



ServiceAtlas Lebensversicherer 2025

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 35 Lebensversicherer

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	November / Dezember 2024
Stichprobe	2.877 Kunden mit insgesamt 3.505 Urteilen; Bewertung von bis zu drei Unternehmen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren und eines der folgenden Produkte abgeschlossen haben: Kapitallebensversicherung, Risikolebensversicherung, Berufsunfähigkeitsversicherung, Staatlich geförderte Rente (Riester-Rente, Basisrente), Private Rentenversicherung oder Betriebliche Altersvorsorge
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 35 Lebensversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • Alte Leipziger • AXA • Baloise • Barmenia • Canada Life • CosmosDirekt • Debeka • DEVK • die Bayerische • Die Continentale • Die Stuttgarter • ERGO • Europa • Generali • Gothaer • Hannoversche • HanseMerkur • HDI • HUK-COBURG • InterRisk • LV 1871 • LVM Versicherung • neue leben • NÜRNBERGER • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Swiss Life • Versicherungskammer Bayern • VOLKSWOHL BUND • Württembergische • WWK • Zurich
Gesamtumfang	220 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Loyalität • Weiterempfehlung
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Produktauswahl und -alternativen • Transparenz der Produkte und Tarife • Angebots- und Vertragsunterlagen • Produktqualität • Flexibilität und Passgenauigkeit der Produkte
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter • Soziale Kompetenz der Mitarbeiter • Verständlichkeit der Beratung • Berücksichtigung der individuellen Lebenssituation • Vollständigkeit der Beratung
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktionszeit bei Fragen und Anliegen • Qualität der Anliegenbearbeitung • Regelmäßige Informationen • Umgang mit Beschwerden / Reklamationen
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Produkte

- Produktauswahl und -alternativen
- Transparenz der Produkte und Tarife
- Angebots- und Vertragsunterlagen
- Produktqualität
- Flexibilität und Passgenauigkeit der Produkte

Kundenberatung

- Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter
- Soziale Kompetenz der Mitarbeiter
- Verständlichkeit der Beratung
- Berücksichtigung der individuellen Lebenssituation
- Vollständigkeit der Beratung

Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktionszeit bei Fragen und Anliegen
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Regelmäßige Informationen
- Umgang mit Beschwerden / Reklamationen

Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kosten- und Leistungstransparenz

Auszeichnung – Lebensversicherer (I)

GESAMT	
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Allianz
sehr gut	WWK
sehr gut	Canada Life
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	LV 1871
sehr gut	InterRisk
sehr gut	Generali
sehr gut	CosmosDirekt
gut	neue leben
gut	Hannoversche
gut	Swiss Life
gut	Württembergische
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	NÜRNBERGER
gut	Baloise
gut	ERGO
gut	SV SparkassenVersicherung
	DEVK
	AXA
	Gothaer
	Alte Leipziger
	R+V
	Barmenia
	Europa
	Die Stuttgarter
	HDI
	Die Continentale
	HanseMerkur
	Versicherungskammer Bayern
	die Bayerische
	SIGNAL IDUNA
	VOLKSWOHL BUND
	Debeka
	Zurich

Produkte	
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Canada Life
sehr gut	WWK
sehr gut	Allianz
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	Baloise
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	LV 1871
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Hannoversche
gut	Generali
gut	InterRisk
gut	neue leben
gut	ERGO
gut	DEVK
gut	NÜRNBERGER
gut	Württembergische
gut	Barmenia
	die Bayerische
	Gothaer
	AXA
	Alte Leipziger
	R+V
	Europa
	Provinzial Versicherungsgruppe
	Die Stuttgarter
	Die Continentale
	HanseMerkur
	HDI
	SV SparkassenVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	Debeka
	SIGNAL IDUNA
	Zurich
	VOLKSWOHL BUND

Kundenberatung	
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Generali
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	LV 1871
sehr gut	WWK
sehr gut	Württembergische
sehr gut	InterRisk
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Canada Life
gut	Swiss Life
gut	NÜRNBERGER
gut	CosmosDirekt
gut	Gothaer
gut	neue leben
gut	Hannoversche
gut	ERGO
	R+V
	Baloise
	AXA
	Alte Leipziger
	DEVK
	HDI
	Barmenia
	Die Continentale
	Versicherungskammer Bayern
	Europa
	HanseMerkur
	SIGNAL IDUNA
	Die Stuttgarter
	Debeka
	VOLKSWOHL BUND
	die Bayerische
	Zurich

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

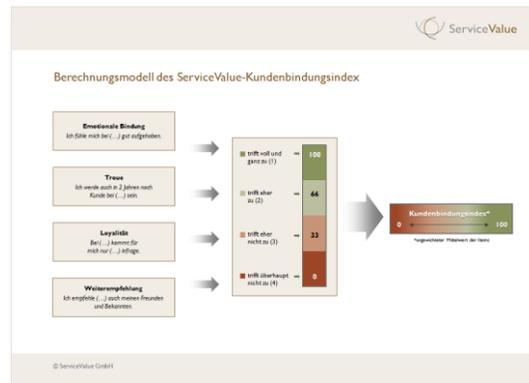
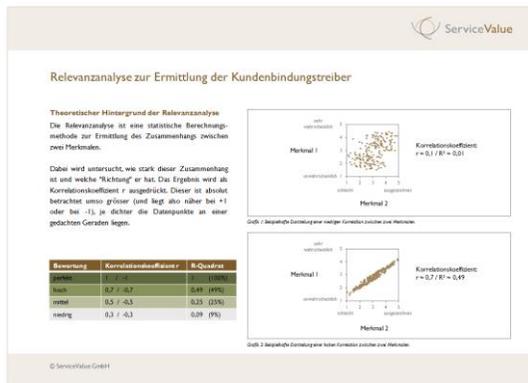
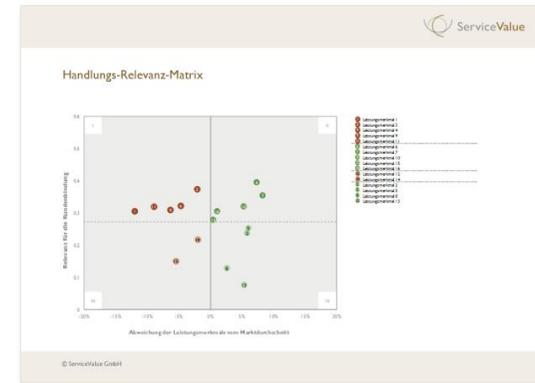
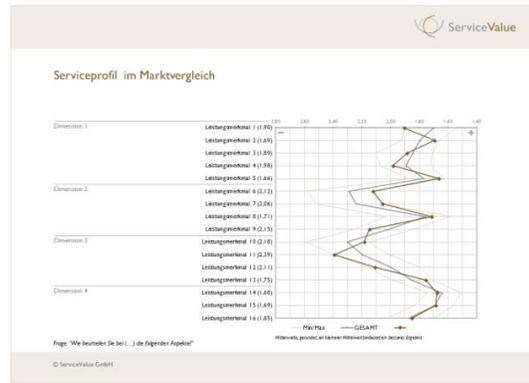
Auszeichnung – Lebensversicherer (II)

Kundenservice	
sehr gut	InterRisk
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	Generali
sehr gut	WWK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LV 1871
sehr gut	Canada Life
sehr gut	Württembergische
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	NÜRNBERGER
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	CosmosDirekt
gut	neue leben
gut	Swiss Life
gut	ERGO
gut	Hannoversche
gut	Baloise
gut	AXA
	Die Stuttgarter
	DEVK
	Alte Leipziger
	Gothaer
	R+V
	Barmenia
	Europa
	HDI
	Die Continentale
	Versicherungskammer Bayern
	HanseMerkur
	SIGNAL IDUNA
	Zurich
	die Bayerische
	Debeka
	VOLKSWOHL BUND

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Canada Life
sehr gut	InterRisk
sehr gut	LV 1871
sehr gut	WWK
sehr gut	neue leben
sehr gut	Hannoversche
sehr gut	Allianz
gut	Generali
gut	LVM Versicherung
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	Europa
gut	ERGO
gut	AXA
gut	Swiss Life
gut	DEVK
gut	Baloise
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	Barmenia
	SV SparkassenVersicherung
	HDI
	NÜRNBERGER
	R+V
	Die Stuttgarter
	Gothaer
	HanseMerkur
	Die Continentale
	die Bayerische
	SIGNAL IDUNA
	Versicherungskammer Bayern
	VOLKSWOHL BUND
	Debeka
	Zurich

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



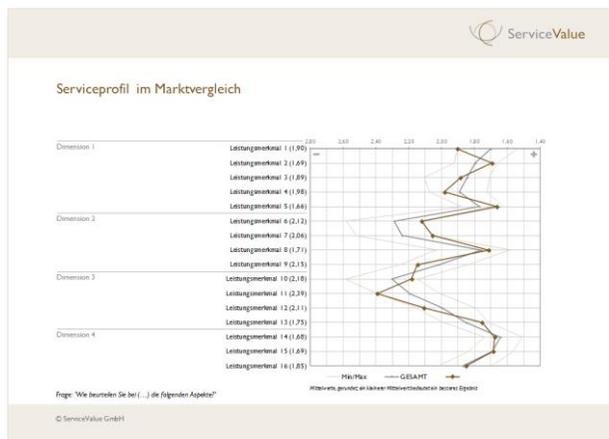
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

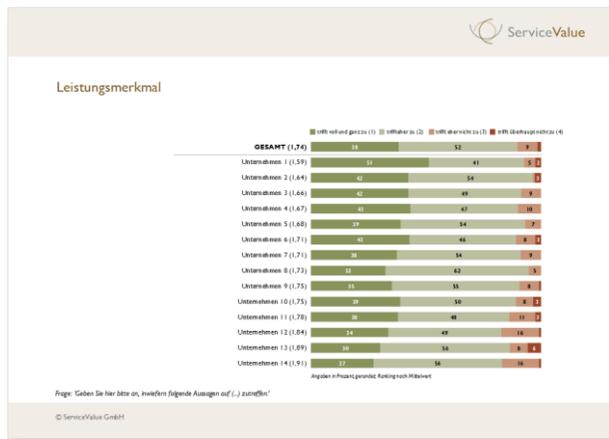


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil 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, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Lebensversicherer 2025. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ServiceAtlas Lebensversicherer 2025 – Wettbewerbsanalyse** zur Kundenorientierung (220 Seiten, PDF) zum Preis von 4.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Lebensversicherer 2025 (220 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

Kontaktdaten (Versand- und 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
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: © Coloures-pic – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de