



Kundenurteil: Fairness von betrieblichen Krankenversicherern 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 20 betriebliche Krankenversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juni 2023
Stichprobe	1.716 Kunden mit 1.966 Urteilen zu 20 betrieblichen Krankenversicherern (Bewertung von bis zu zwei betrieblichen Krankenversicherern (bKV), bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 20 betriebliche Krankenversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • ARAG • AXA • Barmenia • Bayerische Beamtenkrankenkasse • Debeka • Die Continentale • DKV (ERGO) • Generali Deutschland • Gothaer • Hallesche • HanseMerkur • HUK-COBURG • Mannheimer • NÜRNBERGER • R+V • SDK (Süddeutsche) • SIGNAL IDUNA • uniVersa • württembergische
Gesamtumfang	131 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

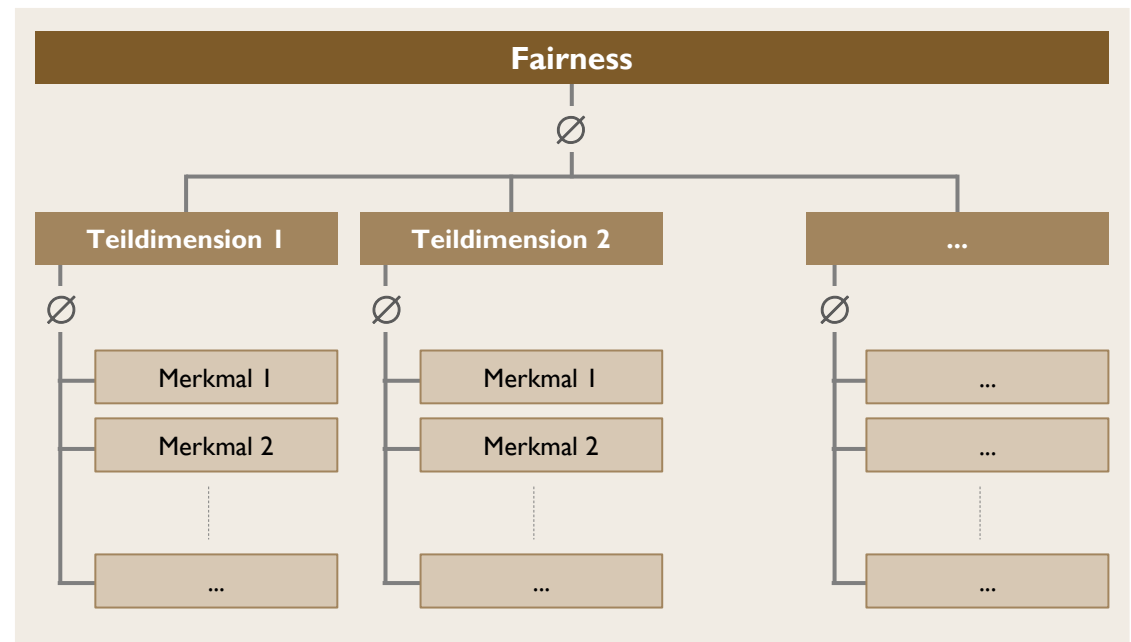
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Weiterempfehlung • Relevanz
Faire Tarifleistung	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Leistungsansprüche • Qualität der Versicherungsbausteine • Sicherheitsgefühl • Verbindlichkeit von Aussagen • Aufstockung des Versicherungsschutzes
Faire Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verständlichkeit der Kommunikation • Angemessener Informationsumfang • Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
Fairer Service	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität) • Fachkompetenz • Unbürokratische Hilfestellung • Unkomplizierte Leistungsabrechnung
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz • Beitragsstabilität

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 Krankenversicherern

Fairness

Faire Tarifleistung

- Transparenz der Leistungsansprüche
- Qualität der Versicherungsbausteine
- Sicherheitsgefühl
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Aufstockung des Versicherungsschutzes

Faire Kommunikation

- Verständlichkeit der Kommunikation
- Angemessener Informationsumfang
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen

Fairer Service

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität)
- Fachkompetenz
- Unbürokratische Hilfestellung
- Unkomplizierte Leistungsabrechnung

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Beitragsstabilität

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer betrieblicher Krankenversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	DKV (ERGO)
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	SDK (Süddeutsche)
sehr gut	uniVersa
sehr gut	württembergische
gut	AXA
gut	Debeka
gut	Mannheimer
gut	NÜRNBERGER
gut	R+V
	Barmenia
	Bayerische Beamtenkrankenkasse
	Die Continentale
	Generali Deutschland
	Gothaer
	Hallesche
	HanseMerkur
	SIGNAL IDUNA

Faire Tarifleistung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	Debeka
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	SDK (Süddeutsche)
sehr gut	uniVersa
sehr gut	württembergische
gut	AXA
gut	Barmenia
gut	DKV (ERGO)
gut	Mannheimer
gut	NÜRNBERGER
gut	R+V
	Bayerische Beamtenkrankenkasse
	Die Continentale
	Generali Deutschland
	Gothaer
	Hallesche
	HanseMerkur
	SIGNAL IDUNA

Faire Kommunikation	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DKV (ERGO)
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	NÜRNBERGER
sehr gut	uniVersa
sehr gut	württembergische
gut	ARAG
gut	AXA
gut	Debeka
gut	Mannheimer
gut	SDK (Süddeutsche)
gut	SIGNAL IDUNA
	Barmenia
	Bayerische Beamtenkrankenkasse
	Die Continentale
	Generali Deutschland
	Gothaer
	Hallesche
	HanseMerkur
	R+V

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

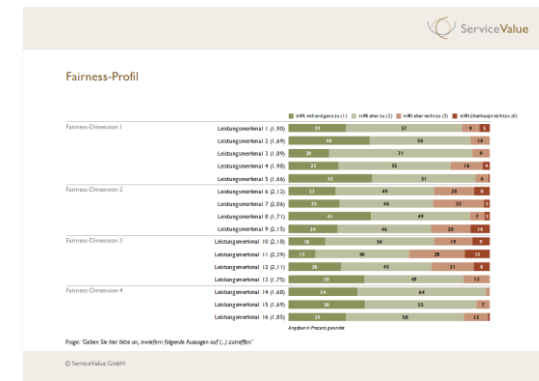
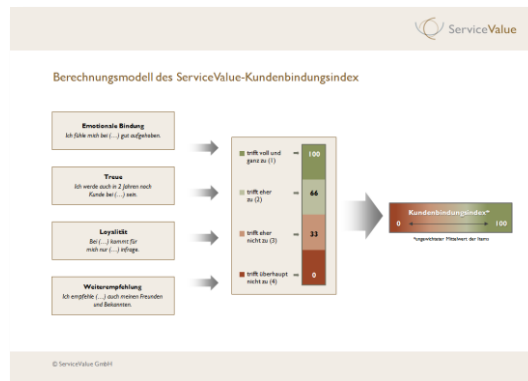
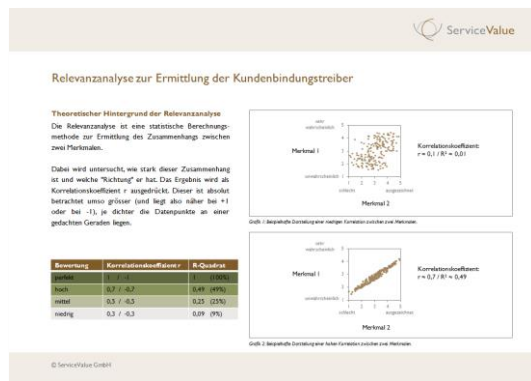
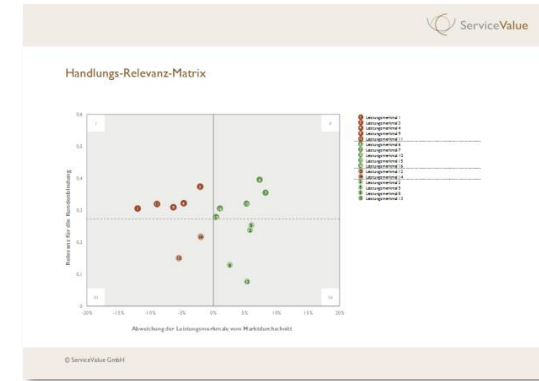
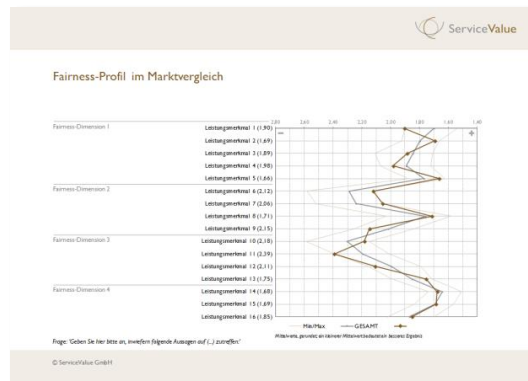
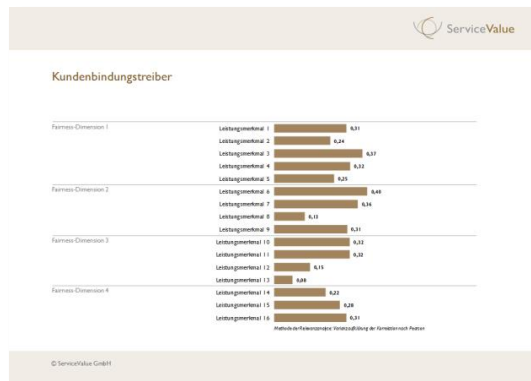
FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer betrieblicher Krankenversicherer (II)

Fairer Service	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	AXA
sehr gut	DKV (ERGO)
sehr gut	SDK (Süddeutsche)
sehr gut	uniVersa
gut	Barmenia
gut	Debeka
gut	HUK-COBURG
gut	Mannheimer
gut	NÜRNBERGER
gut	württembergische
	Bayerische Beamtenkrankenkasse
	Die Continentale
	Generali Deutschland
	Gothaer
	Hallesche
	HanseMerkur
	R+V
	SIGNAL IDUNA

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	DKV (ERGO)
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Mannheimer
sehr gut	SDK (Süddeutsche)
sehr gut	württembergische
gut	AXA
gut	NÜRNBERGER
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	uniVersa
	Barmenia
	Bayerische Beamtenkrankenkasse
	Debeka
	Die Continentale
	Generali Deutschland
	Gothaer
	Hallesche
	HanseMerkur

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

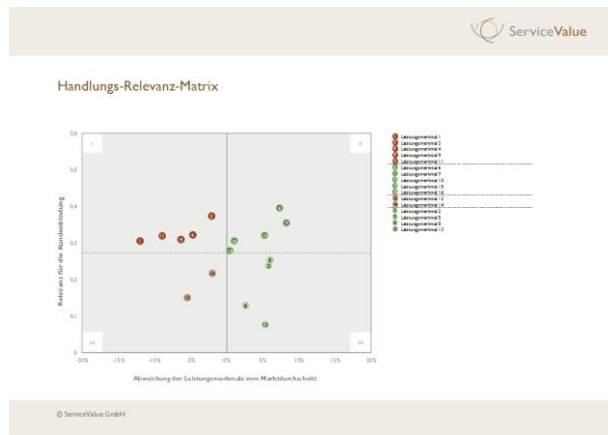
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

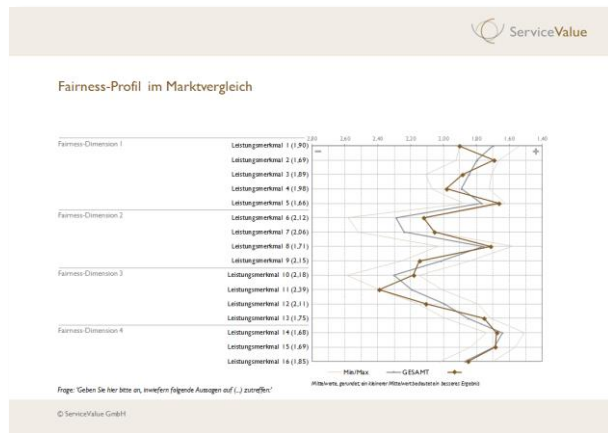
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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



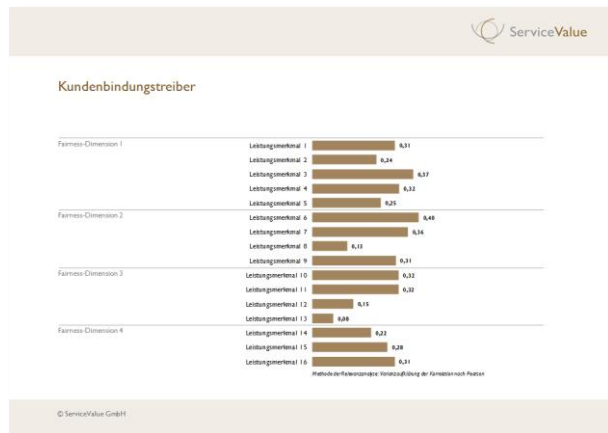
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ 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, Weiterempfehlung und Relevanz
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von betrieblichen Krankenversicherern 2023“ (Einzelexemplar, 131 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 Krankenversicherern 2023“ (Einzelexemplar, 131 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 – Fotolia.com / RioPatuca Images – Stock.adobe.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de