebot	
sehr gut	LV 1871
sehr gut	Allianz
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	VGH
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	WWK
sehr gut	HANNOVERSCHE
sehr gut	InterRisk
sehr gut	LVM
sehr gut	ERGO
gut	INTER
gut	uniVersa
gut	HUK-COBURG
gut	DEVK
gut	baloise
gut	SwissLife
gut	Württembergische
gut	Barmenia
gut	HDI
gut	EUROPA
	Gothaer
	SIGNAL IDUNA
	AXA
	CONCORDIA
	SV SparkassenVersicherung
	Alte Leipziger
	R+V
	Versicherungskammer Bayern
	ZURICH
	Debeka
	Öffentliche Versicherung Braunschweig
	VOLKSWOHL BUND
	HanseMercur
	Die Continentale
	NÜRNBERGER
	DBV
	Die Stuttgarter

Versicherungsbedingungen	
sehr gut	Allianz
sehr gut	LV 1871
sehr gut	INTER
sehr gut	HANNOVERSCHE
sehr gut	VGH
sehr gut	WWK
sehr gut	uniVersa
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	baloise
sehr gut	InterRisk
sehr gut	ERGO
sehr gut	LVM
gut	Barmenia
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	HUK-COBURG
gut	CONCORDIA
gut	Generali Deutschland
gut	EUROPA
gut	SwissLife
gut	DEVK
gut	HDI
	AXA
	SV SparkassenVersicherung
	Alte Leipziger
	SIGNAL IDUNA
	Versicherungskammer Bayern
	Gothaer
	HanseMercur
	ZURICH
	Die Continentale
	R+V
	VOLKSWOHL BUND
	Debeka
	DBV
	Württembergische
	NÜRNBERGER
	Öffentliche Versicherung Braunschweig
	Die Stuttgarter

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 Berufsunfähigkeitsversicherer (II)

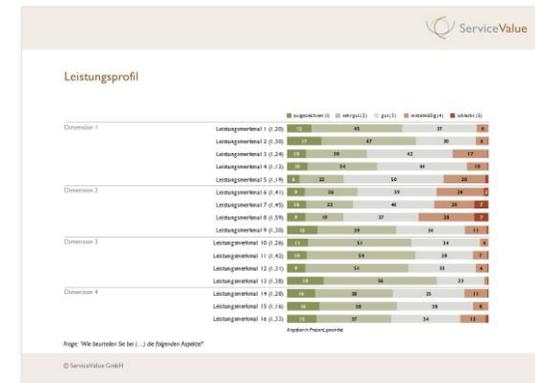
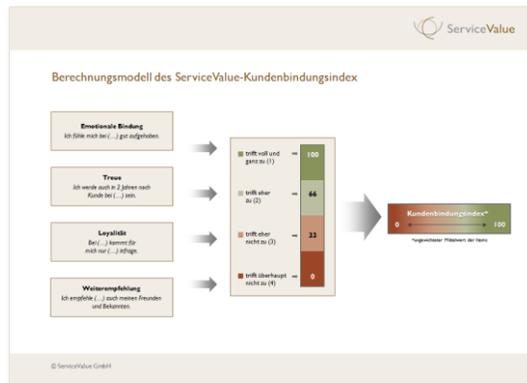
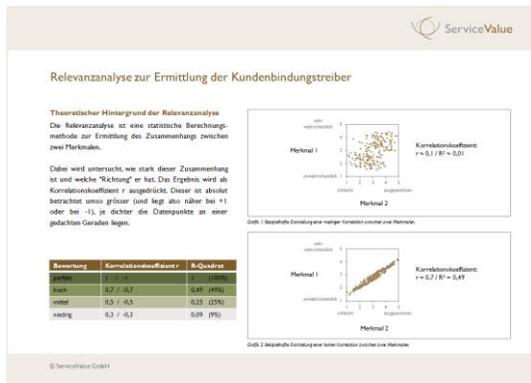
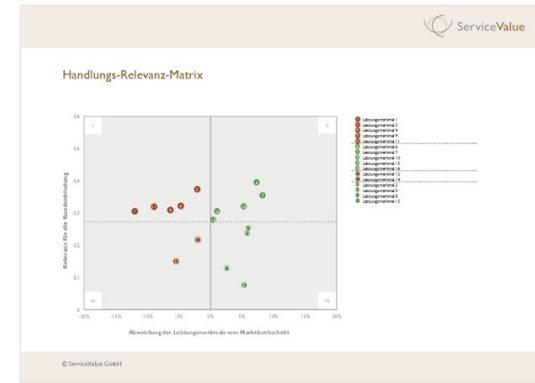
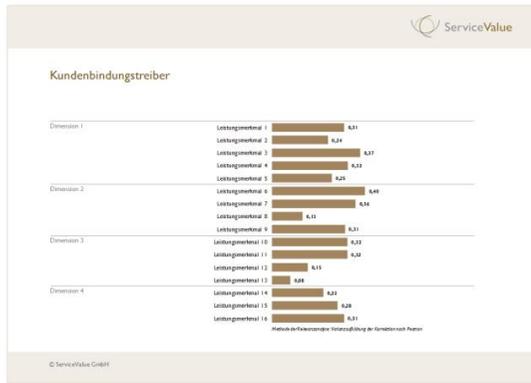
Kundenservice	
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	Allianz
sehr gut	WWK
sehr gut	SwissLife
sehr gut	HDI
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO
sehr gut	VGH
sehr gut	HUK-COBURG
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	baloise
gut	uniVersa
gut	INTER
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Gothaer
gut	LV 1871
gut	Barmenia
gut	HANNOVERSCHE
gut	Württembergische
gut	R+V
gut	InterRisk
	Debeka
	EUROPA
	ZURICH
	DEVK
	CONCORDIA
	VOLKSWOHL BUND
	Die Continentale
	AXA
	Versicherungskammer Bayern
	HanseMerkur
	Alte Leipziger
	NÜRNBERGER
	DBV
	Öffentliche Versicherung Braunschweig
	Die Stuttgarter

Kundenberatung	
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	LVM
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	LV 1871
sehr gut	VGH
sehr gut	WWK
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-COBURG
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	CosmosDirekt
gut	uniVersa
gut	HDI
gut	ERGO
gut	Württembergische
gut	HANNOVERSCHE
gut	baloise
gut	InterRisk
gut	EUROPA
gut	Debeka
gut	INTER
gut	SwissLife
	SIGNAL IDUNA
	Barmenia
	R+V
	Gothaer
	CONCORDIA
	Versicherungskammer Bayern
	Die Continentale
	ZURICH
	Alte Leipziger
	DEVK
	VOLKSWOHL BUND
	AXA
	HanseMerkur
	DBV
	NÜRNBERGER
	Die Stuttgarter
	Öffentliche Versicherung Braunschweig

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	WWK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LV 1871
sehr gut	LVM
sehr gut	uniVersa
sehr gut	INTER
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	EUROPA
sehr gut	HANNOVERSCHE
sehr gut	ERGO
sehr gut	DEVK
gut	SwissLife
gut	InterRisk
gut	VGH
gut	Generali Deutschland
gut	Allianz
gut	HDI
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	baloise
gut	SIGNAL IDUNA
	Barmenia
	Die Continentale
	HanseMerkur
	SV SparkassenVersicherung
	CONCORDIA
	AXA
	Gothaer
	R+V
	Württembergische
	Debeka
	ZURICH
	VOLKSWOHL BUND
	Alte Leipziger
	Öffentliche Versicherung Braunschweig
	NÜRNBERGER
	Versicherungskammer Bayern
	Die Stuttgarter
	DBV

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“.

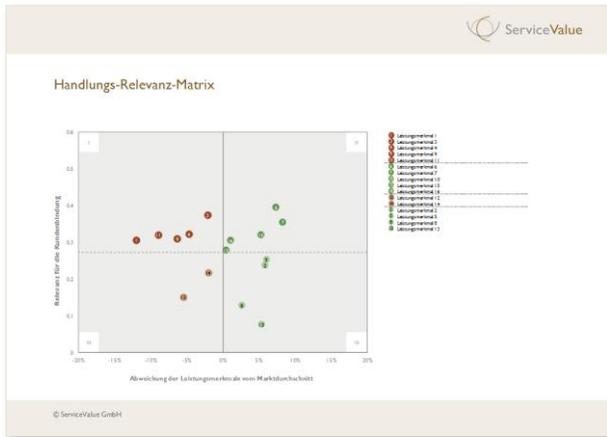
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



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?
- ⇒ Leistungsprofil 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, Loyalität, Wiederkaufbereitschaft 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 – EuroAtlas Berufsunfähigkeitsversicherer 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)
- €uroAtlas Berufsunfähigkeitsversicherer 2023** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (373 Seiten, PDF) zum Preis von 5.500,- € netto
- Vorteilsangebot** EuroAtlas Berufsunfähigkeitsversicherer 2023 (373 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 7.400,- € 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 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

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