



Kundenurteil: Fairness von Cyberversicherern 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 24 Cyberversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März / April 2024
Stichprobe	1.472 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 Versicherungen • württembergische • ZURICH
Gesamtumfang	45 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

<p>Faire Kundenberatung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Bedürfnisse des Unternehmens • Durchführung einer Risikoanalyse • Beratungsqualität • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsbedarf und Deckung
<p>Fairer Schutz und Vorsorge</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität der Produkte • Transparenz der Risikoabdeckung • Sicherheit der Produkte • Passgenaue Produkte
<p>Faire Kundenkommunikation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Angemessenheit des Informationsumfangs
<p>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</p>	<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	HDI
sehr gut	HISCOX
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VHV Versicherungen
sehr gut	württembergische
sehr gut	ZURICH
gut	AXA
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	R+V
	AIG
	ARAG
	baloise
	CHUBB
	Die Continentale
	DUAL
	helvetia
	Interlloyd
	MARKEL
	SIGNAL IDUNA

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

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

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

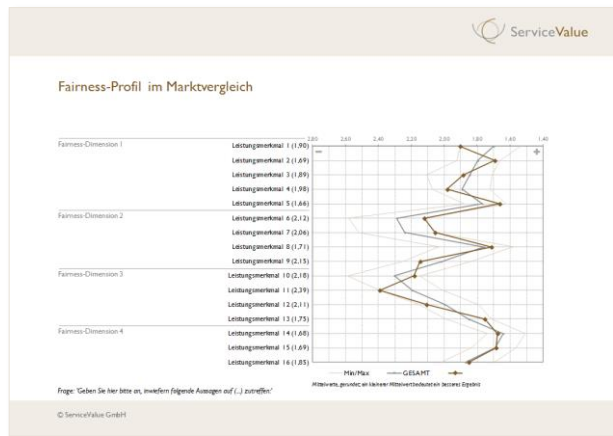
FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Cyberversicherer (II)

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

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

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

Ihre Fragen – unsere Antworten



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Cyberversicherern 2024“ (Einzelexemplar, 45 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 Cyberversicherern 2024“ (Einzelexemplar, 45 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 / © peshkova – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de