



Kundenurteil: Fairness von Sterbegeld- versicherern 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 21 Sterbegeldversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juli / August 2023
Stichprobe	1.491 Kunden zu 21 Sterbegeldversicherern (bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten eine Sterbegeldversicherung abgeschlossen haben)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 21 Sterbegeldversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aeguron • Allianz • Baloise • Barmenia • BVaG Bochumer Versicherungsverein • Concordia • Cosmos Direkt • Debeka • DELA Lebensversicherungen • DEVK • ERGO • Gothaer • HDI • HUK-COBURG • LVM • NÜRNBERGER • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SIGNAL IDUNA • Württembergische • Zurich
Gesamtumfang	154 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

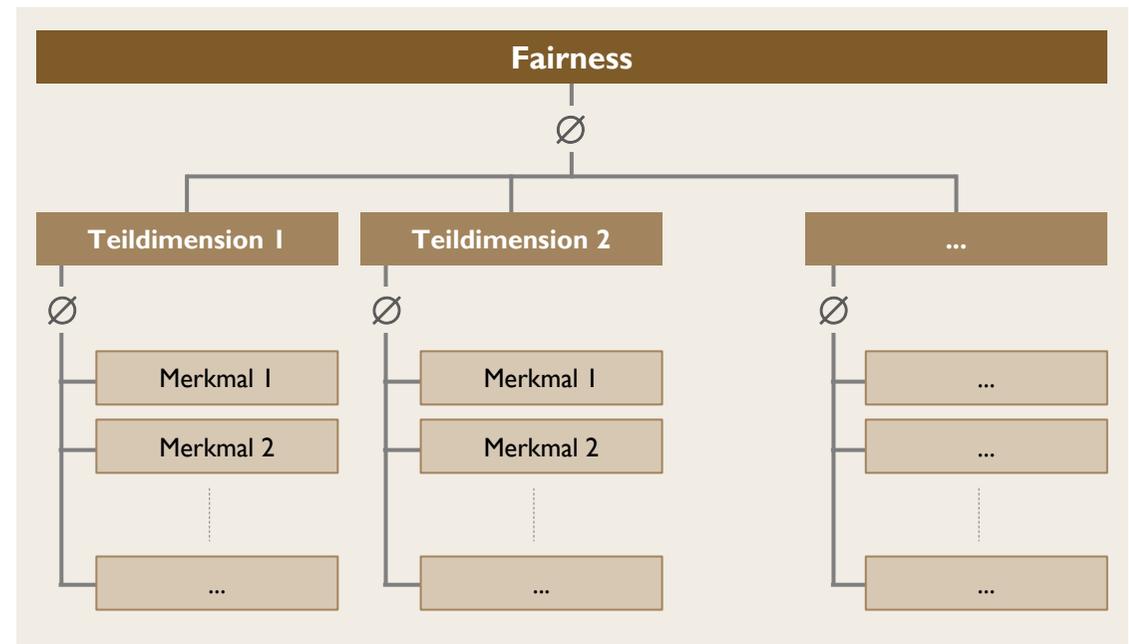
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Wiederkaufbereitschaft • Loyalität • Weiterempfehlung
Faires Produktangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Passgenauigkeit der Produkte • Verbraucherfreundliche Versicherungsbedingungen • Angemessene Gesundheitsfragen • Angemessene Wartezeiten • Sicherheitsgefühl
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verständliche Versicherungsbedingungen • Angemessener Informationsumfang • Berücksichtigung der persönlichen Lebenssituation
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität) • Fachkompetenz
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Leistungstransparenz • 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

Faires Produktangebot

- Passgenauigkeit der Produkte
- Verbraucherfreundliche Versicherungsbedingungen
- Angemessene Gesundheitsfragen
- Angemessene Wartezeiten
- Sicherheitsgefühl

Faire Kundenkommunikation

- Verständliche Versicherungsbedingungen
- Angemessener Informationsumfang
- Berücksichtigung der persönlichen Lebenssituation

Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität)
- Fachkompetenz

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Leistungstransparenz
- Beitragsstabilität

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Sterbegeldversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DELA Lebensversicherungen
sehr gut	ERGO
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HDI
sehr gut	NÜRNBERGER
sehr gut	R+V
sehr gut	SIGNAL IDUNA
gut	Aeguron
gut	BVaG Bochumer Versicherungsverein
gut	DEVK
gut	HUK-COBURG
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	Württembergische
	Baloise
	Barmenia
	Concordia
	Cosmos Direkt
	Debeka
	LVM
	Zurich

Faires Produktangebot	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DELA Lebensversicherungen
sehr gut	ERGO
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HDI
sehr gut	NÜRNBERGER
sehr gut	SIGNAL IDUNA
gut	BVaG Bochumer Versicherungsverein
gut	DEVK
gut	HUK-COBURG
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	R+V
gut	Württembergische
	Aeguron
	Baloise
	Barmenia
	Concordia
	Cosmos Direkt
	Debeka
	LVM
	Zurich

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HDI
sehr gut	NÜRNBERGER
sehr gut	R+V
gut	Aeguron
gut	BVaG Bochumer Versicherungsverein
gut	DELA Lebensversicherungen
gut	HUK-COBURG
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Württembergische
	Baloise
	Barmenia
	Concordia
	Cosmos Direkt
	Debeka
	DEVK
	LVM
	Zurich

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

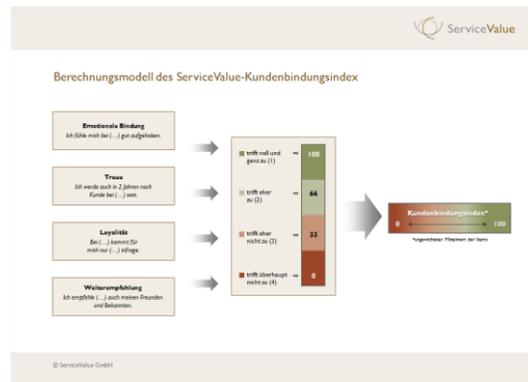
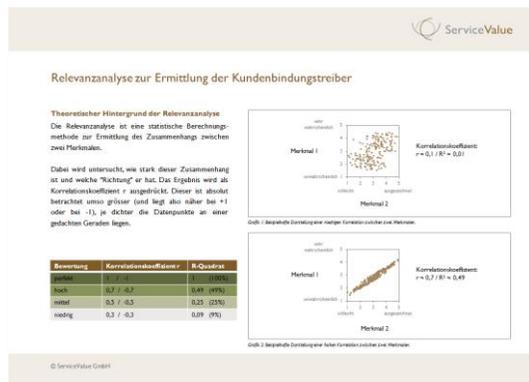
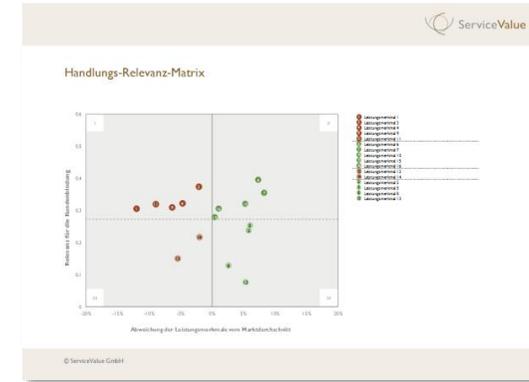
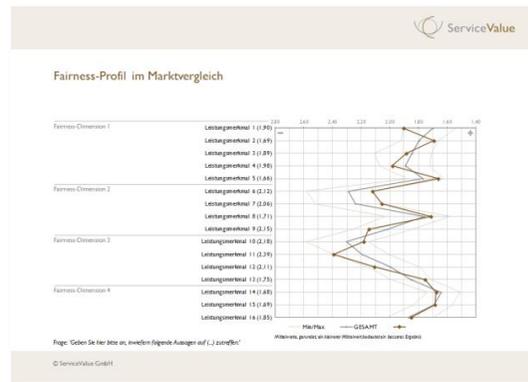
FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Sterbegeldversicherer (II)

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DELA Lebensversicherungen
sehr gut	ERGO
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HDI
sehr gut	R+V
sehr gut	SIGNAL IDUNA
gut	Aeguron
gut	BVaG Bochumer Versicherungsverein
gut	DEVK
gut	HUK-COBURG
gut	NÜRNBERGER
gut	Württembergische
gut	Zurich
	Baloise
	Barmenia
	Concordia
	Cosmos Direkt
	Debeka
	LVM
	Provinzial Versicherungsgruppe

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DELA Lebensversicherungen
sehr gut	ERGO
sehr gut	HDI
sehr gut	NÜRNBERGER
sehr gut	R+V
sehr gut	SIGNAL IDUNA
gut	Aeguron
gut	BVaG Bochumer Versicherungsverein
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	HUK-COBURG
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
	Baloise
	Barmenia
	Concordia
	Cosmos Direkt
	LVM
	Württembergische
	Zurich

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?

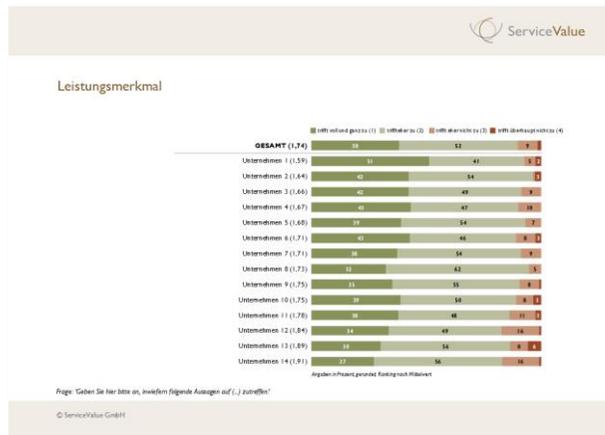
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



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

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Sterbegeldversicherern 2023“ (Einzelexemplar, 154 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 Sterbegeldversicherern 2023“ (Einzelexemplar, 154 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 / Coloures-pic – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de