

AssCompact

AWARD 2021

Private Kranken- & Pflegeversicherung 2021

Februar 2021

MARKTSTUDIE – INFORMATIONSFLYER

Ergebnisse aus einer Befragung von

Assekuranz- und Finanzvermittlern

bbg
Betriebsberatungs GmbH
Bindlacher Straße 4
95448 Bayreuth



Ihr Partner für erfolgreiche Kontakte

IVV - Institut für Versicherungsvertrieb
Beratungsgesellschaft mbH
Markt 5
06526 Sangerhausen



Institut für Versicherungsvertrieb
Beratungsgesellschaft mbH

Telefon: +49 (0) 921 75758-0
Telefax: +49 (0) 921 75758-20
E-Mail: info@bbg-gruppe.de
Web: www.bbg-gruppe.de

Geschäftsführer: Dr. Christian Durchholz, Konrad Schmidt
Ansprechpartner: Dr. Christian Durchholz, Dr. Mario Kaiser &
Sophia Tannreuther

Wissenschaftlicher Beirat: Professor Dr. Matthias Beenken (FH Dortmund)

Telefon: +49 (0) 3464-2797-730
Telefax: +49 (0) 3464-2797-732
E-Mail: info@ivv-beratung.de
Web: www.ivv-beratung.de
Geschäftsführer: Steffen Ritter

Ziele der Untersuchung 2021

- Die **Qualitätsmessung der Anbieter** im Bereich der privaten Kranken- & Pflegeversicherung **aus Sicht der unabhängigen Vermittler** ist ein wichtiger Indikator zur Wettbewerbsanalyse.
- Dieses **Benchmarking** dient einerseits zum **Leistungsvergleich** mit der Konkurrenz. Andererseits eignet es sich zur **Prognose** möglicher Konkurrenzreaktionen auf ein verändertes Preis-Qualitäts-Angebot der betrachteten Anbieter.
- Daher werden in der Befragung folgende **Ziele** verfolgt:
 - Ermittlung eines Rankings
 - Ermittlung der Höhe des Geschäftsanteils ("Share of Wallet")
 - Ermittlung der wichtigsten Einflussgrößen auf den Unternehmenserfolg
 - Ermittlung der Zufriedenheit der Makler und Mehrfachvertreter mit den Anbietern (Qualitative Bewertung anhand von Leistungskriterien)
 - Ermittlung der Einstellungsloyalität
 - Ermittlung der Marktpositionierung
 - Ermittlung von Stärken und Schwächen
 - Ermittlung der Einstellung hinsichtlich marktrelevanter Fragestellungen
- Die **Studie „AssCompact AWARD – Private Kranken- & Pflegeversicherung 2021“** liefert **zentrale Erkenntnisse zur Einordnung im Wettbewerb**. Die Gesellschaften können somit ihre eigene Leistung **mit den Leistungen der Konkurrenz vergleichen** und **zielorientierte Maßnahmen implementieren**.



Bewertungsschema 2021

- Basis des Rankings ist der etablierte **Share of Wallet (SoW)**, also die Verteilung der Geschäftsanteile auf die Gesellschaften.
- Die qualitative Bewertung der Produktgeber basiert auf **14 Leistungskriterien (LK)**. Der Einsatz einer **100er Skala** in diesem Zusammenhang ermöglicht ein feinstufiges Qualitätsurteil.
- Zur Ermittlung der **Relevanz der Leistungskriterien** wird eine Regressionsanalyse durchgeführt. Dabei werden die Wichtigkeiten der Leistungskriterien statistisch geschätzt.
- Neben den **Top-3-platzierten Gesellschaften** gemäß SoW pro untersuchtem Bereich werden auch die jeweils **besten Anbieter pro Leistungskriterium** mit einem Siegel ausgezeichnet



Bestes Image | Bester Digitalisierungsgrad
 Beste Finanzstärke / finanzielle Stabilität | Beste Produktqualität | Beste Tarifflexibilität
 Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis | Beste dezentrale Vertriebsunterstützung | Beste zentrale Vertriebsunterstützung
 Bester Angebotsrechner | Beste Angebotsunterlagen | Beste Abwicklung im Neugeschäft
 Bester Bestandskundenservice | Beste Abwicklung im Leistungsfall | Beste Courtageausgestaltung



- Die Einstellungsloyalität der unabhängigen Vermittler wird anhand des **Net-Promoter-Score** (= Netto-Weiterempfehlungswert) abgebildet.
- Jeder Umfrageteilnehmer kann den Anbietern in einer offenen Antwortform **direktes Feedback** und **konstruktive Hinweise zur Verbesserung** mitteilen.
- Die **Individualanalyse** für jedes bewertete Unternehmen enthält:
 - Benchmark der Leistungskriterien
 - Erweiterung zur Analyse der Wichtigkeiten pro Leistungskriterium
 - Abratungen und Abratungsgründe
 - Verteilung der Geschäftsanteile
 - Konstruktives Feedback

- Welche Anbieter können die meisten Geschäftsanteile in den Bereichen „Private Krankenvollversicherung“, „Private Krankenzusatzversicherung“ und „Private Pflegeversicherung“ verbuchen?

AssCompact AWARD - Private Kranken- & Pflegeversicherung 2021

Wie hoch war in etwa der Anteil Ihres Geschäfts mit den folgenden Gesellschaften nach Stück innerhalb der letzten 12 Monate?
Betrachten Sie den Bereich Private Krankenvollversicherungen:

Bitte verteilen Sie 100%. Wenn Sie mit einigen Gesellschaften keine Verträge bzw. Courtageeinnahmen erzielt haben, dann lassen Sie bitte das Feld frei.

<input type="checkbox"/> % ALLIANZ	<input type="checkbox"/> % DEV	<input type="checkbox"/> % R+V
<input type="checkbox"/> % ALTE OLDENBURGER	<input type="checkbox"/> % DKV	<input type="checkbox"/> % SDK
<input type="checkbox"/> % ARAG	<input type="checkbox"/> % HALLESCHER	<input type="checkbox"/> % SIGNAL IDUNA GRUPPE
<input type="checkbox"/> % AXA	<input type="checkbox"/> % HANSEMERKUR	<input type="checkbox"/> % UNIVERSA
<input type="checkbox"/> % BARMENIA	<input type="checkbox"/> % INTER	<input type="checkbox"/> % VERSICHERUNGSKAMMER MAKLERMANAGEMENT KRANKEN
<input type="checkbox"/> % CONTINENTALE	<input type="checkbox"/> % NÜRNBERGER	<input type="checkbox"/> % SONSTIGER ANBIETER

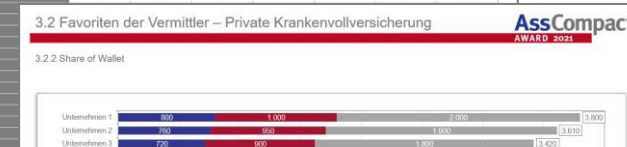
100 % von 100%

Bitte notieren Sie den "sonstigen Anbieter":
UNTERNEHMEN XY

3.2 Favoriten der Vermittler – Private Krankenvollversicherung

3.2.2 Share of Wallet

Unternehmen	Anzahl der Stücken			Gesamt	Mittelwert in %	Median	Gesamtpunkte
	< 35%	35 % <= x <= 60 %	> 60 %				
1 Unternehmen 1	48	25	27	100	58	48	3.880
2 Unternehmen 2	30	22	26	82	45	38	3.638
3 Unternehmen 3	35	28	23	86	49	36	3.420



3.2 Favoriten der Vermittler – Private Krankenvollversicherung

3.2.1 Ranking der Top-Anbieter

Platz	Unternehmen
Platz 1	Unternehmen 1
Platz 2	Unternehmen 2
Platz 3	Unternehmen 3
Platz 4	Unternehmen 4
Platz 5	Unternehmen 5
Platz 6	Unternehmen 6
Platz 7	Unternehmen 7
Platz 8	Unternehmen 8
Platz 9	Unternehmen 9
Platz 10	Unternehmen 10
Platz 11	Unternehmen 11
Platz 12	Unternehmen 12
Platz 13	Unternehmen 13
Platz 14	Unternehmen 14
Platz 15	Unternehmen 15
Platz 16	Unternehmen 16
Platz 17	Unternehmen 17
Platz 18	Unternehmen 18
Platz 19	Unternehmen 19
Platz 20	Unternehmen 20



- Welche Anbieter wurden aus Sicht der Makler und Mehrfachvertreter am besten bewertet?
- Wo sind die Stärken und Schwächen der Anbieter? Was zeichnet die Anbieter aus?
- Wie sind die unabhängigen Vermittler einem Anbieter gegenüber eingestellt?

AssCompact AWARD - Private Kranken- & Pflegeversicherung 2021

Inwiefern stimmen Sie als unabhängiger Vermittler folgenden Aussagen zu?

Das Image der aufgeführten Gesellschaft(en) ist sehr gut!
z. B. Bekanntheit, Vertrauen, Sympathie, positive Erfahrungsberichte, Zuverlässigkeit ...

Bitte teilen Sie uns Ihre Zustimmung mit, indem Sie den Regler mit der Maus bewegen. Alternativ können Sie auch einen Wert manuell eingeben.

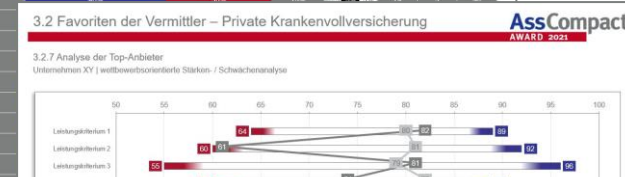
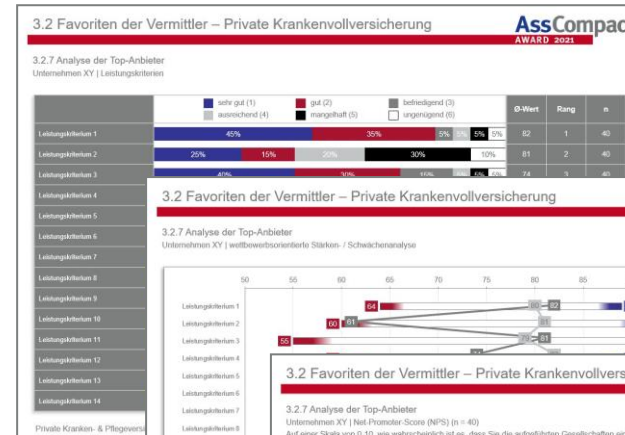
	keine Zustimmung	volle Zustimmung	kann ich nicht beurteilen
UNTERNEHMEN XY (PKV Voll)	0%	100%	<input type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (PKV Zusatz)	0%	100%	<input type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (Private Pflege)	0%	100%	<input type="checkbox"/>

AssCompact AWARD - Private Kranken- & Pflegeversicherung 2021

Auf einer Skala von 0-10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen?

Bitte kreuzen Sie an:

	sehr unwahrscheinlich					sehr wahrscheinlich					kann ich nicht beurteilen	
	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
UNTERNEHMEN XY (PKV Voll)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (PKV Zusatz)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (Private Pflege)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



- Wie schneidet das Unternehmen im Vergleich zu den anderen Unternehmen ab? (Wettbewerbsanalyse)
- Von wem raten die unabhängigen Vermittler ab? Und Warum?
- Auf welche Leistungskriterien legen die Makler und Mehrfachvertreter besonderen Wert?

AssCompact AWARD - Private Kranken- & Pflegeversicherung 2021
(14 Prozent)

Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?

Sie wählen Sie jeweils bis zu drei Leistungskriterien aus, die Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten sind (also maximal 3 plus 3). Wenn Sie alle Leistungskriterien als gleichwertig ansehen, dann klicken Sie bitte auf "für mich sind alle Leistungskriterien gleich wichtig".

Für mich sind alle Leistungskriterien gleich wichtig

	am wichtigsten (max. 3)	am unwichtigsten (max. 3)
Image Bekanntheit, Vertrauen, Sympathie, positive Erfahrungsbereiche, Zuverlässigkeit, ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Digitalisierungsgrad Anbieter der digitalen Services, schnelle und flexible Kommunikation, Dunkelverarbeitung, elektronische Abwicklung, Extranet, FAQs, Newsletter, Online-Tools, Schnittstellen, ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finanzstärke / finanzielle Stabilität Eigenkapital-Fremdkapital-Quote, Umsatzstabilität, Finanzratings, ...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Produktqualität Transparenz, Beständigkeit des Tarifwerkes, Anpassungsklauseln, ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AssCompact AWARD - Private Kranken- & Pflegeversicherung 2021
(40 Prozent)

Von welchen Gesellschaften raten Sie im Bereich Private Krankenvollversicherung ab?

Unternehmen 1
>>>

Unternehmen 2
>>>

Unternehmen 3
>>>

Die Anbieter von dem Sie abraten möchten ist nicht in unserer Liste? Dann tragen Sie diesen bitte in das offene Textfeld ein.
UNTERNEHMEN XY

AssCompact AWARD - Private Kranken- & Pflegeversicherung 2021
(43 Prozent)

Warum raten Sie von den ausgewählten Unternehmen ab?

Mehrfachnennung möglich.

Unternehmensführung

	Image	Digitalisierungsgrad
UNTERNEHMEN XY (PKV Voll)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Produktmanagement

	Finanzstärke / finanzielle Stabilität	Produktqualität	Tarifflexibilität	Preis-Leistung
UNTERNEHMEN XY (PKV Voll)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Vertriebsunterstützung (VU)

	Dezentrale VU	Zentrale VU	Angebotsrechner
UNTERNEHMEN XY (PKV Voll)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Abwicklungsservice

	Angebotsunterlagen	Abwicklung im Browserschnitt	Bestandskundenservice	Abwicklung im Leistungsfeld	Courtageerstattung
UNTERNEHMEN XY (PKV Voll)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

7.2 Individualanalyse – Private Krankenvollversicherung
AssCompact AWARD 2021

7.2.1 Benchmark der Leistungskriterien

Leistungskriterien	Rang LK 2021	Rang LK 2020	Benchmark (Punkte)	RANG 2021	Punkte 2021 Δ zum Besten	Punkte 2020 Δ zum Besten	RANG 2020
Leistungskriterium 1	1	7	Unternehmen 1 (89) Unternehmen 2 (89) Unternehmen 3 (85)	3	85 Δ -4	67 Δ -21	12
Leistungskriterium 2							
Leistungskriterium 3							
Leistungskriterium 4							
Leistungskriterium 5							

7.2.4 Abratungen
Gibt es Gesellschaften von denen Sie im Bereich "Private Krankenvollversicherung" abraten würden?

7.2 Individualanalyse – Private Krankenvollversicherung
AssCompact AWARD 2021

7.2.2 Gewichtung der Leistungskriterien durch die Vermittler
Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?

Leistungskriterien (Relevanz)	Ø Gewichtung über alle Anbieter	Ø Gewichtung der Makler, die den Anbieter vermittelt haben	Differenz der Gewichtungen
Leistungskriterium 1 (1,233)	3,56	3,30	-0,26
Leistungskriterium 5 (1,162)	3,06	3,00	-0,06
Leistungskriterium 2 (1,117)	3,76	3,74	-0,02
Leistungskriterium 8 (1,091)	3,96	3,94	-0,02
Leistungskriterium 12 (1,083)	3,04	3,10	+0,06
Leistungskriterium 3 (1,083)	3,04	3,00	-0,04
Leistungskriterium 11 (1,083)	2,90	2,88	-0,02
Leistungskriterium 4 (1,079)	3,31	3,00	-0,31
Leistungskriterium 13 (1,034)	3,13	3,00	-0,13
Leistungskriterium 6 (1,000)	2,82	3,00	+0,18
Leistungskriterium 7 (1,000)	2,74	2,80	+0,06
Leistungskriterium 9 (1,000)	2,82	2,86	+0,04
Leistungskriterium 10 (1,000)	2,52	2,80	+0,27
Leistungskriterium 14 (1,000)	2,91	2,89	-0,02

Legende

Differenz der Gewichtungen		wichtige	> 0,3
++	sehr wichtige	0,3 bis 0,3	
+	wichtige	0 bis 0,3	
o	durchschnittlich	-0,1 bis 0,1	
-	sehr unwichtig	-0,3 bis -0,1	
--	wenig wichtige	< -0,3	

Private Kranken- & Pflegeversicherung 2021



Ihr Partner für erfolgreiche Kontakte

Die **bbg Betriebsberatungs GmbH** mit Sitz in Bayreuth ist ein Dienstleistungsunternehmen für Information und Kommunikation in der Finanz- und Versicherungswirtschaft. Als Bindeglied zwischen Produktanbietern und Vermittlern liefert die bbg auf verschiedenen Wegen die Basis für Direct-Marketing, Information, Kontakte und Interaktivität. Die bbg ist Veranstalter der DKM, der Fachmesse der Finanz- und Versicherungswirtschaft sowie Herausgeber des Fachmagazins AssCompact.

Unter dem Dach von AssCompact bieten sich Vermittlern und Unternehmen weitere Plattformen zur Kontaktaufnahme, Wissensvermittlung und zum effektiven Networking. So veranstaltet die bbg Betriebsberatungs GmbH regelmäßig AssCompact Wissen Fachforen zu aktuellen Themen und organisiert den Jungmakler Award.

- **DKM – Fachmesse** für die Finanz- und Versicherungswirtschaft (26. – 28. Oktober 2021).
- **AssCompact – Fachmagazin** für Risiko- und Kapitalmanagement und Dachmarke für
 - *AssCompact Wissen* – Kompetenzforen zu aktuellen Themen.
 - *AssCompact Events* – Events für gute Kontakte.
 - *AssCompact Stellenmarkt* – Stellenangebote und -gesuche.
 - *AssCompact Mailing* – Brancheninformationen per E-Mail.
 - *AssCompact Studien* – Umfragen & Studien zu Branchenthemen.
 - *AssCompact TV* – Informationen, Interviews & Themensendungen.



Weitere Informationen zur AssCompact-Studienwelt finden Sie unter:

www.asscompact-studien.de

Bei Fragen zu unseren AssCompact-Studien können Sie sich gerne an uns wenden!



Dr. Christian Durchholz

Geschäftsführer

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-35

durchholz@bbg-gruppe.de



Sophia Tannreuther

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-23

tannreuther@bbg-gruppe.de



Dr. Mario Kaiser

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-33

kaiser@bbg-gruppe.de

AssCompact AWARD 2021	AssCompact TRENDS 2021
<input type="checkbox"/> Private Kranken- & Pflegeversicherung (Februar) (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Ausgabe I (März) (1.300 EUR)
<input type="checkbox"/> Pools und Dienstleister (März) (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Ausgabe II (Juni) (1.300 EUR)
<input type="checkbox"/> Private Kfz- & Flottenversicherung (April) (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Ausgabe III (September) (1.300 EUR)
<input type="checkbox"/> BU/Arbeitskraftabsicherung (Mai) (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Ausgabe IV (Dezember) (1.300 EUR)
<input type="checkbox"/> Betriebliche Altersversorgung (Juni) (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz (+ 500 EUR)
<input type="checkbox"/> Privates Schaden-/Unfallgeschäft (Juli) (2.250 EUR)	<hr/>
<input type="checkbox"/> Gewerbliches Schaden-/Unfallgeschäft (August) (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Abonnement*** (25% Rabatt) (3.900 EUR)
<input type="checkbox"/> Private Vorsorge (Oktober) (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz*** (+ 1.000 EUR)
<input type="checkbox"/> Maklerservice (November)	
<input type="checkbox"/> 1 Bereich* _____ (2.250 EUR)	
<input type="checkbox"/> 4 Bereiche (3.000 EUR)	
<input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz / Subsample-Analyse (Competitive Benchmark)** (+ 750 EUR)	

Voraussichtliche Veröffentlichungstermine (siehe Klammern). Alle Preise zzgl. aktuell gültiger MwSt.
 * Auswahl aus den Bereichen: Betriebliche Altersversorgung, Private Vorsorge, PKV & Pflege, Schaden / Unfall

** Subsample-Analyse (Competitive Benchmark) falls verfügbar.
 *** Das TRENDS-Abonnement verlängert sich automatisch um ein Jahr, es sei denn, Sie kündigen zum Jahresende.

Auftraggeber*in

Unternehmen	Vorname, Nachname	Abteilung, Funktion
Straße, Hausnummer	Postleitzahl, Ort	Telefon
E-Mail-Adresse	Datum, Unterschrift	

Rechnungsadresse (falls abweichend)

Unternehmen	Vorname, Nachname	Abteilung, Funktion
Straße, Hausnummer	Postleitzahl, Ort	Telefon