

## Maklerbetreuung entscheidend für erfolgreiche Zusammenarbeit von Maklern und Versicherern

**Das ist erneut eine zentrale Erkenntnis, die das CHARTA-Qualitätsbarometer 2015 hervorgebracht hat. Bereits in den Jahren 2006 und 2011 wurde die Maklerbetreuung durch Versicherungsunternehmen und ihre Relevanz für die Bindung des Vermittlers an den Versicherer zum Fokusthema der Studie gekürt.**

Aufrütteln sollte die Versicherer, dass andere Faktoren, zum Beispiel die technische Unterstützung oder vereinbarte Courtagesätze, im direkten Vergleich der wichtigen Schnittstellen zwischen Makler und Unternehmen eine geringere Relevanz für die Bindung aufweisen. Gute Bewertungen erhalten die Versicherer, deren Maklerbetreuer vor allem schnell auf Kontaktanfragen reagieren, sich in der Sache lösungsorientiert zeigen und durch solide Produktkenntnisse überzeugen können. Eine kompetente persönliche Betreuung ersetzen demnach weder ausgefeilte Maklerportale, noch gut gemeinte Beratungs- und Angebotssoftware. Bestenfalls werden sie als Ergänzung wahrgenommen.

Ein Blick auf die Ergebnisse der Bewertung der Maklerbetreuung: Bei den Lebensversicherern liegen in diesem Jahr die Helvetia (Rang 1) sowie die SIGNAL IDUNA und die Universa an der Spitze (beide Rang 2). In der Krankenversicherung schafft es die Universa auf den 1. Rang, gefolgt von der UKV und der Nürnberger auf den Rängen 2 und 3. Das Treppchen bei den Schadenversicherern erklimmen die Itzehoer (Rang 1), die Ideal und der Volkswahl Bund (beide Rang 2). Die Itzehoer, Roland sowie KS/Auxilia bekleiden die Ränge 1 bis 3 bei den Rechtsschutzversicherern.

Dank der umfang- und detailreichen Maklerbefragung, auf deren Ergebnissen das CHARTA-Qualitätsbarometer basiert, leistet die Studie insgesamt eine Einordnung des Service „Maklerbetreuung“ innerhalb weiterer für die Zusammenarbeit von Makler und Versicherer wichtiger Faktoren. In diesem Kontext erschließt die Lektüre des CHARTA-Qualitätsbarometers 2015 dem Leser glasklare Erkenntnisse, welche Versicherer die Klaviatur der Maklerservices besonders gut beherrschen.

Bezug der Studie: Das CHARTA-Qualitätsbarometer 2015 „Versicherer aus Profisicht“ ist bei der CHARTA Börse für Versicherungen AG, Steinstraße 31, 40210 Düsseldorf, Tel. 0211/864 39-14, Fax 0211/864 39-98 zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie auch unter [www.charta.de](http://www.charta.de) und [www.qualitaetsindex.de](http://www.qualitaetsindex.de).