



Kundenurteil: Fairness von Cyberversicherern 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 24 Cyberversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April / Mai 2023
Stichprobe	1.290 Urteile zu 24 Cyberversicherern (Bewertung von bis zu zwei Cyberversicherern mit denen die Befragten unternehmensbedingt Erfahrungen gemacht haben)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 24 Cyberversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AIG • Allianz • ARAG • AXA • baloise • CHUBB • COGITANDA • Die Continentale • DUAL • ERGO • Gothaer • HDI • helvetia • HISCOX • Interlloyd • LVM Versicherung • MARKEL • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • VHV • Württembergische • ZURICH
Gesamtumfang	45 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none">• Eingehen auf Bedürfnisse des Unternehmens• Durchführung einer Risikoanalyse• Beratungsqualität• Eigeninitiative der Mitarbeiter• Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsbedarf und Deckung
Fairer Schutz und Vorsorge	<ul style="list-style-type: none">• Qualität der Produkte• Transparenz der Risikoabdeckung• Sicherheit der Produkte• Passgenaue Produkte
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none">• Verbindlichkeit von Aussagen• Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen• Erreichbarkeit von Mitarbeitern• Angemessenheit des Informationsumfangs
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Kostentransparenz

Teildimensionen der Fairness von Cyberversicherern

Fairness

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Bedürfnisse des Unternehmens
- Durchführung einer Risikoanalyse
- Beratungsqualität
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsbedarf und Deckung

Fairer Schutz und Vorsorge

- Qualität der Produkte
- Transparenz der Risikoabdeckung
- Sicherheit der Produkte
- Passgenaue Produkte

Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Angemessenheit des Informationsumfangs

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Cyberversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	COGITANDA
sehr gut	ERGO
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VHV
gut	AIG
gut	AXA
gut	HDI
gut	HISCOX
gut	MARKEL
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Württembergische
gut	ZURICH
	ARAG
	baloise
	CHUBB
	Die Continentale
	DUAL
	Gothaer
	helvetia
	Interlloyd
	R+V

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	COGITANDA
sehr gut	ERGO
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	MARKEL
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	VHV
gut	AIG
gut	AXA
gut	Die Continentale
gut	HDI
gut	HISCOX
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Württembergische
	ARAG
	baloise
	CHUBB
	DUAL
	Gothaer
	helvetia
	Interlloyd
	R+V
	ZURICH

Fairer Schutz & Vorsorge	
sehr gut	Allianz
sehr gut	COGITANDA
sehr gut	HISCOX
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VHV
gut	AIG
gut	ERGO
gut	HDI
gut	LVM Versicherung
gut	MARKEL
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Württembergische
gut	ZURICH
	ARAG
	AXA
	baloise
	CHUBB
	Die Continentale
	DUAL
	Gothaer
	helvetia
	Interlloyd
	R+V

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Cyberversicherer (II)

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VHV
gut	AIG
gut	AXA
gut	COGITANDA
gut	Gothaer
gut	HISCOX
gut	MARKEL
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Württembergische
	ARAG
	baloise
	CHUBB
	Die Continentale
	DUAL
	HDI
	helvetia
	Interlloyd
	R+V
	ZURICH

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	COGITANDA
sehr gut	HISCOX
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VHV
sehr gut	ZURICH
gut	Allianz
gut	ERGO
gut	HDI
gut	LVM Versicherung
gut	MARKEL
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Württembergische
	AIG
	ARAG
	AXA
	baloise
	CHUBB
	Die Continentale
	DUAL
	Gothaer
	helvetia
	Interlloyd
	R+V

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

Kurzportrait ServiceValue

Marktforschung

Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung für ansetzende Follow-Up-Prozesse.

Beratung

Erklärtes Ziel unserer Beratungstätigkeit ist die nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes durch optimale Gestaltung von Stakeholderbeziehungen. Wir unterstützen Sie in der Findung und Umsetzung ganzheitlicher Servicestrategien.

Personal- und Organisationsentwicklung

Der Erfolg eines Unternehmens ist im großen Maß abhängig von seiner Führungskultur und dem Engagement und der Bindung der Mitarbeiter. ServiceValue unterstützt Sie bei der Analyse von Potenzialen und Handlungsfeldern. Darüber hinaus begleiten wir Sie bei Veränderungsprozessen und der Entwicklung einer mitarbeiter- und serviceorientierten Führungskultur.



Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

ISBN 978-3-96472-580-6 (PDF)

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 / © peshkova – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de