

Hohe Kundenorientierung trotz niedrigem Garantiezins - Die 15 größten Lebensversicherer auf dem Prüfstand

Niedrige Zinsen und eine ungünstige Kapitalmarktlage erschweren es den Lebensversicherern zunehmend, ihre hohen Versprechen einzuhalten. Wer auch die Erwartungen der Versicherten im Hinblick auf die Kundenorientierung enttäuscht oder nicht, untersucht eine aktuelle Vergleichsstudie der Analysegesellschaft ServiceValue. Deutlich positiv heben sich aus Kundensicht CosmosDirekt, SV SparkassenVersicherung, ERGO und AachenMünchener vom Markt ab. Dies zeigt der erstmalig durchgeführte „ServiceAtlas Lebensversicherer 2014“, der die 15 größten Anbieter nach Beitragseinnahmen auf den Prüfstand stellt. Für die Benchmarkstudie wurden knapp 1.800 Kundenurteile zu 17 allgemeinen und spezifischen Service- und Leistungsmerkmalen auf vier Qualitätsdimensionen bzw. Einzelkategorien eingeholt.

Niedrige Zinsen und eine ungünstige Kapitalmarktlage erschweren es den Lebensversicherern zunehmend, ihre hohen Versprechen einzuhalten. Wer auch die Erwartungen der Versicherten im Hinblick auf die Kundenorientierung enttäuscht oder nicht, untersucht eine aktuelle Vergleichsstudie der Analysegesellschaft ServiceValue. Deutlich positiv heben sich aus Kundensicht CosmosDirekt, SV SparkassenVersicherung, ERGO und AachenMünchener vom Markt ab.

Dies zeigt der erstmalig durchgeführte „ServiceAtlas Lebensversicherer 2014“, der die 15 größten Anbieter nach Beitragseinnahmen auf den Prüfstand stellt. Für die Benchmarkstudie wurden knapp 1.800 Kundenurteile zu 17 allgemeinen und spezifischen Service- und Leistungsmerkmalen auf vier Qualitätsdimensionen bzw. Einzelkategorien eingeholt.

Die kundenorientiertesten Lebensversicherer

Insgesamt führt CosmosDirekt das Gesamt-Ranking an. Ebenfalls eine „sehr gute“ Bewertung über alle vier Einzelkategorien erhalten SV SparkassenVersicherung, ERGO und AachenMünchener. Darüber hinaus weisen Marktführer Allianz und Alte Leipziger sowie R+V und AXA überdurchschnittliche Bewertungen auf.

Tabelle Studie LV

CosmosDirekt ist zugleich Testsieger in den Einzelkategorien „Produkte“ und „Preis-Leistungs-Verhältnis“. In der „Kundenberatung“ liegt die SV SparkassenVersicherung vorne und beim „Kundenservice“ die AachenMünchener. Die Allianz weist in der „Kundenberatung“ und im „Kundenservice“ ebenso wie die Alte Leipziger in der „Kundenberatung“ und bei den „Produkten“ jeweils zwei „sehr gute“ Bewertungen auf.

Kundenberatung wichtig und gut

Im Vergleich der einzelnen Leistungs- und Servicemerkmale erzielen die „fachliche Kompetenz“ und die „Vollständigkeit der Beratung“ nicht nur den höchsten Einfluss auf die Kundenbindung, sondern zugleich auch eine hohe Kundenzufriedenheit. Die höchsten Zufriedenheitswerte zeigen sich bei der „Erreichbarkeit von Mitarbeitern“, die niedrigsten bei der „regelmäßigen Information“.

Das Preis-Leistungs-Verhältnis leidet

Die Einzelkategorie „Preis-Leistungs-Verhältnis“ wird über alle Anbieter aus Kundensicht am schwächsten bewertet. Besonders bei der Kostentransparenz sehen die Kunden noch Optimierungsbedarf. Dies ist vor dem Hintergrund der aktuellen Situation, in der es der Branche schwerfällt, die Ausschüttungen an die Kunden zu erwirtschaften, nicht verwunderlich.

„Die Lebensversicherer können ihre aktuellen und zukünftigen Kunden mit gutem Service und kompetenter Beratung überzeugen“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt „sie sollten allerdings auf die Kunden zugehen und sie auch hinreichend informieren.“

Die 117-seitige Wettbewerbsstudie „ServiceAtlas Lebensversicherer 2014“ kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden. Die Studie enthält ausführliche Gesamtergebnisse sowie detaillierte Einzelprofile zu den 15 größten Lebensversicherern.

Pressekontakt:

Ena Sipkar

Telefon: 0221 / 677867-51

E-Mail: E.Sipkar@ServiceValue.de

Unternehmen:

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

50935 Köln

Internet: www.servicevalue.de

service value