



Kundenurteil: Fairness von betrieblichen Altersversorgern 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 33 Versicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

| | |
|--------------------------|--|
| Studienkonzept | FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH |
| Erhebungsmethode | Online-Befragung |
| Erhebungszeitraum | Juni / Juli 2023 |
| Stichprobe | 2.751 Kunden mit 3.249 Urteilen zu 33 Versicherern (Bewertung von bis zu zwei Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren) |
| Auswertung | <p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 33 Versicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • Alte Leipziger • AXA • Barmenia • Canada Life • Condor Versicherung • Debeka • DEVK • Die Continentale • Die Stuttgarter • ERGO • Generali Deutschland • Gothaer • Hannoversche • HanseMerkur • HDI • HUK-COBURG • LV 1871 • LVM • NÜRNBERGER • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SAARLAND • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Swiss Life • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • VOLKSWOHL BUND • württembergische • WWK • Zurich |
| Gesamtumfang | 210 Seiten Chart-Berichtsband (PDF) |

Studiendesign

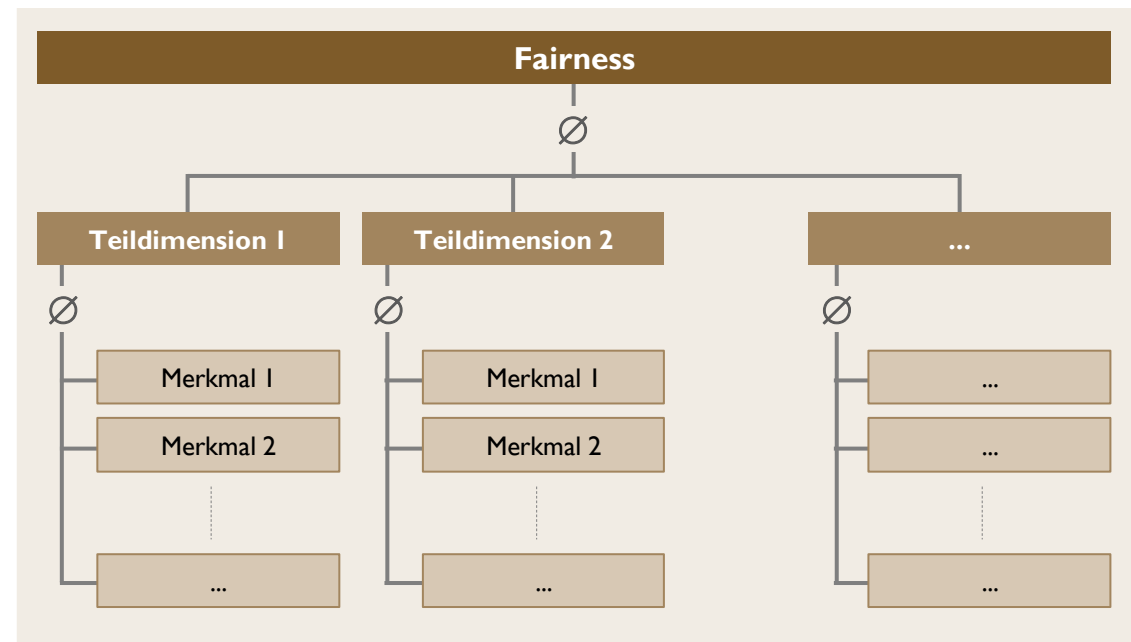
| | |
|--|---|
| Kundenbindung | <ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung |
| Faire Produktleistung | <ul style="list-style-type: none"> • Kombinationsmöglichkeiten • Attraktivität der Produkte • Zusatzversicherungen • Problemlose Weiterführung |
| Faire Kundenberatung | <ul style="list-style-type: none"> • Hinweise zur Minderung der Sozialversicherungsleistungen • Hinweise zur Krankenversicherungspflichtgrenze • Hinweise zur Haftung bei Beitragsrückständen • Hinweise auf Sozialversicherungspflicht |
| Fairer Kundenservice | <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeiten • Fachkompetenz • Beantwortung aller Fragen • Attraktive Einzel- oder Gruppenvereinbarungen |
| Faire Kundenkommunikation | <ul style="list-style-type: none"> • Vollständigkeit der Informationen • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Unterlagen • Regelmäßige Informationen |
| Faires Preis-Leistungs-Verhältnis | <ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Transparenz der Kosten |

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 betrieblichen Altersversorgern



FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire betriebliche Altersversorger (I)

| FAIRNESS | |
|----------|--------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | DEVK |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | Generali Deutschland |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | Provinzial Versicherungsgruppe |
| sehr gut | SV SparkassenVersicherung |
| sehr gut | Swiss Life |
| sehr gut | württembergische |
| sehr gut | WWWK |
| gut | Canada Life |
| gut | Gothaer |
| gut | HDI |
| gut | NÜRNBERGER |
| gut | R+V |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | VGH |
| gut | Zurich |
| | Alte Leipziger |
| | AXA |
| | Barmenia |
| | Condor Versicherung |
| | Debeka |
| | Die Continentale |
| | Die Stuttgarter |
| | Hannoversche |
| | HanseMerkur |
| | LV 1871 |
| | SAARLAND |
| | Versicherungskammer Bayern |
| | VHV |
| | VOLKSWOHL BUND |

| Faire Produktleistung | |
|-----------------------|--------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Canada Life |
| sehr gut | DEVK |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | HDI |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | SV SparkassenVersicherung |
| sehr gut | Swiss Life |
| sehr gut | VGH |
| sehr gut | württembergische |
| sehr gut | WWWK |
| gut | Alte Leipziger |
| gut | Generali Deutschland |
| gut | NÜRNBERGER |
| gut | Provinzial Versicherungsgruppe |
| gut | R+V |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | Zurich |
| | AXA |
| | Barmenia |
| | Condor Versicherung |
| | Debeka |
| | Die Continentale |
| | Die Stuttgarter |
| | Gothaer |
| | Hannoversche |
| | HanseMerkur |
| | LV 1871 |
| | SAARLAND |
| | Versicherungskammer Bayern |
| | VHV |
| | VOLKSWOHL BUND |

| Faire Kundenberatung | |
|----------------------|--------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | DEVK |
| sehr gut | HDI |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | Provinzial Versicherungsgruppe |
| sehr gut | R+V |
| sehr gut | Swiss Life |
| sehr gut | VGH |
| sehr gut | württembergische |
| sehr gut | WWWK |
| gut | Canada Life |
| gut | ERGO |
| gut | Generali Deutschland |
| gut | Gothaer |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | SV SparkassenVersicherung |
| gut | VHV |
| | Alte Leipziger |
| | AXA |
| | Barmenia |
| | Condor Versicherung |
| | Debeka |
| | Die Continentale |
| | Die Stuttgarter |
| | Hannoversche |
| | HanseMerkur |
| | LV 1871 |
| | NÜRNBERGER |
| | SAARLAND |
| | Versicherungskammer Bayern |
| | VOLKSWOHL BUND |
| | Zurich |

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire betriebliche Altersversorger (II)

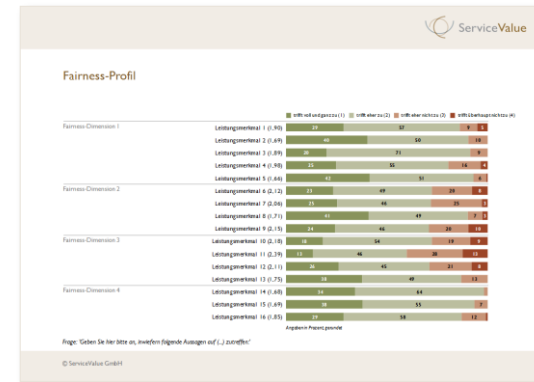
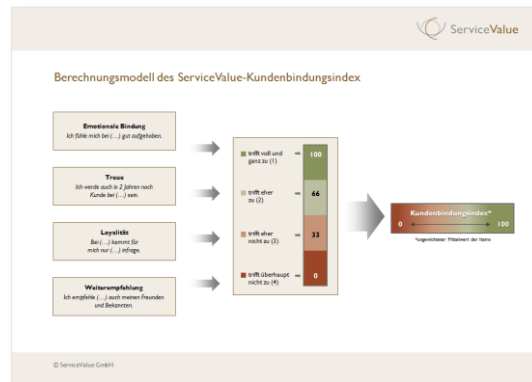
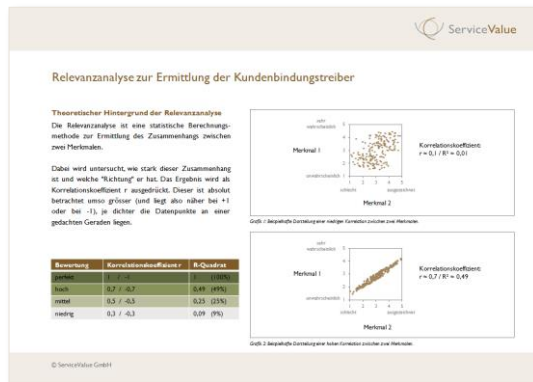
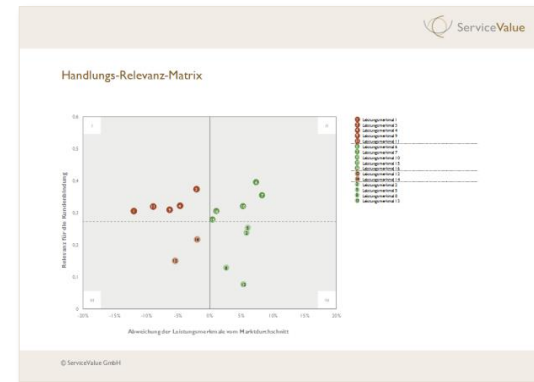
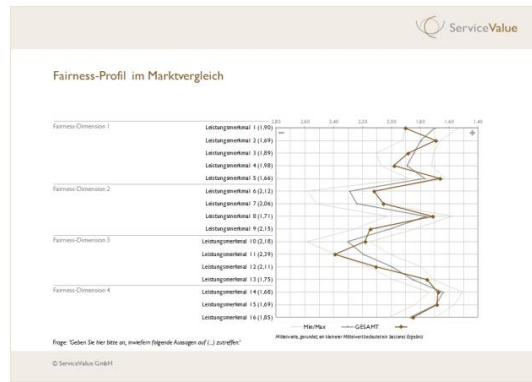
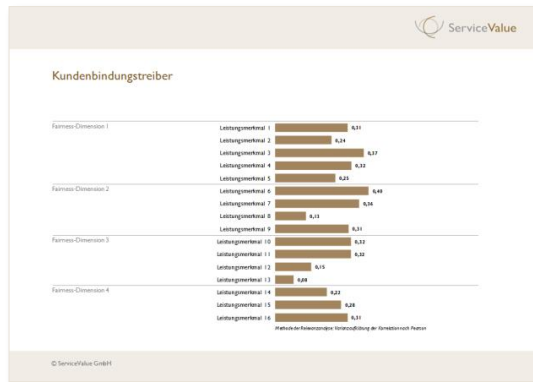
| Fairer Kundenservice | |
|----------------------|--------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | DEVK |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | Provinzial Versicherungsgruppe |
| sehr gut | SV Sparkassenversicherung |
| sehr gut | Swiss Life |
| sehr gut | württembergische |
| sehr gut | WWWK |
| gut | Canada Life |
| gut | Generali Deutschland |
| gut | HDI |
| gut | NÜRNBERGER |
| gut | R+V |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | VGH |
| | Alte Leipziger |
| | AXA |
| | Barmenia |
| | Condor Versicherung |
| | Debeka |
| | Die Continentale |
| | Die Stuttgarter |
| | Gothaer |
| | Hannoversche |
| | HanseMerkur |
| | LV 1871 |
| | SAARLAND |
| | Versicherungskammer Bayern |
| | VHV |
| | VOLKSWOHL BUND |
| | Zurich |

| Faire Kundenkommunikation | |
|---------------------------|--------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | DEVK |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | Generali Deutschland |
| sehr gut | HDI |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | Provinzial Versicherungsgruppe |
| sehr gut | SV Sparkassenversicherung |
| sehr gut | WWWK |
| gut | Canada Life |
| gut | Gothaer |
| gut | R+V |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | Swiss Life |
| gut | VGH |
| gut | württembergische |
| gut | Zurich |
| | Alte Leipziger |
| | AXA |
| | Barmenia |
| | Condor Versicherung |
| | Debeka |
| | Die Continentale |
| | Die Stuttgarter |
| | Hannoversche |
| | HanseMerkur |
| | LV 1871 |
| | NÜRNBERGER |
| | SAARLAND |
| | Versicherungskammer Bayern |
| | VHV |
| | VOLKSWOHL BUND |

| Faires Preis-Leistungs-Verhältnis | |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | DEVK |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | Generali Deutschland |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | R+V |
| sehr gut | SV Sparkassenversicherung |
| sehr gut | Swiss Life |
| sehr gut | württembergische |
| sehr gut | WWWK |
| gut | Canada Life |
| gut | Gothaer |
| gut | HDI |
| gut | NÜRNBERGER |
| gut | Provinzial Versicherungsgruppe |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | VGH |
| gut | Zurich |
| | Alte Leipziger |
| | AXA |
| | Barmenia |
| | Condor Versicherung |
| | Debeka |
| | Die Continentale |
| | Die Stuttgarter |
| | Hannoversche |
| | HanseMerkur |
| | LV 1871 |
| | SAARLAND |
| | Versicherungskammer Bayern |
| | VHV |
| | VOLKSWOHL BUND |

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

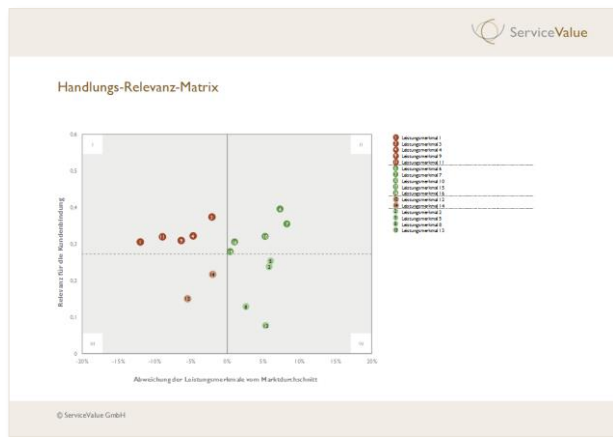
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

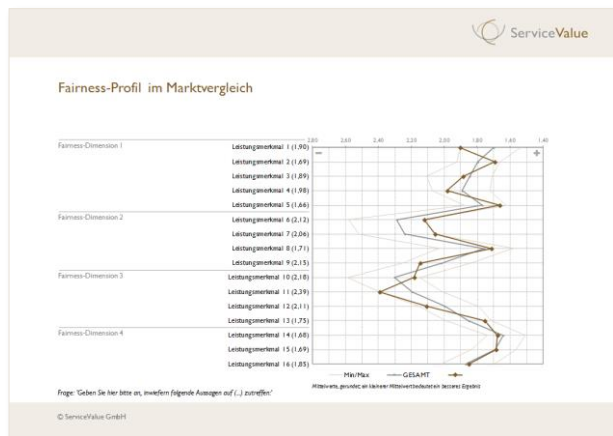
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

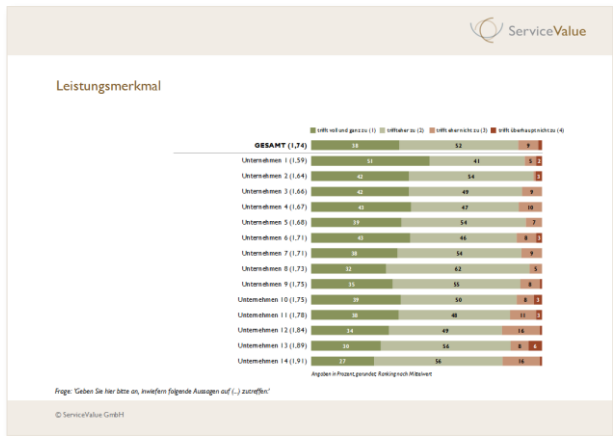
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von betrieblichen Altersversorgern 2023“ (Einzelexemplar, 210 Seiten, PDF) zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT) zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von betrieblichen Altersversorgern 2023“ (Einzelexemplar, 210 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

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 / pfpgroup – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de