

**AssCompact**  
**AWARD 2019**

# Private Kranken- & Pflegeversicherung 2019

Februar 2019

MARKTSTUDIE – INFORMATIONSFLYER

Ergebnisse aus einer Befragung von

Assekuranz- und Finanzvermittlern

**bbg**  
Betriebsberatungs GmbH  
Bindlacher Straße 4  
95448 Bayreuth



**IVV - Institut für Versicherungsvertrieb**  
Beratungsgesellschaft mbH  
Markt 5  
06526 Sangerhausen



**Telefon:** +49 (0) 921 75758-0  
**Telefax:** +49 (0) 921 75758-20  
**E-Mail:** [info@bbg-gruppe.de](mailto:info@bbg-gruppe.de)  
**Web:** [www.bbg-gruppe.de](http://www.bbg-gruppe.de)

**Geschäftsführer:** Dieter Knörrer, Jürgen Neumann, Konrad Schmidt  
**Ansprechpartner:** Dr. Christian Durchholz, Florian Stasch & 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](mailto:info@ivv-beratung.de)  
**Web:** [www.ivv-beratung.de](http://www.ivv-beratung.de)  
**Geschäftsführer:** Steffen Ritter

## Ziele der Untersuchung 2019

- Die **Qualitätsmessung der Anbieter** in den Bereichen „Private Krankenvollversicherung“, „Private Krankenzusatzversicherung“ und „Private 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-Qualitätsangebot 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 2019“** 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 2019

- 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



Beste Qualität der Produkte | Beste Finanzstärke / finanzielle Stabilität | Beste Abwicklung im Neugeschäft  
 Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis | Bestes Image  
 Beste persönliche Vertriebsunterstützung | Bester Bestandskundenservice  
 Beste zentrale Vertriebsunterstützung | Beste Angebotsunterlagen  
 Beste Berechnungs- und Beratungssoftware | Beste Produktpalette | Beste Courtageabwicklung  
 Beste Flexibilität der Courtagemodelle | Beste Flexibilität der Produkte und Tarife



- Die Einstellungsloyalität der unabhängigen Vermittler wird anhand des **Net-Promoter-Score** (= Netto-Weiterempfehlungswert) und der **zukünftigen Zusammenarbeit** 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“, „Private Pflegeversicherung“ verbuchen?

**AssCompact AWARD - Private Kranken- & Pflegeversicherung 2019** **AssCompact AWARD 2019**  
(9 Prozent)

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

Kategorie **Private Krankenvollversicherungen**

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

<input type="checkbox"/> % ALLIANZ	<input type="checkbox"/> % INTER
<input type="checkbox"/> % ALTE OLDENBURGER	<input type="checkbox"/> % LKH
<input type="checkbox"/> % ARAG	<input type="checkbox"/> % MÜNCHENER VEREIN
<input type="checkbox"/> % AXA	<input type="checkbox"/> % NÜRNBERGER
<input type="checkbox"/> % BARMENIA	<input type="checkbox"/> % R+V
<input type="checkbox"/> % CONTINENTALE	<input type="checkbox"/> % SDK
<input type="checkbox"/> % DBV	<input type="checkbox"/> % SIGNAL IDUNA GRUPPE
<input type="checkbox"/> % DKV	<input type="checkbox"/> % UNIVERSA
<input type="checkbox"/> % GÖTHAER	<input type="checkbox"/> % VERSICHERUNGSKAMMER MAKLERMANAGEMENT KRANKEN (BBKK/UKV)
<input type="checkbox"/> % HALLESCHER	<input type="checkbox"/> % WÜRTTEMBERGISCHE
<input type="checkbox"/> % HANSEMERKUR	<input checked="" type="checkbox"/> 100 % SONSTIGER ANBIETER (PKV Voll)

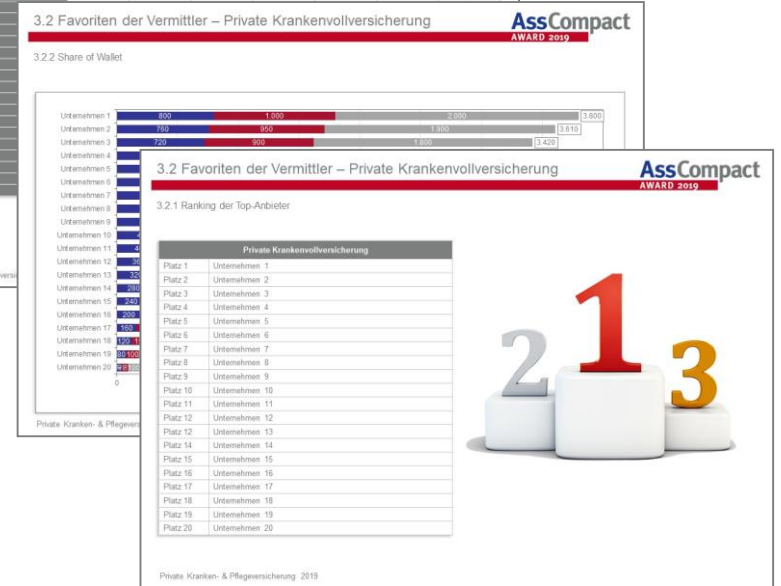
**100 % GESAMT (von 100%)**

Bitte notieren Sie den Namen des sonstigen Anbieters:

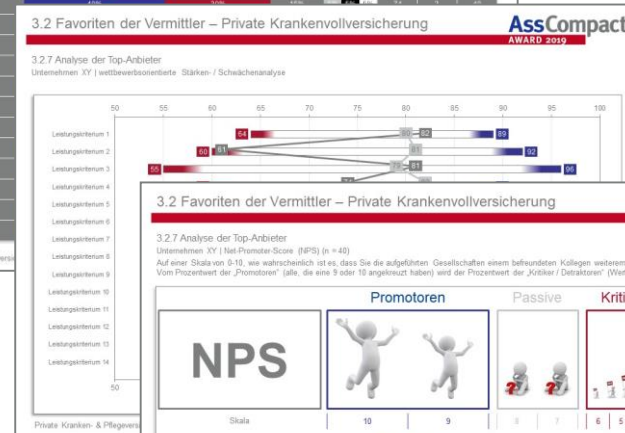
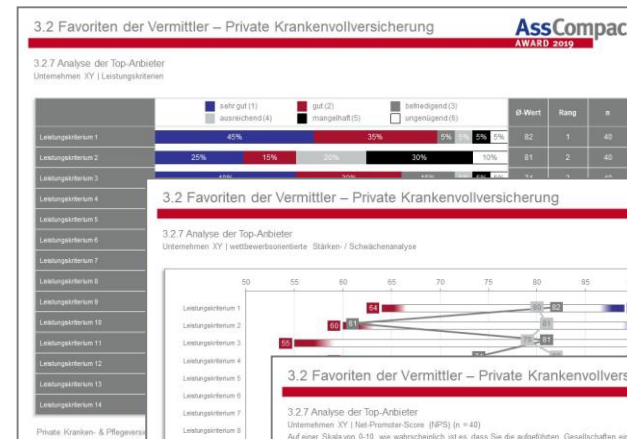
**3.2 Favoriten der Vermittler – Private Krankenvollversicherung** **AssCompact AWARD 2019**

3.2.2 Share of Wallet

Unternehmen	Anzahl der Stimmen			Gesamt	Mittelwert in %	Median	Gesamtpunkte
	< 35%	35% ≤ ≤ 50%	> 50%				
1 Unternehmen 1	48	25	27	100	58	48	3.088
2 Unternehmen 2	35	22	25	82	45	38	3.616
3 Unternehmen 3	38	28	23	73	48	36	3.428
4 Unternehmen 4							
5 Unternehmen 5							
6 Unternehmen 6							
7 Unternehmen 7							
8 Unternehmen 8							
9 Unternehmen 9							
10 Unternehmen 10							
11 Unternehmen 11							
12 Unternehmen 12							
13 Unternehmen 13							
14 Unternehmen 14							
15 Unternehmen 15							
16 Unternehmen 16							
17 Unternehmen 17							
18 Unternehmen 18							
19 Unternehmen 19							
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?



- 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 2019**  
AWARD 2019 (17 Prozent)

**Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?**

Bitte 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 des Versicherungsunternehmens (z. B. Bekanntheit, Vertrauen, Sympathie, Positive Erfahrungsberichte, Zuverlässigkeit, ...)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finanzstärke / finanzielle Stabilität (z. B. Eigenkapital, Fremdkapitalquote, Umsatzverträglichkeit, Finanzratings, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualität der Produkte (z. B. Tarifgestaltung ohne versteckte Leistungslücken, Beitragsstabilität, Transparenz in der Annahmepolitik, Einheitsbeitrag, ...)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Breite der angebotenen Produktpalette (z. B. Auswahl und Anzahl an Tarifen und Zusatztarifen, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**AssCompact AWARD - Private Kranken- & Pflegeversicherung 2019**  
AWARD 2019 (31 Prozent)

**Von welchen Gesellschaften raten Sie im Bereich Private Krankenvollversicherungen ab?**

Unternehmen 1: >>>

Unternehmen 2: >>>

Unternehmen 3: >>>>

Falls Sie weitere Anbieter nennen möchten, dann tragen Sie diese bitte in das offene Textfeld ein.  
ZUSÄTZLICHER XY: \_\_\_\_\_

**AssCompact AWARD - Private Kranken- & Pflegeversicherung 2019**  
AWARD 2019 (34 Prozent)

**Warum raten Sie von den ausgewählten Unternehmen ab?**

Mehrfachnennung möglich  
VU = Vertriebsunterstützung

	Image	Finanzstärke	Produktqualität	Produktpalette	Flexibilität Produkte & Tarife	Preis-Leistung	persönliche VU
UNTERNEHMEN XY (PKV Voll)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**Warum raten Sie von den ausgewählten Unternehmen ab?**

Mehrfachnennung möglich  
VU = Vertriebsunterstützung

	zentrale VU	Software	Angebotsunterlagen	Abschlussbegegnung	Bestandskundenervice	Chargenmodelle	Chargenabwicklung
UNTERNEHMEN XY (PKV Voll)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7.2 Individualanalyse – Private Krankenvollversicherung**  
AssCompact AWARD 2019

7.2.1 Benchmark der Leistungskriterien

Leistungskriterien	Rang UK 2019	Rang UK 2018	Benchmark (Punkte)	RANG 2019	Punkte 2019 Δ zum Besten	Punkte 2018 Δ zum Besten	RANG 2018
Leistungskriterium 1	1	7	Unternehmen 1 (89) Unternehmen 2 (86) Unternehmen 3 (85)	3	85 Δ -4	67 Δ -21	12

**7.2 Individualanalyse – Private Krankenvollversicherung**  
AssCompact AWARD 2019

7.2.4 Abratungen

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



**7.2 Individualanalyse – Private Krankenvollversicherung**  
AssCompact AWARD 2019

7.2.2 Gewichtung der Leistungskriterien durch die Vermittler

Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?

Leistungskriterien (Relevant)	Q-Gewichtung über alle Anbieter	Q-Gewichtung der Basis, die den Anbieter ermittelt 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)	3,78	3,74	-0,02
Leistungskriterium 3 (1.919)	3,98	3,74	-0,22
Leistungskriterium 12 (1.069)	3,04	3,10	+0,06
Leistungskriterium 2 (1.083)	3,04	3,00	-0,04
Leistungskriterium 11 (1.083)	2,90	2,88	-0,02
Leistungskriterium 4 (1.079)	3,31	3,08	-0,21
Leistungskriterium 13 (1.034)	3,13	3,08	-0,13
Leistungskriterium 6 (1.000)	2,92	3,00	+0,08
Leistungskriterium 7 (1.000)	2,74	2,80	+0,06
Leistungskriterium 9 (1.000)	2,62	2,86	+0,24
Leistungskriterium 10 (1.000)	2,53	2,80	+0,27
Leistungskriterium 14 (1.000)	2,91	2,88	-0,02

**Legende**

Differenz der Gewichtungen	Bedeutung
++	wichtiger + 0,3
+	etwas wichtiger + 0,1 bis 0,2
=	ausreichend - 0,1 bis 0,1
-	etwas weniger wichtig - 0,1 bis -0,1
--	weniger wichtig - 0,2



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 (22. – 24. Oktober 2019 in Dortmund).
- **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](http://www.asscompact-studien.de)

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



**Dr. Christian Durchholz**

Leiter Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

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

durchholz@bbg-gruppe.de



**Florian Stasch**

Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-38

stasch@bbg-gruppe.de

AssCompact AWARD 2019	AssCompact TRENDS 2019
<input type="checkbox"/> Private Kranken- & Pflegeversicherung <i>(Februar)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Ausgabe I <i>(März)</i> (1.300 EUR)
<input type="checkbox"/> Pools und Dienstleister <i>(März)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Ausgabe II <i>(Juni)</i> (1.300 EUR)
<input type="checkbox"/> BU/Arbeitskraftabsicherung <i>(April)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Ausgabe III <i>(September)</i> (1.300 EUR)
<input type="checkbox"/> Betriebliche Altersversorgung <i>(Mai)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Ausgabe IV <i>(Dezember)</i> (1.300 EUR)
<input type="checkbox"/> Privates Schaden- / Unfallgeschäft <i>(Juli)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz (+ 500 EUR)
<input type="checkbox"/> Gewerbliches Schaden- / Unfallgeschäft <i>(August)</i> (2.250 EUR)	.....
<input type="checkbox"/> Private Vorsorge <i>(Oktober)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Abonnement * <i>(Nachlass 1.300 EUR netto, 25%)</i> (3.900 EUR)
<input type="checkbox"/> Maklerservice <i>(November)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz * (+ 1.000 EUR)
<input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz (+ 750 EUR)	

Veröffentlichungstermin *(siehe Klammern)*. Alle Preise zzgl. 19% MwSt.

\* 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