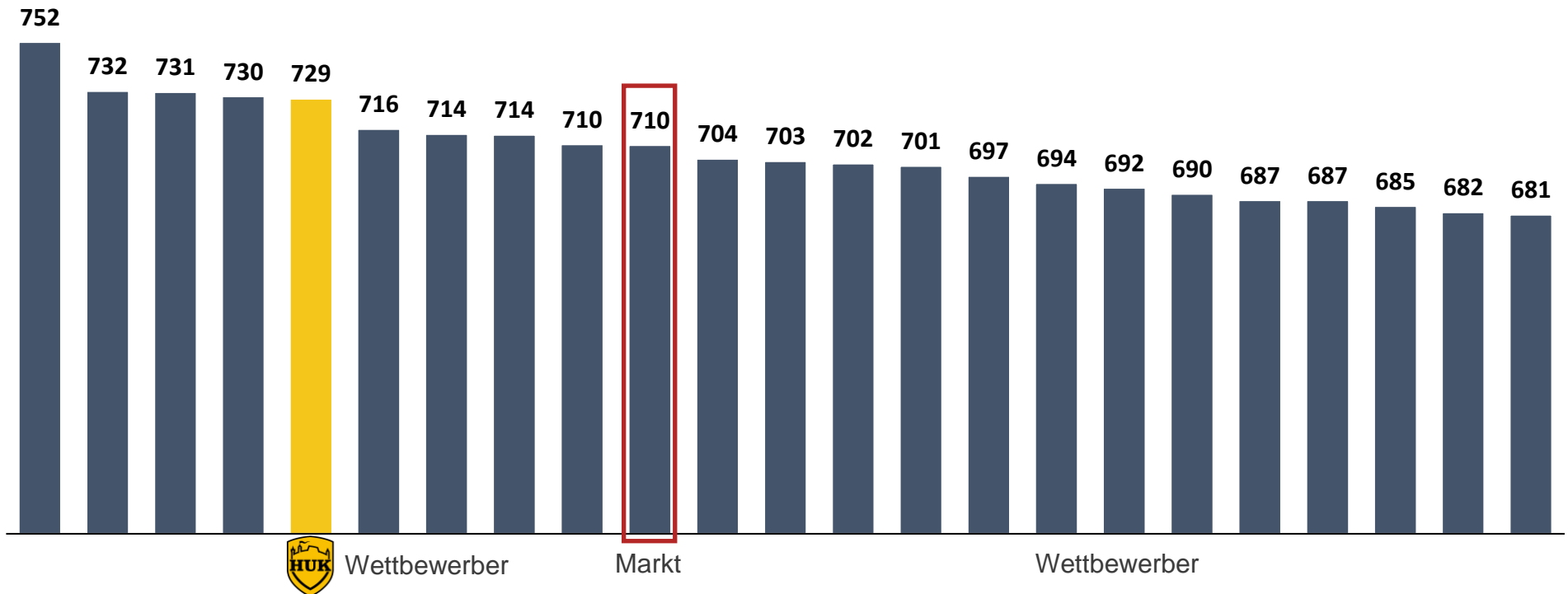


# KUBUS PKV 2022 – Bei dem Serviceindex erreicht die HUK-COBURG-Krankenversicherung mit 729 Punkten den 5. Platz



Quelle: MSR Consulting KUBUS PKV 2022;

Basis: n = 8.200 PKV-Bestandskunden;

Vergabe der Gütesiegel in den Ausprägungen: „hervorragend“ falls Punktzahl  $\geq 737$ ; „sehr gut“ falls Punktzahl  $\geq 716$ .

Hinweis: weitere methodische Informationen unter [www.kubus.biz](http://www.kubus.biz)

# Ermittlung des Serviceindex anhand der Mittelwerte – die HUK-COBURG erzielt 729 Punkte

## Serviceindex

Der Serviceindex setzt sich aus den verschiedenen Prozesserlebnissen der Kunden zusammen.

Vertriebliche Aspekte werden bewusst nicht in die Berechnung einbezogen.

**Um Konsistenz zur neuen Treibermodellierung herzustellen, wurde der Serviceindex in 2019 um drei Items erweitert.**

Diese insgesamt **elf Items** werden zu einem **Serviceindex** verdichtet. Dabei werden die jeweiligen Mittelwerte standardisiert und anschließend transformiert, so dass die maximale Indexsumme 1.000 beträgt.

