



Kundenurteil: Fairness von privaten Pflegeversicherern 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 29 private Pflegeversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	November 2023
Stichprobe	2.237 Kunden mit 2.573 Urteilen zu 29 privaten Pflegeversicherern (Bewertung von bis zu zwei privaten Pflegeversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 29 private Pflegeversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • Alte Oldenburger • ARAG • AXA • Barmenia • Concordia • Debeka • DEVK • DFV • Die Continentale • DKV / ERGO • Generali • Gothaer • HALLESCHE • HanseMerkur • HUK-COBURG • IDEAL Versicherung • INTER • LVM • Münchener Verein • NÜRNBERGER • R+V • SDK • Signal Iduna • uniVersa • Versicherungskammer Bayern • VGH • vigo Krankenversicherung • Württembergische
Gesamtumfang	179 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 • Verständliche Versicherungsbedingungen • Angemessene Gesundheitsprüfung • Flexibilität des Produkts vor Eintritt des Pflegefalles • Flexibilität des Produkts nach Eintritt des Pflegefalles
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetenz der Mitarbeiter • Beratungsqualität • Berücksichtigung der Lebenssituation
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz • Beitragsbefreiung bei Eintritt des Pflegefalles

Teildimensionen der Fairness von privaten Pflegeversicherern

Fairness

Faires Produktangebot

- Passgenauigkeit der Produkte
- Verständliche Versicherungsbedingungen
- Angemessene Gesundheitsprüfung
- Flexibilität des Produkts vor Eintritt des Pflegefalles
- Flexibilität des Produkts nach Eintritt des Pflegefalles

Faire Kundenberatung

- Kompetenz der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Berücksichtigung der Lebenssituation

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Beitragsbefreiung bei Eintritt des Pflegefalles

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer privater Pflegeversicherer

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	Debeka
sehr gut	DKV / ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	INTER
sehr gut	LVM
sehr gut	SDK
gut	Concordia
gut	DEVK
gut	HALLESCHE
gut	IDEAL Versicherung
gut	Signal Iduna
gut	VGH
	Alte Oldenburger
	AXA
	Barmenia
	DFV
	Die Continentale
	Gothaer
	Münchener Verein
	NÜRNBERGER
	R+V
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	vigo Krankenversicherung
	Württembergische

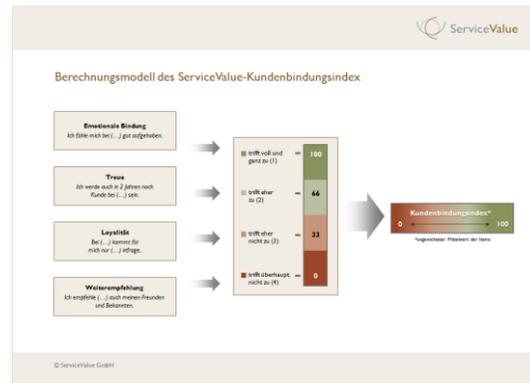
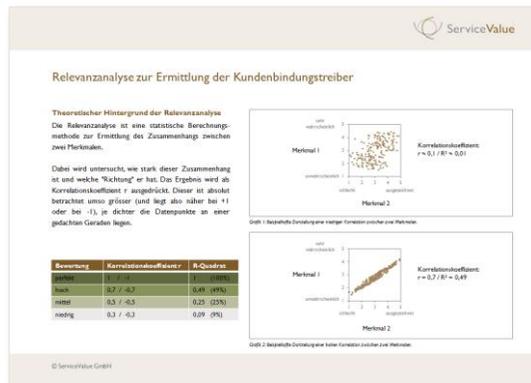
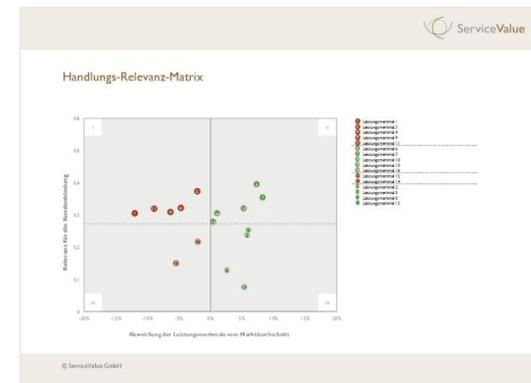
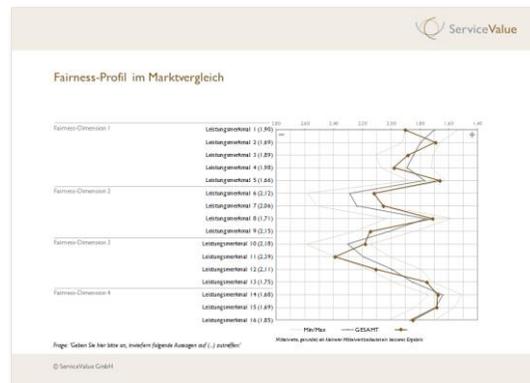
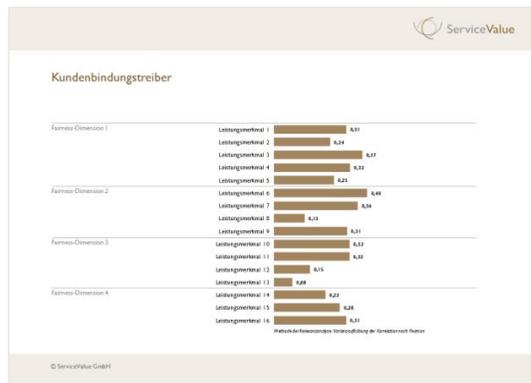
Faires Produktangebot	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	Debeka
sehr gut	DKV / ERGO
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	IDEAL Versicherung
sehr gut	INTER
sehr gut	LVM
sehr gut	SDK
sehr gut	VGH
gut	Concordia
gut	DEVK
gut	Generali
gut	HALLESCHE
gut	vigo Krankenversicherung
	Alte Oldenburger
	AXA
	Barmenia
	DFV
	Die Continentale
	Gothaer
	Münchener Verein
	NÜRNBERGER
	R+V
	Signal Iduna
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	Württembergische

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	DKV / ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	SDK
sehr gut	Signal Iduna
gut	ARAG
gut	Concordia
gut	Gothaer
gut	HALLESCHE
gut	IDEAL Versicherung
gut	INTER
gut	VGH
	Alte Oldenburger
	AXA
	Barmenia
	DEVK
	DFV
	Die Continentale
	Münchener Verein
	NÜRNBERGER
	R+V
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	vigo Krankenversicherung
	Württembergische

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	DKV / ERGO
sehr gut	HALLESCHE
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	IDEAL Versicherung
sehr gut	INTER
gut	Concordia
gut	Generali
gut	HanseMerkur
gut	LVM
gut	SDK
gut	Signal Iduna
gut	uniVersa
gut	vigo Krankenversicherung
	Alte Oldenburger
	AXA
	Barmenia
	DFV
	Die Continentale
	Gothaer
	Münchener Verein
	NÜRNBERGER
	R+V
	Versicherungskammer Bayern
	VGH
	Württembergische

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?

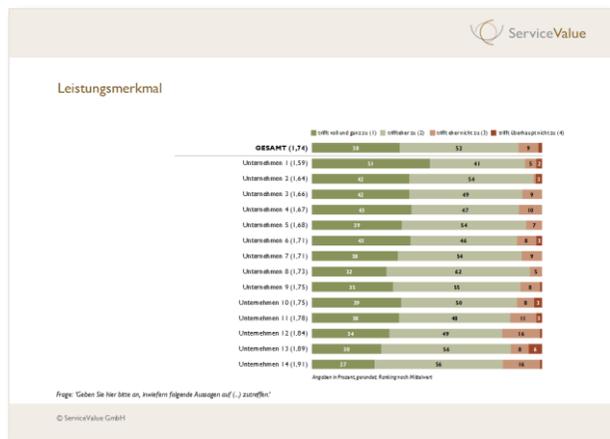
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



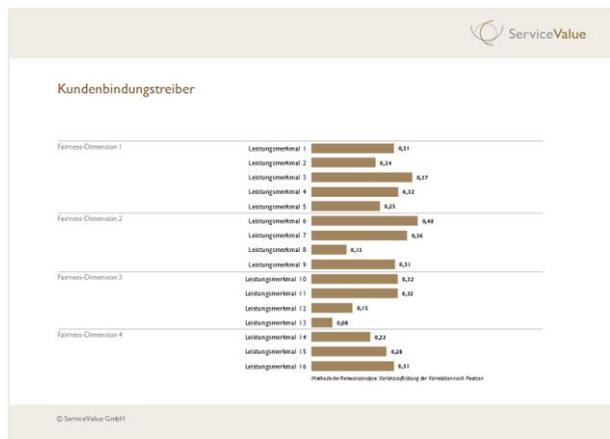
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

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

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von privaten Pflegeversicherern 2023“ (Einzelexemplar, 179 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 privaten Pflegeversicherern 2023“ (Einzelexemplar, 179 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 / VRD – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de