

MARKTSTUDIE

Private Krankenversicherung 2015

Untersuchungsdesign und methodisches Vorgehen zur
Befragung von Assekuranz- und Finanzvermittlern

August 2015

bbg
Betriebsberatungs GmbH
Bindlacher Straße 4
95448 Bayreuth

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

Geschäftsführer:
Dieter Knörrer, Jürgen Neumann

Ansprechpartner:
Dr. Christian Durchholz

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



IVV-Institut für Versicherungsvertrieb
Beratungsgesellschaft mbH
Markt 5
06526 Sangerhausen

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



Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile (insbesondere Abbildungen) urheberrechtlich geschützt. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Vervielfältigungen, Verbreitungen, Bearbeitungen (insbesondere Übersetzungen) sowie jegliche elektronische Verarbeitung, insbesondere die elektronische Publikation.

Eine Weitergabe an Dritte, insbesondere andere Unternehmen innerhalb des Konzerns, ist nicht gestattet. Sie können zu besonderen Konditionen eine Konzernlizenz erwerben, mit der eine Weitergabe innerhalb des Konzerns möglich ist. Sprechen Sie uns diesbezüglich gerne an.

Basis für die Erstellung dieser Studie sind die Antworten der Befragten. Die Herausgeber haben sich auf die Richtigkeit der Antworten verlassen. Eine Überprüfung der Konsistenz ist erfolgt, bei Bedarf wurde eine Korrektur durchgeführt. Die Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten wurde jedoch nicht zusätzlich durch einen unabhängigen Dritten geprüft.

Die jeweils angegebenen Punkte, Zahlen und Prozentwerte wurden gerundet. Daher können im Ergebnis Rundungsdifferenzen entstehen.

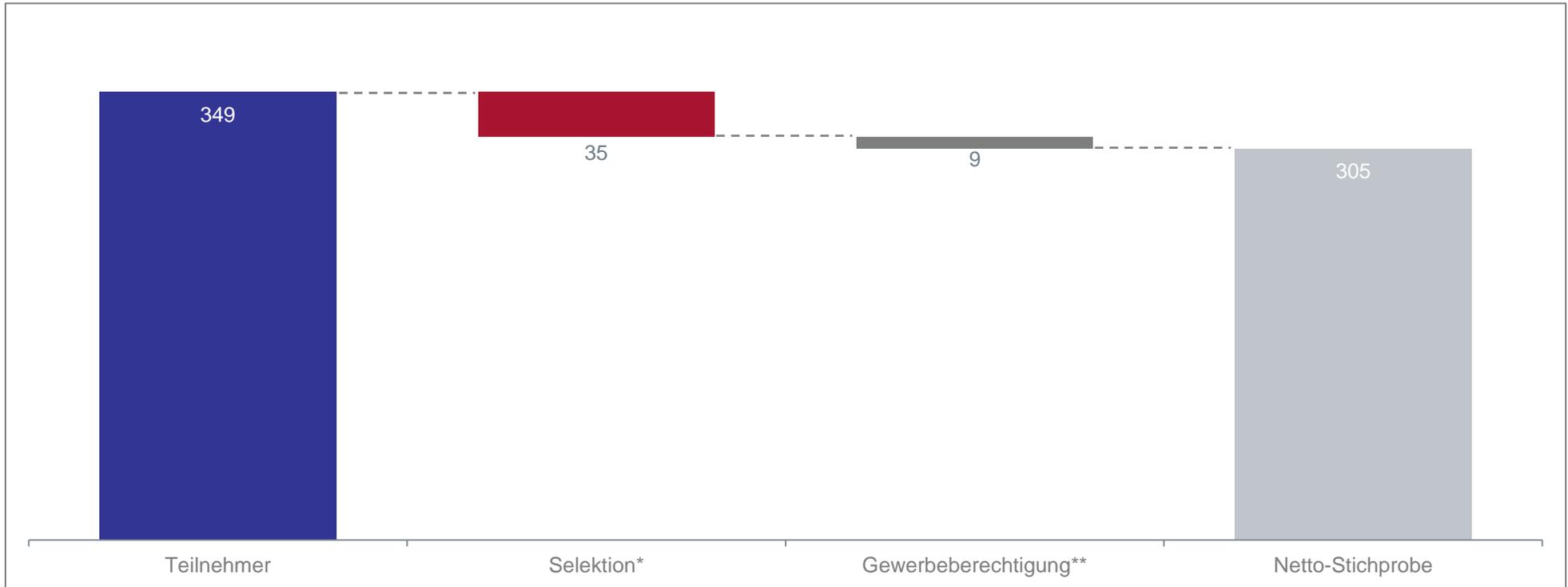
Das Untersuchungsdesign und methodisches Vorgehen zur Befragung von Assekuranz- und Finanzvermittlern wurde gesondert in einem Dokument zusammengefasst und steht unter dem folgenden Link zur Verfügung: www.asscompact-studien.de.

Käufer der Studie dürfen auf dieses Dokument verlinken um Verbrauchern – im Falle der Siegelnutzung – die Möglichkeit zur Kenntnisnahme, zur Prüfung der Ergebnisse und zur Prüfung der Prüfungssystematik zu geben. Eine anderweitige Nutzung ist nicht zulässig

UNTERSUCHUNGSDESIGN UND METHODISCHES VORGEHEN

- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 12.06.15 bis 30.06.15
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 349
- Netto-Stichprobe: n = 309
- Zielgruppe:
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
 - 82,8% Versicherungsmakler nach § 34 d Abs. 1 GewO
 - 15,5% Kapitalanlagevermittler nach § 34 f Abs. 1 GewO
 - 13,5% Mehrfachvertreter nach § 34 d Abs. 1 GewO
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit...
 - ...einem Durchschnittsalter von 49,7 Jahren
 - ...einer Branchenerfahrung von 21,4 Jahren
 - ...einer Geschlechtsverteilung von 10,5% weiblichen Vermittlerinnen und 89,5% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur

Umfrageteilnehmer (349)

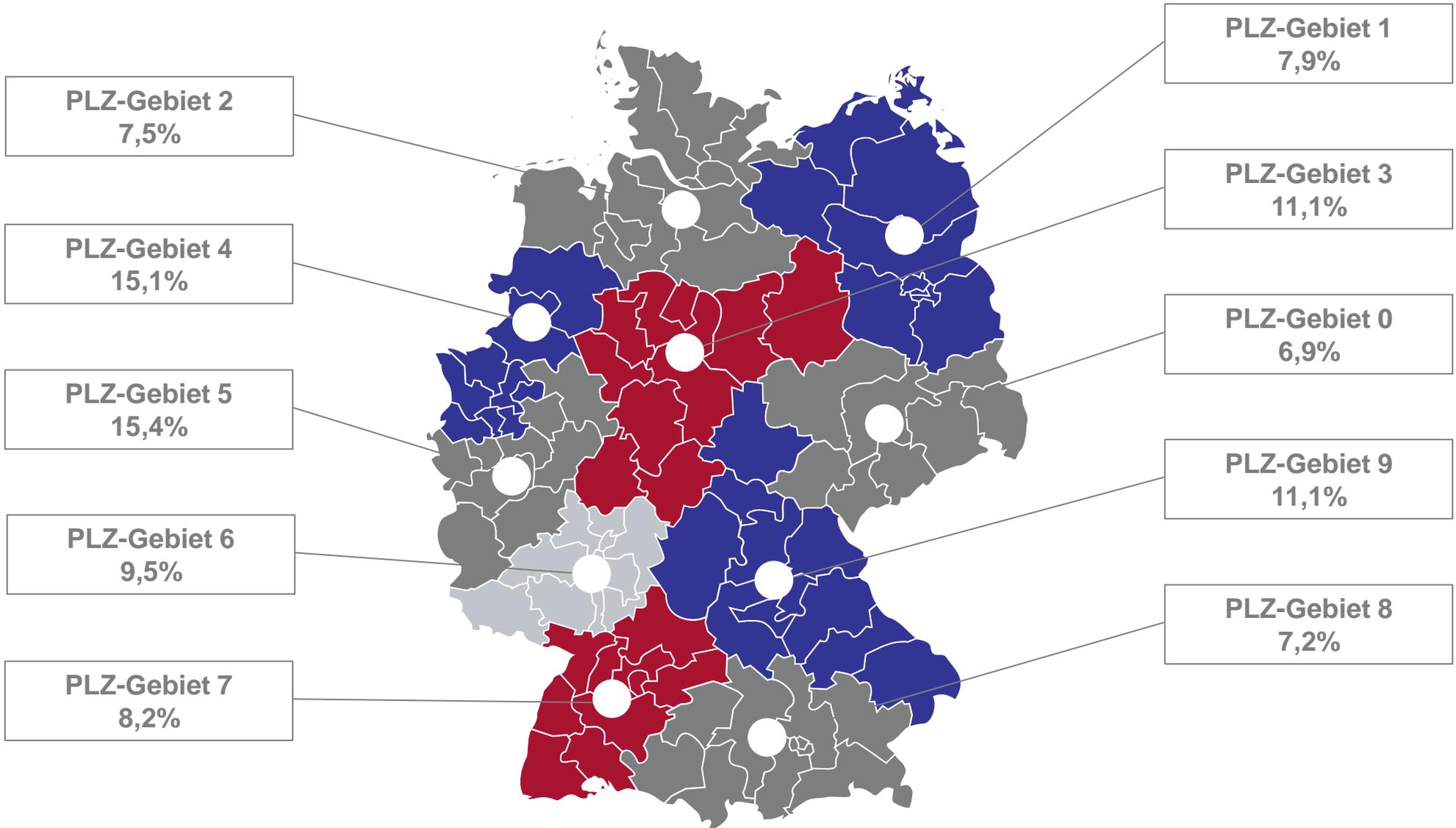


*Selektionskriterien: unrealistische Beantwortungsdauer, Abbruch nach wenigen Fragen

**Gewerbeberechtigung: Antwortoption „Gebundener Versicherungsvertreter“

***Keine Expertenvermittler: Makler und Mehrfachvertreter mit maximal 3 vermittelten PKV-Vollkostenversicherungen oder 6 vermittelten PKV-Zusatzkostenversicherungen in den vergangenen 12 Monaten

Regionale Verteilung der Befragten



AssCompact

AWARD 2015

ERGEBNISSE BEWERTUNGSSCHEMA

- Das Bewertungsschema baut auf den bewährten AssCompact-Studien auf.
- Basis des Rankings ist der etablierte Share of Wallet (SoW) – also die Verteilung der Geschäftsanteile auf die Gesellschaften.
- Die qualitative Bewertung der Anbieter basiert auf 14 Leistungskriterien.
- Die Schulnotenskala wird durch eine 100er Skala ersetzt und ermöglicht somit ein feinstufiges Qualitätsurteil.
- Zur Ermittlung der Relevanz der Leistungskriterien (LK) wird eine Regressionsanalyse durchgeführt. Dabei werden die Wichtigkeiten der Leistungskriterien statistisch geschätzt.
- Die Stärken- / Schwächen-Analyse wird um eine wettbewerbsorientierte Perspektive erweitert und die resultierende Positionierung des jeweiligen Anbieters in einer Management-Matrix zusammengefasst.

Share of Wallet (SoW)

Überblick

1

AssCompact AWARD 2015 - Private Krankenversicherung

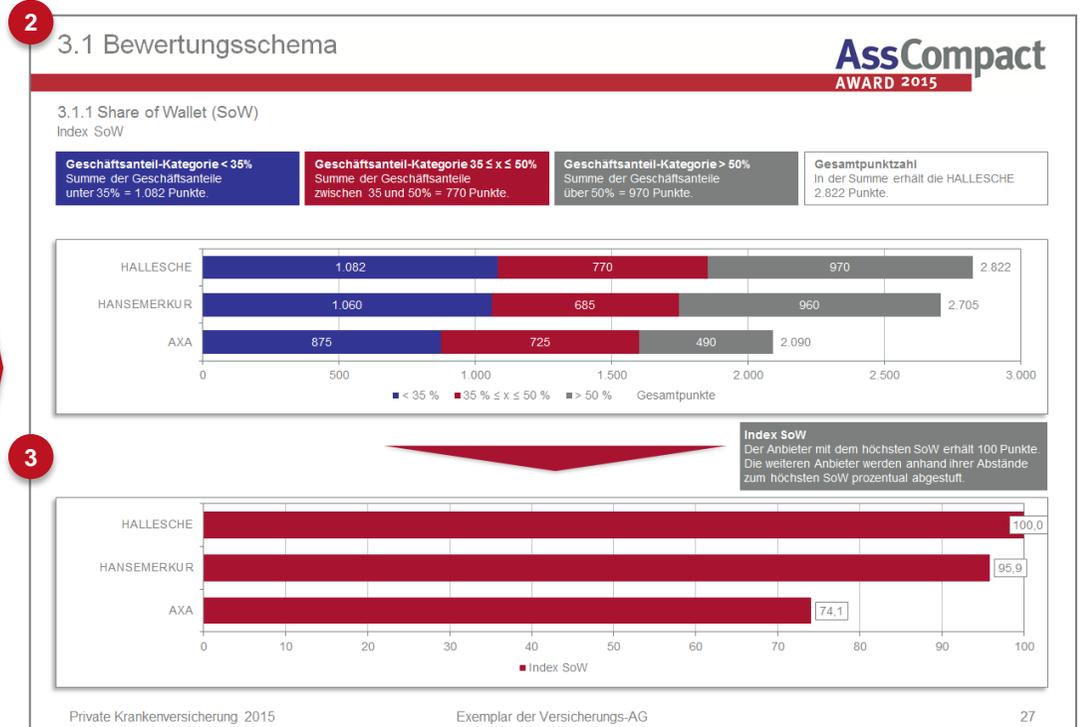
AssCompact AWARD 2015 (17 Prozent)

Betrachten Sie die letzten 12 Monate:
Wie hoch war der Anteil Ihres PKV-Voll-Geschäftes mit diesen Gesellschaften in etwa (nach Stück)?

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

Gesamtsumme (errechnet sich automatisch)	100 %	HALLESCHÉ	35 %
ALLIANZ	<input type="checkbox"/>	HANSEMERKUR	25 %
ALTE OLDENBURGER	10 %	INTER	<input type="checkbox"/>
ARAG	<input type="checkbox"/>	MÜNCHENER VEREIN	<input type="checkbox"/>
AXA	20 %	NÜRNBERGER	<input type="checkbox"/>
BARMENIA	<input type="checkbox"/>	R+V	10 %
BEKK	<input type="checkbox"/>	SDK	<input type="checkbox"/>
CONCORDIA	<input type="checkbox"/>	SIGNAL	<input type="checkbox"/>
CONTINENTALE	<input type="checkbox"/>	UKV	<input type="checkbox"/>
DBV	<input type="checkbox"/>	UNIVERSA	<input type="checkbox"/>
DEUTSCHER RING	<input type="checkbox"/>	WÜRTTEMBERGISCHE	<input type="checkbox"/>
DKV	<input type="checkbox"/>	SONSTIGER ANBIETER (PKV-Voll)	<input type="checkbox"/>
GOThAER	<input type="checkbox"/>		

zurück weiter



Bewertungsansatz Share of Wallet (SoW):

- Die Vermittler werden gebeten zu ihren präferierten Anbietern jeweils ihre Geschäftsanteile (nach Stück) in Prozent anzugeben. Die Prozentwerte werden als Punktwerte interpretiert, sodass jeder Vermittler maximal 100 Punkte auf alle Anbieter verteilen kann.
- Die realisierten Geschäftsanteile werden nach ihrer Höhe in drei Kategorien (< 35 %; 35 ≤ x ≤ 50 %; > 50 %) eingeteilt. Dadurch wird verdeutlicht, wie sich die Gesamtpunktzahl zusammensetzt.
- Abschließend wird ein Index gebildet, bei dem der Anbieter mit dem höchsten SoW 100 Punkte erhält und die weiteren Anbieter anhand ihrer Abstände zum höchsten SoW prozentual abgestuft werden.

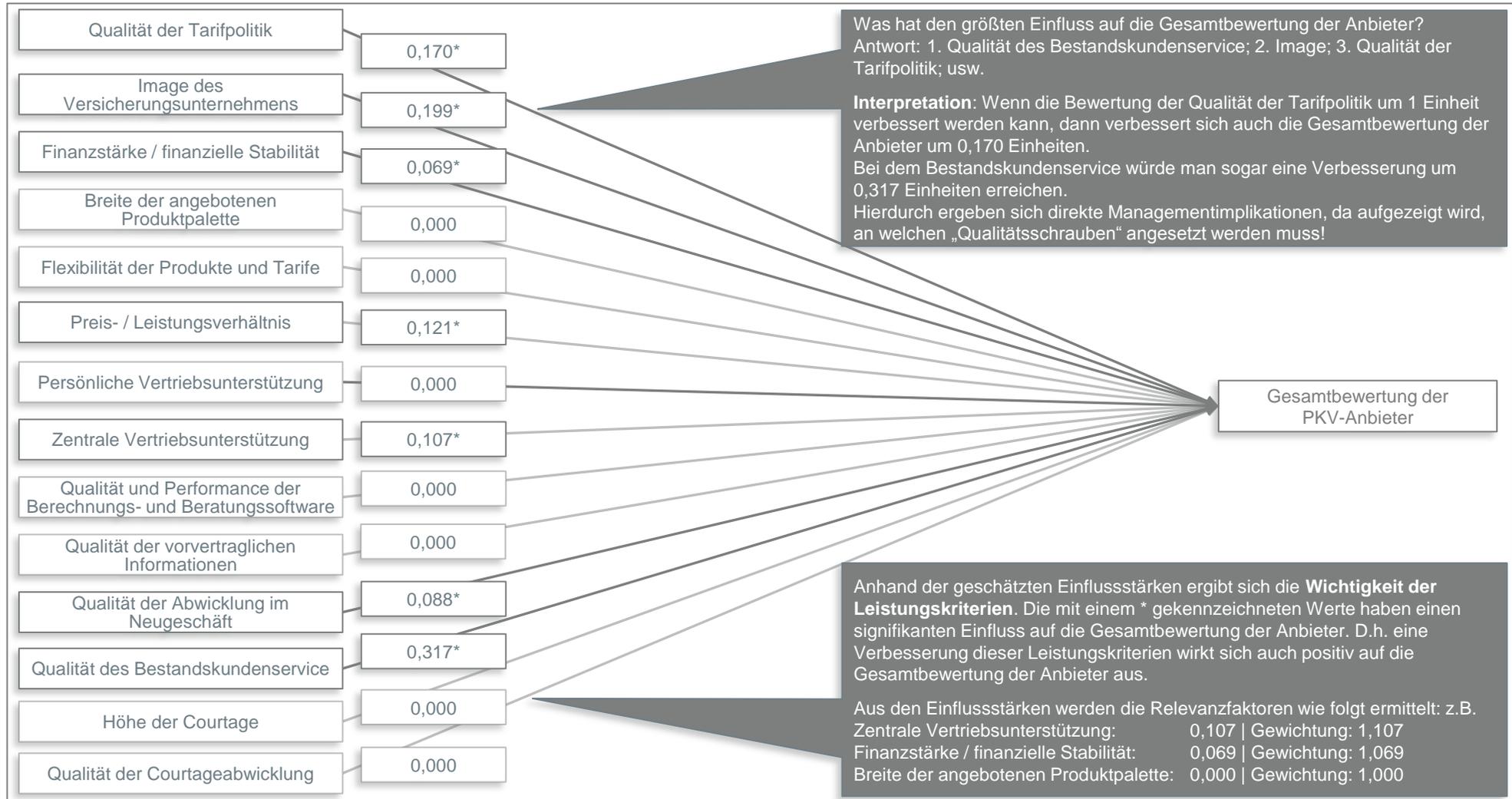
Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Leistungskriterien

Dimension	Kriterium	Frage / Beispiele
Unternehmensführung	Qualität der Tarifpolitik	z. B. Tarifgestaltung ohne versteckte Leistungslücken, Beitragsstabilität, Transparenz in der Annahmepolitik; Einheitsantrag; etc.
	Image des Versicherungsunternehmens	z. B. Bekanntheit; Vertrauen; Sympathie; Positive Erfahrungsberichte; Zuverlässigkeit; etc.
	Finanzstärke / finanzielle Stabilität	z. B. Hohe Nettoverzinsung; Rückstellungen für Beitragsrückerstattung (RfB); attraktive Beitragsrückerstattung; etc.
Produktmanagement	Breite der angebotenen Produktpalette	z. B. Auswahl an Vollkosten- und Zusatztarifen; Ergänzungstarife; wie z. B. Beitragsentlastung im Alter oder Bausteintarife für ambulante Aufstockungsmöglichkeit in der Pflegeversicherung; Zielgruppen-Produkte; Tarife ohne Altersrückstellungen; kleine und große Anwartschaft; etc.
	Flexibilität der Produkte und Tarife	z. B. SB-Änderung; Optionstarife; Weltgeltung; Änderungen durch einen Auslandsaufenthalt; etc.
	Preis- / Leistungsverhältnis	z. B. Verhältnis von Beitrag zu Leistungspunkten; Einstiegskonditionen; Chance-/Risikoverhältnis; etc.
Vertriebsunterstützung	Persönliche Vertriebsunterstützung	z. B. Fach-, Sozial- und Entscheidungskompetenz der Maklerbetreuer; Konstanz in der Betreuung; Selbstverständnis des Betreuers als Problemlöser; Erreichbarkeit; etc.
	Zentrale Vertriebsunterstützung	z. B. Beantwortung von fachlichen Anfragen; Marketing-Material; Kundeninformationen; Beratungshilfen; Vertriebsstories; Schulungsangebot; Fachinfos; Service-Hotline; Newsletter; Extranet; Online-Tools; etc.
	Qualität und Performance der Berechnungs- und Beratungssoftware	z. B. Unterstützung des Verkaufsprozesses; einfache Handhabung; Benutzer- und Beratungsführung; Verständlichkeit; Vollständigkeit; Dokumentationsunterstützung; Online-Updates; Online-Berechnungen; Schnelligkeit der Anwendung; Stabilität des Systems; etc.
Abwicklungsservice	Qualität der vorvertraglichen Informationen	z. B. Verständlichkeit; Übersichtlichkeit; Praktikabilität im Umgang mit Anträgen und Formularen; Vollständigkeit; Produktinformationsblatt; Aktualität; Korrektheit; etc.
	Qualität der Abwicklung im Neugeschäft	z. B. Korrektheit und Verständlichkeit der Policen; Schnelligkeit und Zuverlässigkeit der Antragsbearbeitung; elektronische Abwicklung i.S.v. Antragsweiterleitung und Verarbeitung; Übermittlung der Policen-Kopie als Online-Dokument; Nachvollziehbarkeit von Annahmeentscheidungen; etc.
	Qualität des Bestandskundenservice	z. B. Fachkompetenz; Erreichbarkeit und Freundlichkeit der Sachbearbeiter; Deckungskapitalübertragung; Weiterführungsangebote; Zuzahlungen; VN-Wechsel; Abarbeitung von Geschäftsfällen; Portabilität; Ausscheiden des VN; zügige Bearbeitung der Kundenanliegen; Auskünfte von Werten; vertragliche Änderungen oder persönliche Daten; etc.
Courtage	Höhe der Courtage	z. B. Abschluss- und Folgecourtage
	Qualität der Courtageabwicklung	z. B. Transparenz; Verständlichkeit; Übersichtlichkeit etc.

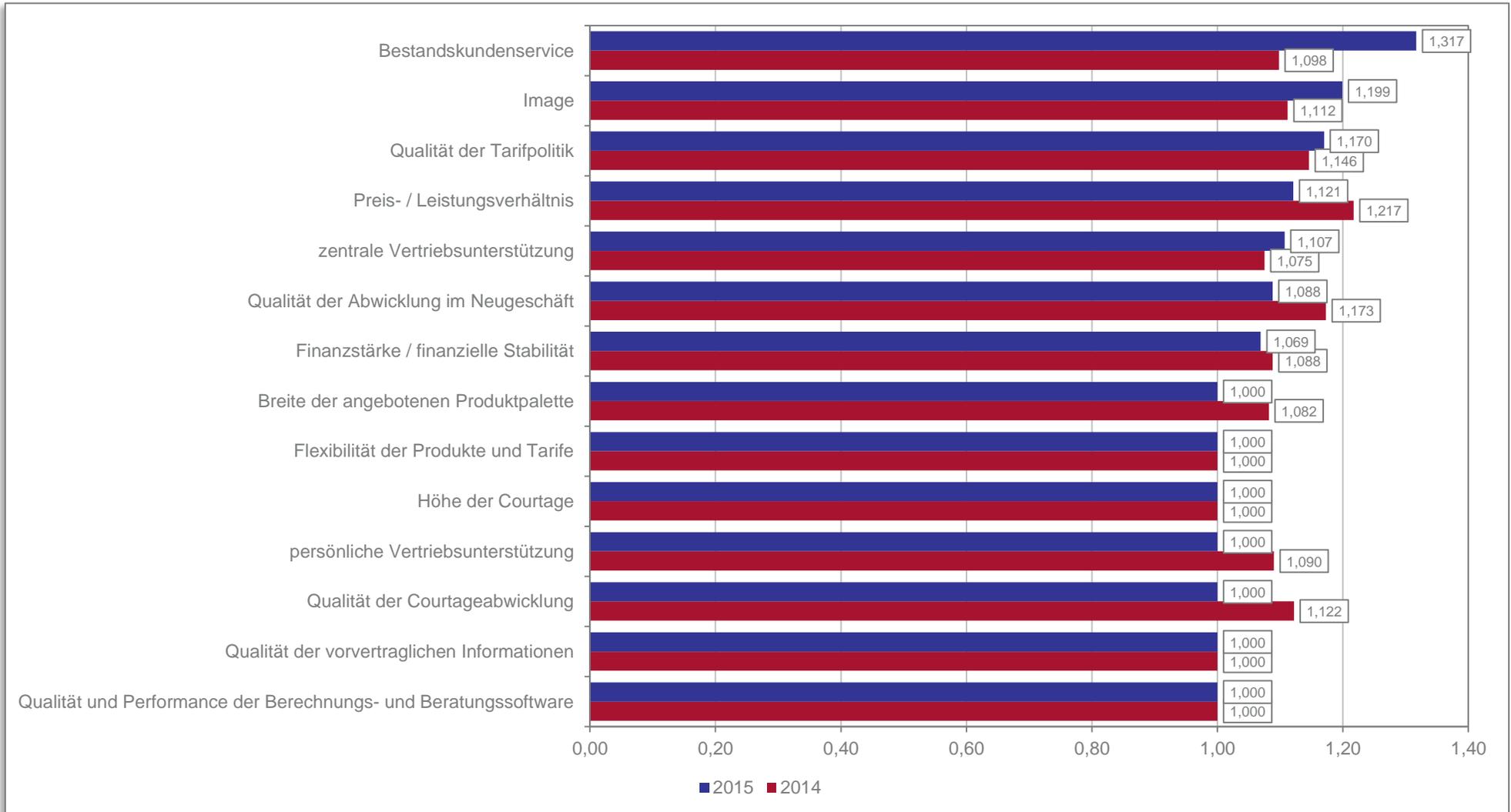
Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Relevanz der Leistungskriterien – Regressionsanalyse



Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Relevanz der Leistungskriterien



UNTERNEHMENS DARSTELLUNG



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 Produkthanbietern 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 Fach-magazins 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.

Die Marken der bbg Betriebsberatungs GmbH

- DKM – Fachmesse für die Finanz- und Versicherungswirtschaft (27. – 29. Oktober 2015 in Dortmund).
- AssCompact – Fachmagazin für Risiko- und Kapitalmanagement und Dachmarke für
 - AssCompact Wissen – Kompetenzforen zu aktuellen Themen.
 - AssCompact Events – Events für gute Kontakte (u.a. AssCompact Open).
 - AssCompact Stellenmarkt – Veröffentlichung von Stellenangeboten und -gesuchen.
 - AssCompact Mailing – Brancheninformationen per E-Mail.
 - AssCompact TV – Brancheninformationen, Interviews, Themensendungen.



Institut für Versicherungsvertrieb
Beratungsgesellschaft mbH

Die IVV Institut für Versicherungsvertrieb Beratungsgesellschaft mbH widmet sich konzentriert unabhängigen Vermittlern und Maklerbetrieben, deren Mitarbeitern und Betreuern sowie allen Versicherern und deren Maklervertrieben.

Die umfangreichen BEST OF – Analysen des IVV Institut für Versicherungsvertrieb werden genutzt und in die Praxistrainings bzw. die Beratung aktiv eingebracht.

Ziel ist es, die eigene Arbeit für Versicherungsunternehmen und Vermittler noch vertriebswirksamer zu gestalten. Nach wie vor ist zudem die Begleitung und Entwicklung von Maklerbetreuern ein wesentlicher Baustein der eigenen Arbeit. Hiermit wird der Aufbau nachhaltig erfolgreicher Geschäftsbeziehungen zwischen Versicherern und unabhängigen Vermittlern professionell forciert.

Profil des IVV Institut für Versicherungsvertrieb

- Geschäftsführer: Steffen Ritter
- Gründungsjahr: 2013
- Rechtsform: GmbH
- Sitz: Sangerhausen
- Schwesterunternehmen der Institut Ritter GmbH
- Branchenerfahrung: seit 1992
- Geschäftsfelder: Training und Beratung, Marktforschung rund um den erfolgreichen Versicherungsvertrieb.
- Das Institut für Versicherungsvertrieb ist unter anderem unternehmensberatender Begleiter und Impulsgeber des Jungmakler-Awards und des Awards Unternehmer-Ass an die besten Versicherungsvermittler Deutschlands.

Fachhochschule Dortmund

University of Applied Sciences and Arts

Fachhochschule Dortmund

Fachbereich Wirtschaft

Mit über 50 hauptamtlich Lehrenden und je nach Lehrangebot bis zu über 30 Lehrbeauftragten, die aus zahlreichen Unternehmensbereichen der Wirtschaft kommen, sowie mit ca. 1.800 Studierenden (mit Kooperationen ca. 2.200) ist der Fachbereich Wirtschaft der größte der insgesamt 7 Fachbereiche der Fachhochschule Dortmund.

Zurzeit werden sieben Bachelor-Studiengänge, davon einer dual, und vier Masterstudiengänge, davon einer als Verbundstudium, angeboten.

Der Profildbereich Versicherung und Risikomanagement umfasst:

- Bachelorstudiengang Versicherungswirtschaft dual (B.A.)
- Ausbildungsintegriertes Studium in Kooperation mit Versicherungs- und Vermittlerunternehmen der Region Westfalen und dem Berufsbildungswerk der Versicherungswirtschaft in Dortmund e.V. (BWV)
- 7 Semester, 210 ECTS, AQAS-zertifiziert
- Masterstudiengang Risk & Finance (MSc)
- 4 Semester, 120 ECTS, AQAS-zertifiziert
- Unterstützt vom Verein zur Förderung der Versicherungswissenschaft an der Fachhochschule Dortmund e.V.