

Nachricht aus Markt & Politik vom 29.8.2024

Dies sind „Deutschlands beste“ Versicherer und Vermittler

Welche Akteure die Bundesbürger besonders mögen, haben Servicevalue und Deutschland Test in einer Untersuchung mittels Social Listening ermittelt. Branchensieger wurden die Allianz (Versicherer), S-Direkt (Direktversicherer), Universa (private Krankenversicherungen), BDAE (Spezialversicherer), Henkel & Lars (Versicherungsmakler) und Plansecur (Finanzvertriebe).

Welche Marken und Unternehmen halten die Deutschen für die Besten? Dieser Frage ist die Servicevalue GmbH (<http://www.servicevalue.de>) zusammen mit Deutschland Test, einer Marke der (<https://deutschlandtest.de/>) Burdaverlag Data Publishing GmbH, Deutsches Institut für Qualität und Finanzen (<https://www.burda.com>), und unter wissenschaftlicher Begleitung der IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung GmbH (<https://www.imwf.de/>) nachgegangen.

Die Studie „Deutschlands Beste 2024“ basiert auf den Daten eines Social Listening (<https://bvik.org/b2b-glossar/social-listening/>). Die Erhebungen erfolgten vom 1. Juli 2022 bis zum 30. Juni 2024.

Zweistufiges Webmonitoringverfahren

Methodisch griffen die Analysten auf ein zweistufiges Webmonitoringverfahren zurück. In der ersten Stufe des Verfahrens, dem Crawling, wurden zwischen dem 1. Juli 2022 und dem 30. Juni 2024 mehrere 100 Millionen öffentliche deutsche Internetquellen durchsucht.

In der zweiten Stufe, dem Processing, wurden die im Crawling gesammelten Daten mit Hilfe künstlicher Intelligenz ausgewertet und analysiert. Für jedes Unternehmen beziehungsweise für jede Marke wurde für jeden Eventtypen die Tonalität anhand von Textfragmenten dahingehend untersucht, ob die Erwähnungen als positiv, negativ oder neutral einzustufen sind, wird erläutert.

In die Punktwerte eines Unternehmens fließen die Tonalität und die Reichweite ein. Dazu wurde einerseits der Tonalitätssaldo errechnet als Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen. Die Reichweite wird berechnet als Differenz von positiven und negativen Fragmenten.

Auszeichnung erfolgt branchenspezifisch

„Diese beiden Werte sind die Basis eines ersten Punktwertes. Danach werden die Punktwerte für alle Unternehmen branchenbezogen normiert.“

Das beste Unternehmen jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden branchenbezogen normiert“, so die Studienautoren in der Studiendokumentation (<https://servicevalue.de/app/uploads/2024/08/Berichtsband-Deutschlands-Beste-2024.pdf>) (PDF, 743 KB). Neben dem Branchensieger erhalten alle Testkandidaten mit einer überdurchschnittlichen Punktzahl die Auszeichnung „Sieger“.

Im Rahmen der Untersuchung kamen rund 64,5 Millionen Nennungen zu etwa 13.800 Unternehmen aus 268 Branchen zusammen. Unter den Wirtschaftszweigen waren auch einige mit Versicherungsbezug.

Die Sieger bei den (Direkt-)Versicherern

Bei den Direktversicherern sicherte sich die Sparkassen Direktversicherung AG (<http://www.sparkassen-direkt.de>) (S-Direkt) mit normierten 100 Punkten den Branchensieg. Eine Auszeichnung erhielten ferner die Friday Deutsche Niederlassung der Friday Insurance S.A. (<http://www.friday.de>) (90,1), die Hannoversche Direktversicherung AG (<https://www.hannoversche.de>) (87,3), die Huk24 AG (<http://www.huk24.de>) (85,7), die Cosmos Versicherungen (<https://www.cosmosdirekt.de>) (79,9), die Admiraldirekt.de GmbH (<https://www.admiraldirekt.de>) (79,3) und die Allianz Direct Versicherungs-AG (<https://www.allianzdirect.de>) (77,6).

In der Kategorie Versicherer setzten sich die Allianz Versicherungen (<http://www.allianz.de>) gegen die Wettbewerber durch (100 Zähler). Auf dem Treppchen landeten darüber hinaus die Lippische Landesbrandversicherung AG (<http://www.lippische.de>) (99,2) und die Helvetia Versicherungen (<https://www.helvetia.de>) (98,9). In die Top Ten schafften es ferner

- die Lebensversicherung von 1871 a.G. München (<http://www.lv1871.de>) (98,3),
- die Versicherungsgruppe die Bayerische (<http://www.diebayerische.de>) (98,1),
- die Wertgarantie SE (<https://www.wertgarantie.de/#/>) (96,9),
- die Baloise Versicherungen (<http://www.baloise.de>) Deutschland (95,6),
- die Ideal Versicherungen (<http://www.ideal-versicherung.de>) (95,4),
- die Gothaer Versicherungen (<http://www.gothaer.de>) (93,6) und
- die LVM Versicherungen (<http://www.lvm.de>) (93,2).

18 weitere Marktteilnehmer schnitten besser als der Branchenschnitt ab. Die Auflistung kann auf dieser Internetseite (<https://servicevalue.de/rankings/versicherer-123/>) eingesehen werden.

Universa gewinnt PKV-Wertung

Branchensieger im Segment private Krankenversicherung (PKV) wurde die Universa Krankenversicherung a.G. (<http://www.universa.de>) (normierte 100 Punkte). In die Siegerliste schafften es darüber hinaus die Barmenia Krankenversicherung AG (<https://www.barmenia.de>) (95,4), die Hallesche Krankenversicherung a.G. (<http://www.hallesche.de>) (93,7), die Inter Krankenversicherung AG (<http://www.inter.de>) (90,6) sowie die Süddeutsche Krankenversicherung a.G. (<http://www.sdk.de>) (SDK; 88,3).

In der nicht näher definierten Kategorie „Spezialversicherer“ gewann die BDAE Holding GmbH (<http://www.bdae.de>) mit normierten 100 Zählern. In einer früheren Servicevalue-Untersuchung auf Social-Listening-Basis wurde der Akteur in der Rubrik „Versicherungsvertreter“ geführt (9.4.2024 (<https://www.versicherungsjournal.de/vertrieb-und-marketing/die-versicherer-vertriebe-und-vermittler-mit-dem-besten-kundenservice-150261.php>), 11.3.2024 (<https://www.versicherungsjournal.de/vertrieb-und-marketing/diese-versicherer-erfullen-die-digitalen-anforderungen-am-besten-150060.php>)).

Zu den ausgezeichneten Topakteuren gehören ferner die General Reinsurance AG (<https://de.genre.com/>) (93,6), die April International GmbH (<https://de.april-international.com/de>) (90,4), die Hannover Rück SE (<https://www.hannover-rueck.de/>) (86,6) und die Chubb European Group SE, Direktion für Deutschland (<https://www.chubb.com/de-de/>) (82,4).

Die Sieger bei den Maklern und Vertrieben

Bei den Versicherungsmaklern machte die Henkel & Lares Henkel KG (<https://www.henkel-lares.de>) (normierte 100 Punkte) das Rennen. In die Bestenliste trugen sich ferner ein:

- die Dittmeier Versicherungsmakler GmbH (<http://www.dittmeier.de/>) (98,5),
- die Domcura AG (<http://www.domcura.de>) (97,3),
- die Bernhard Assekuranzmakler GmbH & Co. KG (<http://www.bernhard-assekuranz.com>) (96,4),
- die Mesterheide Rockel Hirz Trowe AG Holding (<https://www.mrh-trowe.com/>) (MRH Trowe; 96,4),
- die G & K Versicherungs- und Finanzmakler GbR (<https://www.gkm24.de/>) (93,8),
- die Financial Partners Business AG (FPB) (<http://www.financial-partners-business-ag.de>) (91,3),
- die Ecclesia-Gruppe (<https://www.ecclesia-gruppe.de/>) (90,0),
- die BDJ Versicherungsmakler GmbH (<https://www.bdj.de/>) (89,6),
- die Prinas Montan GmbH (<https://www.prinas.de/>) (87,6),
- die AVW-Gruppe (<https://avw-gruppe.de/>) (85,4),
- die Südvers-Gruppe (<https://www.suedvers.de>) (85,3),
- die Artus-Gruppe (<https://artus-gruppe.com/home>) (84,7) und
- die Dr. Ellwanger & Kramm Versicherungsmakler GmbH & Co. KG (<https://www.ekvm.de/>) (81,7).

Im Segment Finanzvertriebe ließ die Plansecur-Gruppe (<https://plansecur.de>) (normierte 100 Zähler) alle Wettbewerber hinter sich. Eine Auszeichnung erhielten zudem die Deutsche Vermögensberatung AG – DVAG (<http://www.dvag.de>) (98,9), die Bonnfinanz GmbH (<https://www.bonnfinanz.de>) (96,9), die Finum.Private Finance AG (www.finum.de) (93,7), die Formaxx AG (<https://formaxx.de/>) (93,5) und die MLP SE (<https://mlp-se.de>) (87,5).

Übersichten über alle Branchenrankings sind auf dieser Internetseite (<https://servicevalue.de/ranking/deutschlands-beste/>) zu finden.

Björn Wichert (b.wichert@versicherungsjournal.de)

Das VersicherungsJournal ist urheberrechtlich geschützt. Das bedeutet für Sie als Leserin bzw. Leser: Die Inhalte sind ausschließlich zu Ihrer persönlichen Information bestimmt. Für den kommerziellen Gebrauch müssen Sie bitte unsere ausdrückliche Genehmigung einholen. Unzulässig ist es, Inhalte ohne unsere Zustimmung gewerbsmäßig zu nutzen, zu verändern und zu veröffentlichen.

Kurz-URL: <http://vjournal.de/-151328>