

Assekuranz im Spiegel der Makler-Meinung

CHARTA

Qualitätsbarometer 2008

Im Fokus: Die Extranets der Versicherer

- Online-Befragung von Versicherungsmaklern
- Welche Versicherer werden empfohlen, von welchen wird abgeraten?
- Differenzierte Bewertung nach neun Leistungsbereichen
- Das Vertiefungsthema: Die Extranets der Versicherer
- Zeigt Aspekte und Ansatzpunkte zur Optimierung der Ausrichtung auf den »Vertriebskanal Makler«

Auf der Suche nach guten »Makler-Versicherern«

Die 11. Auflage des CHARTA-Qualitätsbarometers 2008 liefert einmal mehr ein umfassendes Stimmungsbild der Wertschätzung der Versicherungsgesellschaften durch die Versicherungsmakler. Und wieder wird deutlich, dass es keine Dauerabonnements gibt.

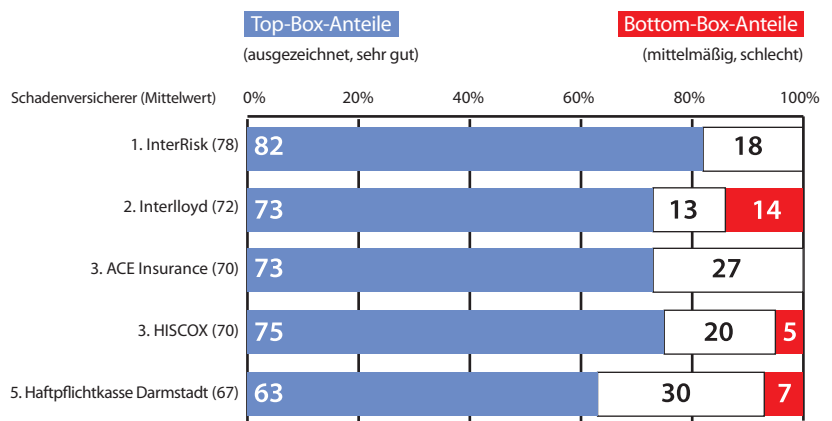
Was aber macht einen „guten Maklerversicherer“ aus? Was erwarten die Makler von einem Versicherer? Was missfällt ihnen? Antworten hierauf liefert seit vielen Jahren der Maklerverbund CHARTA Börse für Versicherungen AG gemein-

sam mit dem Kölner Marktforschungsinstitut psychonomics AG. Im Zentrum steht der CHARTA-Qualitätsindex. Er setzt sich aus der Bewertung von neun verschiedenen Leistungsbereichen sowie einer Gesamtzufriedenheit mit dem Versicherer zusammen. Hier wird insbesondere der Grad der Bindung der Makler deutlich – entscheidend für die künftige Bereitschaft, mit dem Versicherer zusammen zu arbeiten. Aber auch umgekehrt ist eine steigende Abtrunungsneigung eine Warnung an die betroffenen Versicherer.

Die Luft wird dünner für Schadenversicherer

Erneut eine Spitzenbewertung konnte die InterRisk erreichen. Dahinter gab es deutliche Bewegung: Für einen Platz in den Top 5 musste man diesmal bereits mindestens 67 Punkte mitbringen statt 64 wie im Vorjahr. Die Plätze 2 und 3 wurden neu vergeben. Die Interloyd und die ACE Insurance bestätigen den Trend, kleine, aber offensichtlich sehr erfolgreiche Spezialisten in der Schadenversicherung zu bevorzugen. Punktgleich ebenfalls auf den dritten Platz kam der Vorjahreszweite HISCOX, dahinter der Vorjahresdritte Haftpflichtkasse Darmstadt auf Platz 5. Die Gesamtzufriedenheit ist dabei nur ein Teil des CHARTA-Qualitätsindex, wenn auch ein wichtiger. Warum es auch in diesem Jahr wieder solche Bewegungen bei den Platzierungen gegeben hat, erfahren Sie in der CHARTA-Studie „Versicherer aus Profisicht“.

Gesamtzufriedenheit · Schadenversicherung (Ranking nach Mittelwert Gesamtzufriedenheit)

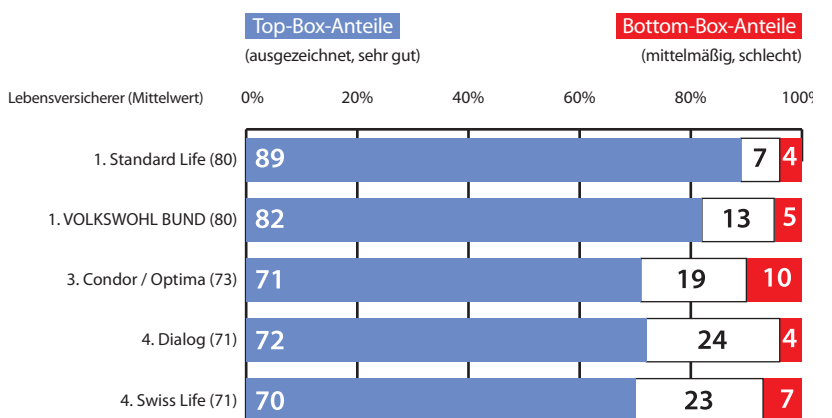


Auswertung der untersuchten Versicherer bei mind. 10 Bewertungen.
Antwortkategorien: ausgezeichnet (100), sehr gut (75), gut (50), mittelmäßig (25), schlecht (0)

Marktführer zurückgefallen

Wird die Abgeltungsteuer 2008 noch der Lebensversicherung zu einem Aufschwung verhelfen, nachdem sie die VVG-Reform halbwegs verkräftet hat? Das wissen wir noch nicht, aber wir wissen, mit welchen Lebensversicherern die Makler zurzeit besonders zufrieden sind. Zum Vorjahressieger VOLKSWOHL BUND gesellt sich diesmal punktgleich die Standard Life, die sich erheblich in der Gesamtzufriedenheit verbessern konnte. Der Vorjahreszweite Ideal ist hingegen tief gefallen und kommt nicht einmal mehr unter die Top Ten. Den dritten Platz belegt in diesem Jahr die Condor/Optima. Wie bereits im Vorjahr, zeigte auch die Dialog wieder eine gute Leistung und teilt sich den vierten Platz mit der aufgestiegenen Swiss Life. Marktführer Allianz, im letzten Jahr noch auf Platz 5, konnte diese Bewertung nicht halten.

Gesamtzufriedenheit · Lebensversicherung (Ranking nach Mittelwert Gesamtzufriedenheit)



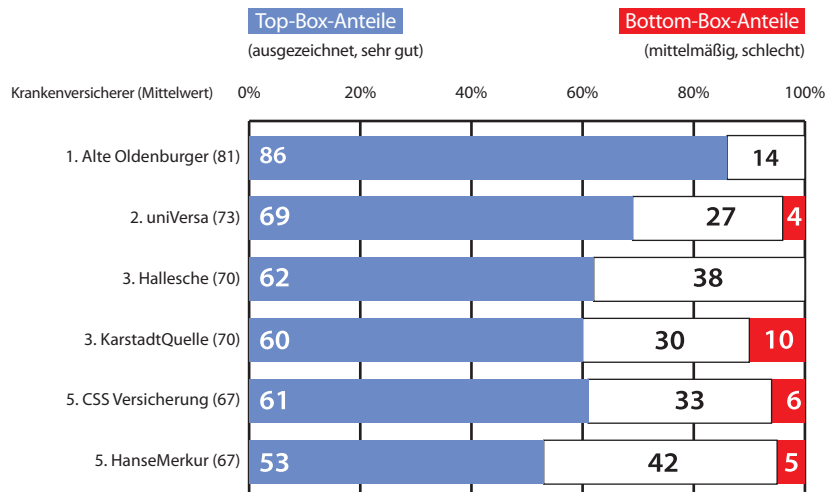
Auswertung der untersuchten Versicherer bei mind. 10 Bewertungen.
Antwortkategorien: ausgezeichnet (100), sehr gut (75), gut (50), mittelmäßig (25), schlecht (0)

Da waren es nur noch...

Wie viele Krankenversicherer werden die Umsetzung des GKV-Wettbewerbsstärkungsgesetzes überleben? Ein Versicherer hat bereits die Zeichnung des Neugeschäfts in der Vollversicherung angesichts der drohenden Umverteilungsmaschine Basistarif eingestellt. Und die KarstadtQuelle hat dies angekündigt – ausgerechnet, wo sie im Urteil der Makler einen starken Aufstieg erlebt und in diesem Jahr einen sehr guten Platz 4 belegt. Ist das wirklich Wettbewerbsstärkung? An der Spitze der Rangliste Gesamtzufriedenheit herrscht Kontinuität vor. Mit deutlich verbesserten Punktwerten belegen erneut Alte Oldenburger und uniVersa die Plätze 1 und 2. Neu dagegen ist die Hallesche auf dem dritten Platz. Einen Blitzstart hat die Liechtensteinische CSS hingelegt – von 0 auf 5, das ist ein gehöriger Vertrauensvorschuss für den Spezialisten in Sachen Krankenzusatzversicherung. Ob das Vorboten einer neuen Zeitrechnung der deutschen Krankenversicherung ist, in der es vielleicht bald nur noch Zusatzversicherungen zu verkaufen gibt? Noch besteht Hoffnung, dass die Verfassungsbeschwerden Erfolg haben und der Unsinn der Gesundheitsreform gestoppt wird.

Gesamtzufriedenheit · Krankenversicherung

(Ranking nach Mittelwert Gesamtzufriedenheit)



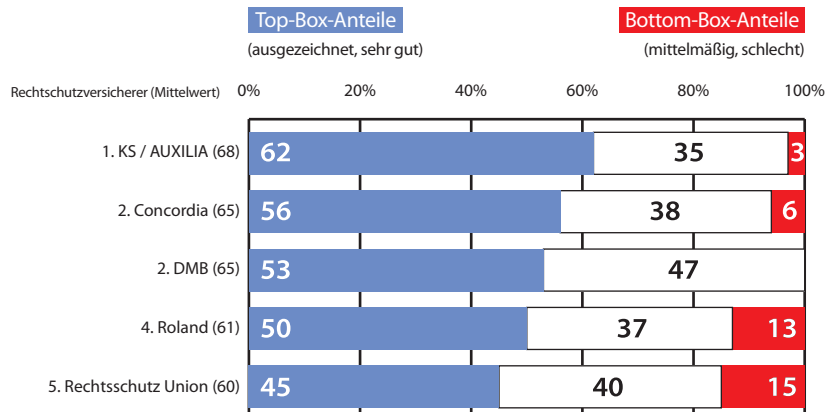
Auswertung der untersuchten Versicherer bei mind. 10 Bewertungen.
Antwortkategorien: ausgezeichnet (100), sehr gut (75), gut (50), mittelmäßig (25), schlecht (0)

Stabile Bewertung in Rechtsschutz

Auch in diesem Jahr sind die Ergebnisse bei den Rechtsschutzversicherern vor allem von Kontinuität geprägt. Bis auf eine deutliche Veränderung: Die Gesamtzufriedenheit mit dem Vorjahressieger DEURAG hat massiv nachgelassen, ein Platz in den Top 5 ist damit nicht mehr zu haben. Dadurch konnte KS/Auxilia vom zweiten Platz aufrücken, ohne dass sich der Punktwert verbessert hätte. Neu auf Platz 2 ist die DMB Rechtsschutz, die als Versicherer des Deutschen Mieterbund gegründet wurde, aber eine komplette Neupositionierung durchlaufen hat und nun auch als Maklerversicherer auftritt. Concordia und Rechtsschutz Union haben gegenüber dem Vorjahr die Plätze getauscht, Roland liegt auf dem 5. Platz vergleichbar der Vorjahresplatzierung.

Gesamtzufriedenheit · Rechtsschutzversicherung

(Ranking nach Mittelwert Gesamtzufriedenheit)



Auswertung der untersuchten Versicherer bei mind. 10 Bewertungen.
Antwortkategorien: ausgezeichnet (100), sehr gut (75), gut (50), mittelmäßig (25), schlecht (0)

CHARTA-Studie: Maßstab und Richtschnur für den Maklervertrieb

Das Kriterium der Gesamtzufriedenheit der Makler ist zwar nur ein Teil des CHARTA-Qualitätsindex, aber ein sehr wichtiger, da er auch als Wegweiser für die weitere Entwicklung der Beziehung zwischen Maklern und Versicherern betrachtet wird. Warum es dabei zu solchen Verschiebungen innerhalb nur

eines Jahres kommt, das wird in der CHARTA-Studie „Versicherer aus Profisicht“ detailliert dargestellt. Die Studie reicht aber noch weit darüber hinaus und ist insgesamt Maßstab für die Wertschätzung der Makler für die Arbeit der Versicherer.

Bestellschein

CHARTA-Qualitätsbarometer 2008

Per Fax oder Post an: CHARTA Börse für Versicherungen AG
Fax-Nr. 0211 / 864 39-98
Steinstraße 31, 40210 Düsseldorf
Telefon 0211 / 864 39-14

Wir bestellen _____
Exemplar(e) der CHARTA-Studie
»Versicherer aus Profisicht«

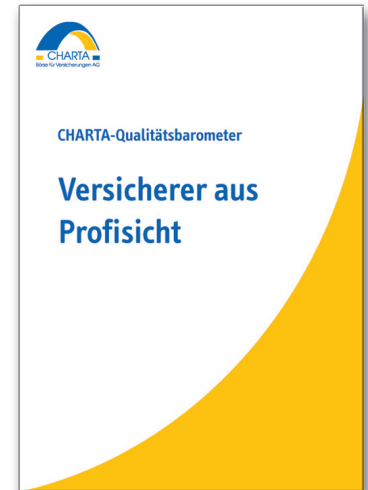
Preis je Exemplar:

1.920 Euro für 1 Exemplar

1.700 Euro bei einer Bestellmenge von 2 bis einschl. 5 Exemplare

1.420 Euro bei einer Bestellmenge von 6 bis 10 Exemplare

Die Preise verstehen sich zzgl. 7% Mehrwertsteuer



Wir sind Mitglied im **CHARTA-Versichererforum / CHARTA-Infopool** und erhalten einen Rabatt von 10 %.

Wir abonnieren das CHARTA-Qualitätsbarometer.

Dieses Abonnement gilt bis auf Widerruf, umfasst aber mindestens die Bestellung der nächstjährigen Ausgabe.

Hierfür erhalten wir zusätzlich und kostenlos die **QB-Management-Charts 2008** als PowerPoint-Präsentation, eine grafische Aufbereitung unserer individuellen Ergebnisse im Verlauf und einsortiert in einen Branchen-Vergleich.

Ort, Datum

Stempel / Unterschrift

Absender: Firma

Ansprechpartner

Straße

PLZ, Ort