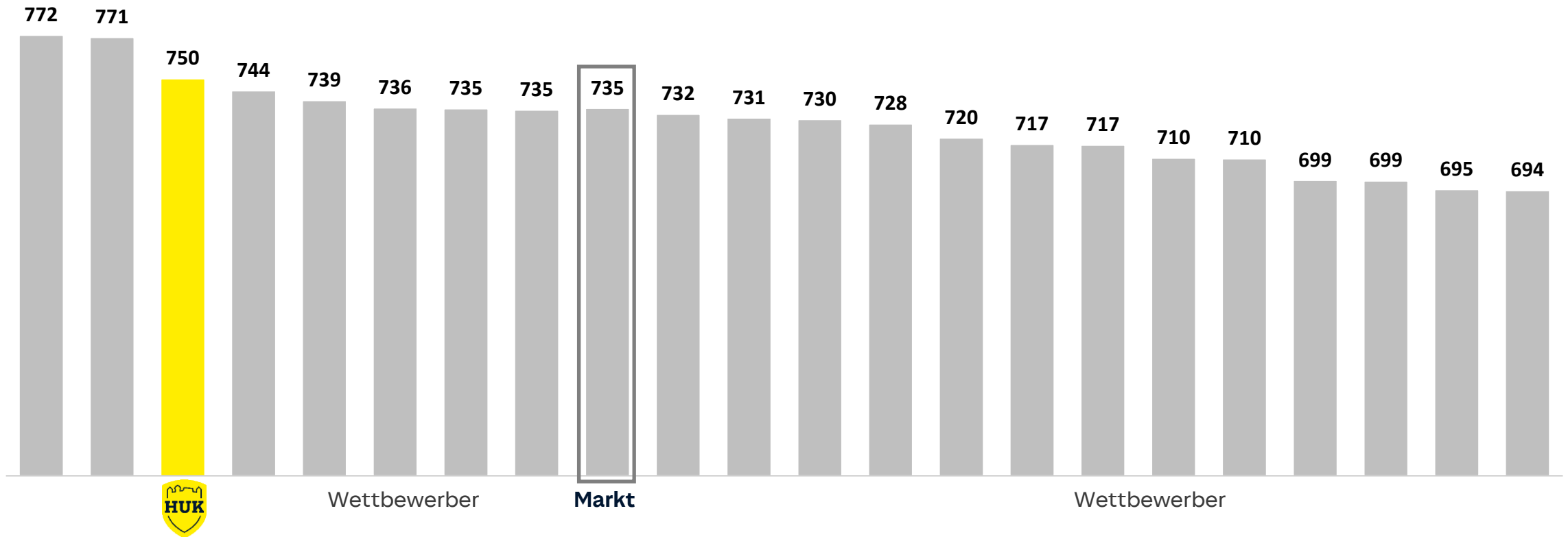


KUBUS Privatkunden 2025: HUK-COBURG im Serviceindex mit 750 Punkten auf dem 3. Platz



Quelle: MSR Consulting GmbH, KUBUS Privatkunden 2025

Basis (Anzahl aller Befragten pro Jahr): n > 18.000 Bestandskunden von Serviceversicherern;

Vergabe der Gütesiegel in den Ausprägungen: „hervorragend“ falls Punktzahl ≥ 756 ; „sehr gut“ falls Punktzahl ≥ 735

Hinweis: weitere methodische Informationen unter www.kubus-benchmark.de

Ermittlung des Serviceindex anhand der Mittelwerte – die HUK-COBURG erzielt 750 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.

