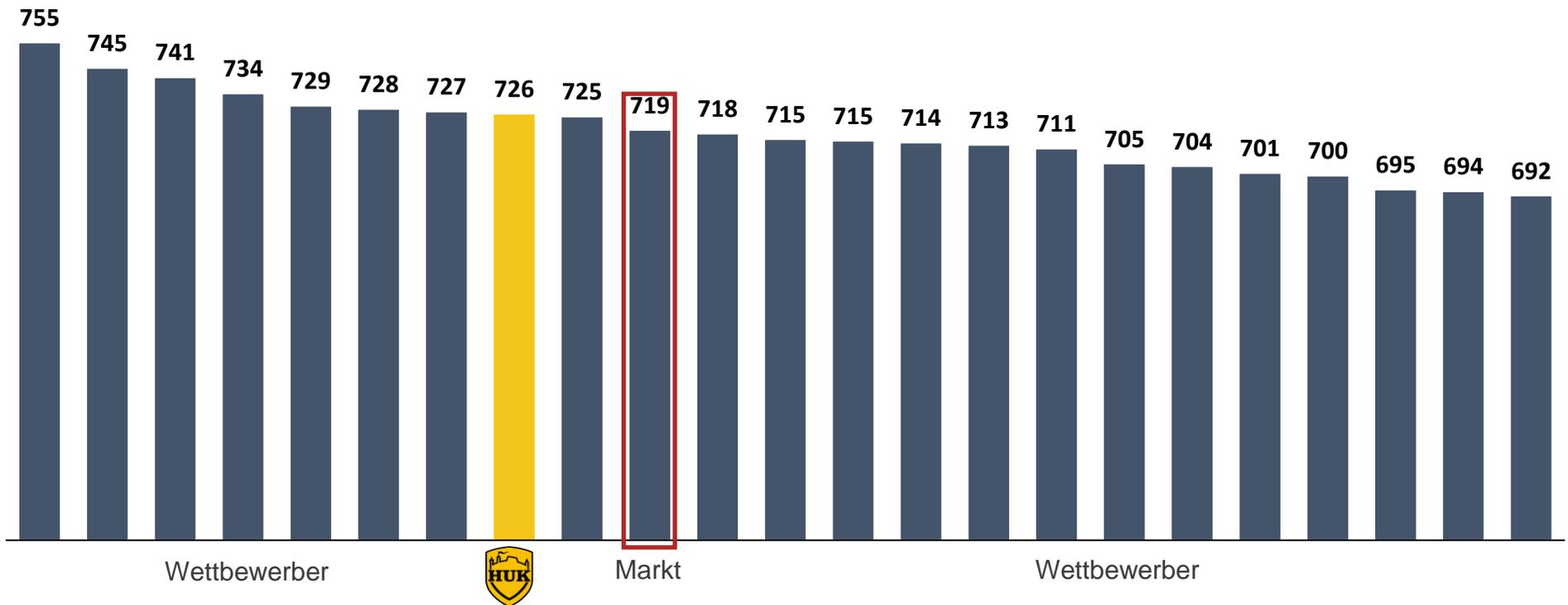


KUBUS 2022 – Bei dem Serviceindex erreicht die HUK-COBURG mit 726 Punkten den achten Platz



Quelle: MSR Insights KUBUS Versicherungen 2022;

Basis (Anzahl aller Befragten): n = 15.000 Bestandskunden von Serviceversicherern;

Vergabe der Gütesiegel in den Ausprägungen: „hervorragend“ falls Punktzahl ≥ 741 ; „sehr gut“ falls Punktzahl ≥ 719 .

Hinweis: weitere methodische Informationen unter www.kubus.biz

Ermittlung des Serviceindex anhand der Mittelwerte – die HUK-COBURG erzielt 726 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.

