

Das CHARTA-Qualitätsbarometer gehört zu den bekanntesten und profiliertesten Studien seiner Art.



Seit 1997 befragt bundesweit jährlich 400 Versicherungsmakler nach ihrer Zufriedenheit mit der Durchführung der wichtigsten Geschäftsprozesse zwischen Versicherungsmakler und Versicherer. Am Ende steht als Ergebnis der Befragung fest, welche Versicherer die Anforderung der unabhängigen Vermittler am besten erfüllen.

Der CHARTA-Qualitätsindex ist die nach ihrer Bedeutung gewichtete Zusammenfassung der Einzeldisziplinen in eine finale Gesamtbewertung, für die – nach einem Punkteschlüssel – bis zu fünf Sterne vergeben werden. Die jeweils besten drei Versicherer in den Sparten Schadenversicherung, Krankenversicherung, Lebensversicherung und Rechtsschutzversicherung werden jährlich gesondert ausgezeichnet.

Die offizielle Übergabe des Awards haben die Vorstandsmitglieder CHARTAs, Lars Widany und Michael Franke genutzt, die "Väter des Erfolges" nach ihrem Erfolgsrezept zu befragen.

CHARTA:

Das CHARTA-Qualitätsbarometer 2016 bestätigt Ihnen als Krankenversicherer einen hervorragenden Platz. Was ist Ihr Erfolgsmodell – was macht Sie als Versicherer attraktiver als Ihre Wettbewerber?

Klaus Tisson, Alte Oldenburger Krankenversicherung AG, 1. Platz, 80 Punkte, 5 Sterne:

Das Fundament unseres Erfolges bildet unsere solide Geschäftspolitik. Dabei legen wir besonderen Wert auf stabile Beiträge. Auch der gewissenhafte Umgang mit den Prämieinnahmen liegt uns sehr am Herzen. Ebenso sorgen der gute Service, die kurzen Entscheidungswege und das

einheitliche Tarifwerk bei unseren Vertriebspartnern und Versicherungsnehmern für eine hohe Zufriedenheit.

Frank Kettner, HALLESCHE Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit, 2. Platz, 74 Punkte, 4 Sterne:

Die HALLESCHE Krankenversicherung ist ein beständiges Unternehmen, welches auf Nachhaltigkeit und Verlässlichkeit setzt. Dabei stehen der Kunde und seine Bedürfnisse bei uns im Fokus. Somit erleben uns unsere Vermittler als zuverlässigen, stabilen und kompetenten Partner.

Werner Gremmelmaier, uniVersa Krankenversicherung a. G., 3. Platz, 73 Punkte, 4 Sterne:

Auf der einen Seite hängt es mit unseren Produkten zusammen, auf der anderen Seite auch stark mit unserem Service, den wir bieten. Wir haben in den vergangenen Jahren auf Qualität gesetzt, statt in die Billigtarife zu investieren.

CHARTA:

Nach der Bewertung ist vor der Bewertung. Welche Strategie verfolgen Sie, um Ihren Abstand vor den Wettbewerbern zu sichern und weiter auszubauen?

Klaus Tisson:

Wir bieten unseren Vertriebspartnern nicht nur eine individuelle und persönliche Beratung, sondern sind auch auf vielen Messen vertreten – immer vor Ort ansprechbar. Alle Maßnahmen zielen darauf ab, die Bindung zwischen uns und den Vertriebspartnern zu festigen und zu intensivieren. Zudem steigern wir die Betreuungsintensität durch verbesserte Nähe und Erreichbarkeit vor Ort. Und auch bei der Digitalisierung gehen wir mit Zeit. Über unsere Smartphone-App können z. B. Rechnungen eingereicht werden.



Frank Kettner:

Die HALLESCHE Krankenversicherung ist bestrebt, sich immer weiterzuentwickeln und zu

verbessern. Jedoch nicht um jeden Preis. Nachhaltigkeit und gesundes Wachstum sind für uns entscheidend. In der Vollversicherung sind wir mit unseren Produkten bestens ausgestattet, in der Krankenzusatzversicherung möchten wir uns für die Zukunft besser aufstellen, da uns hier noch Wahrnehmung der Vermittler fehlt.

Werner Gremmelmaier:

Wir setzen hier auf die Direktkommunikation. Diese möchten wir noch mehr professionalisieren und verstärken, indem wir weitere Aufgaben direkt auslagern. Durch unser Angebot an Onlinechats und auch mit der von uns gelieferten entsprechenden Technik kann der Makler für seine Kunden qualitative Lösungen finden. Das wollen wir weiter verstärken, weil wir das getestet haben und es bei den Maklern sehr gut ankommt.

CHARTA:

Mittelständische Versicherungsmakler stehen heute für den überwiegenden Teil des Maklergeschäftes am deutschen Maklermarkt. Wie sehen Sie die Zukunft dieses Marktsegmentes? Bereiten Sie sich intern auf Veränderungen in den Vermittlerstrukturen vor und ggf. wie?

Klaus Tisson:

Die wichtigsten Herausforderungen der Branche sind derzeit die Umsetzung regulatorischer und gesetzlicher Vorgaben, aber auch die Gestaltung und Nutzung neuer technischer Vertriebswege. Wir glauben, dass sich das Segment mittelständischer Versicherungsmakler weiter ausbauen wird, daher bieten wir unseren Partnern nicht nur Unterstützung bei alltäglich auftretenden Rückfragen, sondern auch bei der Umsetzung regulatorischer Anforderungen.

Frank Kettner:

Qualität schlägt Masse. Gut ausgebildete und mittelständische Versicherungsmakler werden sich auf Dauer durchsetzen und wesentlicher Bestandteil der Vertriebslandschaft bleiben. Für die Bedürfnisse der jungen Generation entwickeln wir Konzepte, wie diese mit uns bzw. unseren Beratern in Kontakt treten können. Letztendlich entscheidet aber der Kunde, wie, wann und über welche Kanäle er mit uns in Kontakt treten möchte. Aber auch in Zukunft wird qualifizierte Beratung zur Vorsorge durch unsere Berater erfolgen.

Werner Gremmelmaier:

Das Durchschnittsalter aller Vermittler liegt bei etwa 50 Jahren. Der Anteil der 30jährigen liegt bei ca. 3 - 5 %. Wenn wir nicht fünf oder zehn Jahre vorausdenken, wird es in Zukunft viel weniger Vermittler geben, und wir wollen nach wie vor Geschäft haben. Dies wäre eine gute Chance für die jüngeren, mittelständischen und qualitativ gut arbeitenden Makler. Diese werden wir bürotechnisch ganz anders unterstützen müssen als in der heutigen Zeit.

CHARTA:

Die Krankenversicherung, insbesondere die Vollversicherung erlebt derzeit ja nicht gerade ihre besten Zeiten. Wie sehen Sie die Zukunft des Geschäftszweigs und wie gestalten wir dieses Segment künftig wieder attraktiver?

Klaus Tisson:

Die sogenannten „Billigtarife“ und die hohen Beitragsanpassungen haben den Ruf der PKV-Branche geschadet. Zudem wurde durch die Unisex-Tarife und die Absenkung des Rechnungszinses der Preisvorteil zur GKV geschmälert. Wir blicken weiterhin in diesem Segment positiv in die Zukunft, konnten wir doch in den letzten Jahren vollversicherte Personen hinzugewinnen und das Vertrauen der Kunden zurückgewinnen.

Frank Kettner:

Um die Krankenvollversicherung auch in Zukunft zu erhalten, müssen wir über den reinen kalkulierten Versicherungsschutz nachdenken und den Kunden in dabei unterstützen, seine Gesundheit zu fördern und zu erhalten. Wir haben im Bereich der Unterstützung chronisch oder schwer kranken Kunden mit der Barmenia Krankenversicherung, der Gothaer Krankenversicherung und der SIGNAK IDUNA das neue Gemeinschaftsunternehmen LM+ Leistungsmanagement GmbH gegründet, um den Service für versicherte Kunden zu verbessern und Versorgungsqualität zu erhöhen. Kosteneinsparungen kommen den Versicherten in Form von günstigeren PKV-Beiträgen zugute. Versicherte mit psychischen Erkrankungen sollen künftig besser unterstützt werden.

Werner Gremmelmaier:

Wir haben kaum Kunden verloren, spüren aber, dass das Interesse am Markt wieder zunimmt. In Zukunft setzen wir weiterhin auf Qualität. Wir werden uns nicht verleiten lassen, Versicherungsschutz anzubieten, der unterhalb der gesetzlichen Kassen liegt. Wir werden natürlich die Beitrags- und Prämien-sicherheit im Alter regeln. Hierbei legen wir großen Wert auf die mittelständischen und qualitativ gut arbeitenden Makler. Diese werden wir bürotechnisch ganz anders unterstützen müssen als in der heutigen Zeit.



Frank Kettner

© Charta

CHARTA:

Ihr Unternehmen in einem Satz auf den Punkt gebracht!

Klaus Tisson:

Die ALTE OLDENBURGER bietet ihren Kunden dauerhaften, leistungsstarken Versicherungsschutz zu fairen Konditionen sowie schnellen, unbürokratischen Service durch persönliche Ansprechpartner.

Frank Kettner:

Mit langjähriger Erfahrung und Kompetenz steht die HALLESCHE Krankenversicherung ihren Versicherten und Vertriebspartnern als starker und verlässlicher Partner zur Seite.

Werner Gremmelmaier:

Qualitätsversicherer. Kein kurzfristiges Geschäft um jeden Preis, sondern eine langfristige,

gesunde Kundenbeziehung von Kunden, die sich auf ihre Krankenversicherung verlassen möchten.

Pressekontakt:

Isabella Kohlhaas

Telefon: 0211 / 86439-14

E-Mail: kohlhaas@charta.de

Unternehmen

CHARTA Börse für Versicherungen AG

Schirmerstraße 71

40211 Düsseldorf

Internet: www.charta.de