

CGPA Europe veröffentlicht Ergebnisse der Kundenbefragung 2025



gut schlecht

© Pixabay

Die CGPA Europe Underwriting GmbH führte vom 06. bis 20. Februar 2025 eine Kundenbefragung durch. Der Fokus lag auf relevanten Aspekten für den Abschluss einer Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung für Versicherungsvermittler*innen: von der Produktgestaltung bis zu den ergänzenden Services als Teil einer umfassenden Kundenorientierung. Die VSH-Spezialist CGPA Europe verfolgt damit das Ziel, das Kundenfeedback bei der Weiterentwicklung seiner Produkte und Services bestmöglich zu berücksichtigen.

Der VSH-Spezialist, die CGPA Europe Underwriting GmbH aus München hat sich mit seinem Produktportfolio der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung für Versicherungsvermittler*innen als feste Größe im deutschen Versicherungsmarkt etabliert. In die aktuelle Produktlandschaft floss dafür das umfassende Know-how des europaweit tätigen VSH-Versicherers ein, der sich als einer der führenden Anbieter in Europa im Bereich der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung für Versicherungsvermittler*innen positioniert hat. Um das Leistungsangebot langfristig an den Anforderungen des Marktes auszurichten hat Christian Henseler, Geschäftsführer der Niederlassung für Deutschland, die erste Kundenbefragung initiiert und zieht in Verbindung damit folgendes Fazit: „Ein solches Umfrageergebnis ist eine Bestätigung für unser serviceorientiertes Denken und Handeln. Aber auch Ansporn und Motivation, noch besser zu werden. Mein Dank gilt allen Versicherungsmakler*innen und Kooperationspartner*innen, die uns in den letzten Jahren ihr Vertrauen geschenkt haben.“

Antragsprozesse

Antragsprozesse, die auf die Bedürfnisse potenzieller Kunden abgestimmt sind, spielen eine immer wichtigere Rolle für einen erfolgreichen Abschluss eines Versicherungsvertrages. Das gilt

auch oder insbesondere für Versicherungsvermittler*innen, die sich mit der Absicherung des eigenen Unternehmens auseinandersetzen. Die Umfrageteilnehmer vergeben für den Prozess ab der Beantragung bis zum Erhalt der Versicherungsunterlagen insgesamt mit 81,90 Prozent überwiegend Bestnoten: 56,75 Prozent bewerten diesen mit sehr gut sowie 25,15 Prozent mit äußerst gut.

Das Leistungsangebot unter der Lupe

Der Leistungsumfang des modernen VSH-Tarifes von CGPA Europe ist sehr umfangreich. Welche Leistungsbausteine für Versicherungsvermittler*innen ausschlaggebend sind und besondere Wertschätzung erfahren, zeigt sind in den nachfolgenden Umfrageergebnissen (Mehrfachnennungen waren in diesem Zusammenhang möglich):

- Platz 1 mit 79,45 Prozent: Klarstellung zum Versicherungsschutz bei nicht vorhandener Beratungsdokumentation
- Platz 2 mit 73,01 Prozent: Best-Leistungsklausel
- Platz 3 mit 68,40 Prozent: Kündigungsverzicht nach einem Schadenfall
- Platz 4 mit 56,75 Prozent: Update-Garantie
- Platz 5 mit 42,33 Prozent: Vorversicherungsgarantie

Anwaltliche Beratung

Seit geraumer Zeit ermöglicht der VSH-Tarif der CGPA die Beratung durch die Kanzlei Michaelis, falls sich ein Schadenfall anbahnt. 70,86 Prozent der Umfrageteilnehmer erachten diesen zusätzlichen Service als sehr wichtig.

Leistungsumfang und Prämie

Gefragt nach dem Verhältnis zwischen Prämien und Leistungsumfang, vergeben die Kunden und Kundinnen für diesen Teilbereich folgende Bewertungen:

- sehr gut bzw. hervorragend: 40,18 Prozent
- äußerst gut: 20,55 Prozent
- überwiegend gut: 21,17 Prozent
- zufrieden: 10,12 Prozent

Kommunikation & Services

Zusätzlich zu einem leistungsstarken Versicherungsschutz setzt die CGPA als ausgewiesener VSH-Spezialist auch im Bereich der Kundenkommunikation auf ein hohes Qualitätslevel: sowohl persönlich als auch digital. Auch in diesem Segment bestätigen die Teilnehmenden der Umfrage ein hohes Maß an Zufriedenheit:

- sehr zufrieden: 47,55 Prozent
- äußerst zufrieden: 17,79 Prozent
- überwiegend zufrieden: 21,17 Prozent

Erreichbarkeit

Die Erreichbarkeit des Teams, um Fragen rund um den Versicherungsschutz oder Schadenfälle zu klären, wird ebenfalls sehr positiv bewertet. Insgesamt 84,05 Prozent vergeben dafür beste Noten:

- sehr gut bzw. hervorragend: 43,56 Prozent
- äußerst gut: 17,79 Prozent

- überwiegend gut: 22,70 Prozent

Reaktionszeit

Als herausragend wird die Reaktionszeit auf Kundenanfragen mit in Summe 84,77 Prozent empfunden.

Praxis-Newsletter

Auf Kundenwunsch berichtet das CGPA-Team auch über den Sachverhalt regulierter Schäden, um mit diesen Erfahrungswerten aus der Regulierungspraxis auf mögliche Problemstellungen (selbstverständlich anonymisiert) aufmerksam zu machen. Für 28,53 Prozent der Umfrageteilnehmer sind diese Informationen sehr wichtig und für 50,31 Prozent wichtig.

Phänomenale Weiterempfehlungsquote

Die Gesamtzufriedenheit zeigt sich regelmäßig auch in der Bereitschaft ein Produkt und die damit verbundenen Leistungen im Kollegenkreis weiterzuempfehlen. 92,64 Prozent der Teilnehmenden an der Umfrage bestätigen, dass sie für die VSH-Lösung der CGPA mit einem guten Gefühl eine Empfehlung aussprechen würden.

Zur Umfrage

Die Kundenbefragung der CGPA wurde online über empirio im Zeitraum vom 06. bis 20. Februar 2025 durchgeführt. 326 Teilnehmende nahmen an der Umfrage teil. Einzelne Bereiche wurde mit einer Skala von 1 bis 10 bewertet. Diese Abstufungen basieren auf üblichen Bewertungsgrundlagen und werden folgendermaßen interpretiert:

10 = sehr gut bzw. hervorragend // 09 = äußerst gut bzw. äußerst zufrieden //

08 = überwiegend gut bzw. überwiegend zufrieden //

07 = zufrieden // 06 = einwandfrei // 05 = nicht schlecht //

04 = ausreichend // 03 = mangelhaft // 02 = schlecht // 01 = sehr schlecht