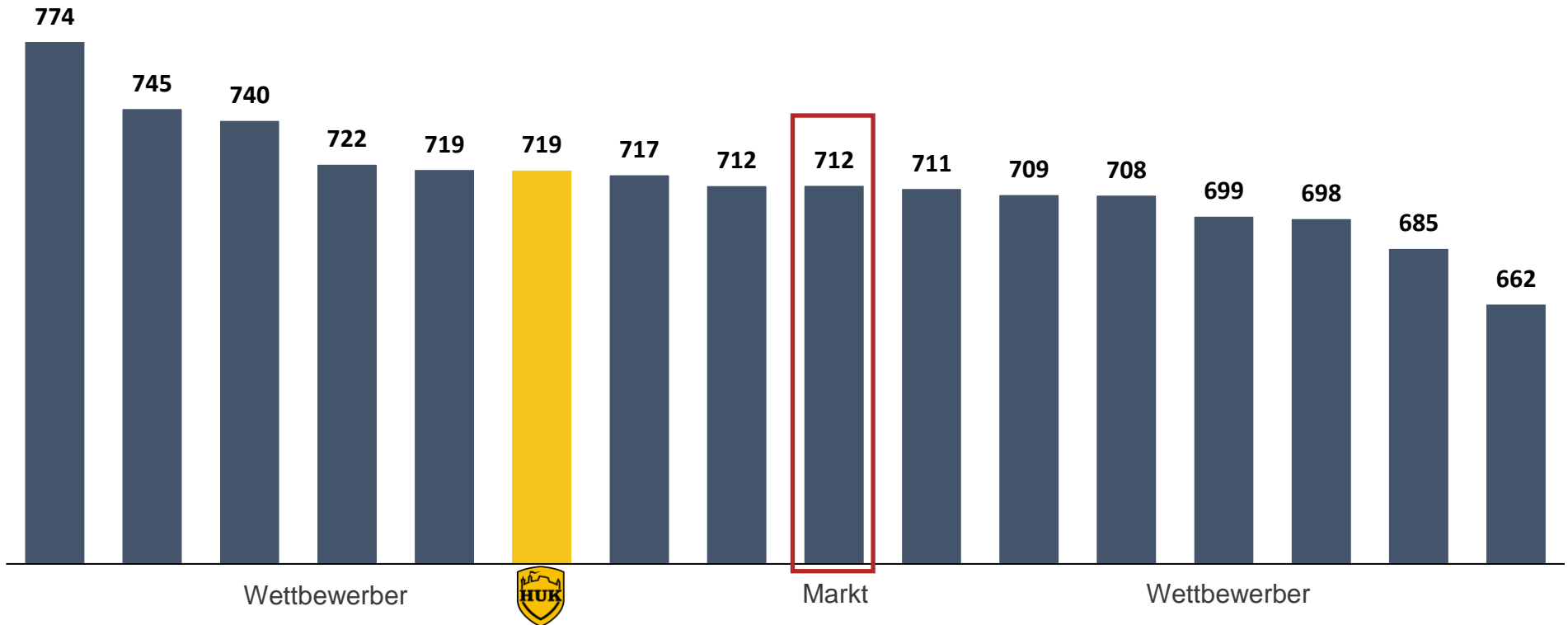


KUBUS PKV 2023 – Bei dem Serviceindex erreicht die HUK-COBURG-Krankenversicherung mit 719 Punkten den 6. Platz



Quelle: MSR Consulting KUBUS PKV 2023;

Basis: n = 7.492 PKV-Bestandskunden;

Vergabe der Gütesiegel in den Ausprägungen: „hervorragend“ falls Punktzahl ≥ 753 ; „sehr gut“ falls Punktzahl ≥ 712 .

Hinweis: weitere methodische Informationen unter www.kubus.biz

Ermittlung des Serviceindex anhand der Mittelwerte – die HUK-COBURG erzielt 719 Punkte

Serviceindex

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

Vertriebliche Aspekte werden bewusst nicht in die Berechnung einbezogen.

Diese insgesamt **8 Items** werden zu einem **Serviceindex** verdichtet. Dabei werden die jeweiligen Mittelwerte standardisiert und anschließend transformiert, so dass die maximale Indexsumme 1.000 beträgt.

