



# **CHARTA-Qualitätsbarometers 2005**

## **Maklererwartungen an Produkte - und wer sie am besten erfüllt**

Dr. Oliver Gaedeke  
(Senior Manager, psychonomics AG)

psychonomics AG  
Berrenrather Straße 154-156  
50937 Köln  
Fon: (0221) 420 61-0  
Fax: (0221) 420 61-100  
[www.psychonomics.de](http://www.psychonomics.de)  
[Oliver.Gaedeke@psychonomics.de](mailto:Oliver.Gaedeke@psychonomics.de)

Neuss, 11.05.2005



## psychonomics AG- Kurzportrait

### Zum Unternehmen

- ✓ Gegründet 1991  
(Universitäts-Spin-Off)
- ✓ Eigenständig im Besitz der Gründer und  
des Managements
- ✓ Sitz in Köln, Niederlassung in Wien
- ✓ Marktforschung,  
Organisationsforschung, Beratung

### Themen (Auswahl)

- ✓ Vertriebspartner- und  
Kundenbefragungen
- ✓ Konzept- und Produkttests
- ✓ Usability- und Web-Site-Tests



## Gliederung

1. Grundlagen des Charta-Qualitätsbarometers 2004
2. Stellenwert der Produktgestaltung für die Maklerbindung
3. Produktbeurteilung in einzelnen Sparten
  - Lebensversicherung
  - Krankenversicherung
  - Schadenversicherung
  - Rechtsschutzversicherung
4. Ausblick für Abendveranstaltung: Der CHARTA-Qualitätsindex

## Aufbau der Untersuchung Online-Maklerbefragung

Auswertung über 3.800 Beurteilung zu einzelnen Anbietern

2. Schritt

Zufällige Auswahl von 10 spartenspezifischen Anbietern  
und Beurteilung durch Makler



Zufallsziehung

1. Schritt

Spartenspezifischen Erfassung der in den letzten 12  
Monaten vermittelten Anbieter

Teilnahme von 420 Maklern im Mrz./Apr. 2005  
(Anteil CHARTA-Mitglieder ca. 20%)



weitgehend Zufallstichprobe

Einladung von über 6.000 Versicherungsmaklern  
per individualisiertem LOG-IN



Stichprobe aus psychonomics Makler-Pool  
und CHARTA-Makler



## Inhalte des Charta-Qualitätsbarometers 2005

### Schwerpunkt-Thema 2005: Beurteilung von Produkten aus Maklersicht

#### Fragen zur Gesamtbeurteilung

- Weiterempfehlungs- und Abratungsbereitschaft gegenüber Maklerkollegen
- Beurteilung der zukünftigen Geschäftsentwicklung
- Gesamtbeurteilung
- Umdeckwunsch

#### Beurteilung der Leistungsbereiche

- Produkte und Prämien
- Policierung und Bestandsbearbeitung
- Schadenregulierung bzw. Leistungsabwicklung
- Maklerbetreuung
- Courtageabwicklung
- telefonische Erreichbarkeit
- Softwareangebote
- Extranet/ Maklerportal (sofern angeboten oder Erfahrungen vorliegen)
- Image/ Ruf

#### Vertiefungsthema 2005

##### **Produktbeurteilungen**

- ausgewogenes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Stabilität der Beiträge
- Anpassbarkeit / Flexibilität für individuelle Kundenbedürfnisse
- Klarheit / Verständlichkeit des Bedingungswerkes
- hoher Leistungsumfang
- gute Produktratings und Testergebnisse
- günstige Beiträge
- attraktive Beratungsunterlagen
- einfache Handhabung, z. B. für Prämienermittlung

##### **für KLV und Rentenversicherungen**

- hohe garantierte Leistungen
- hohe Überschussbeteiligung

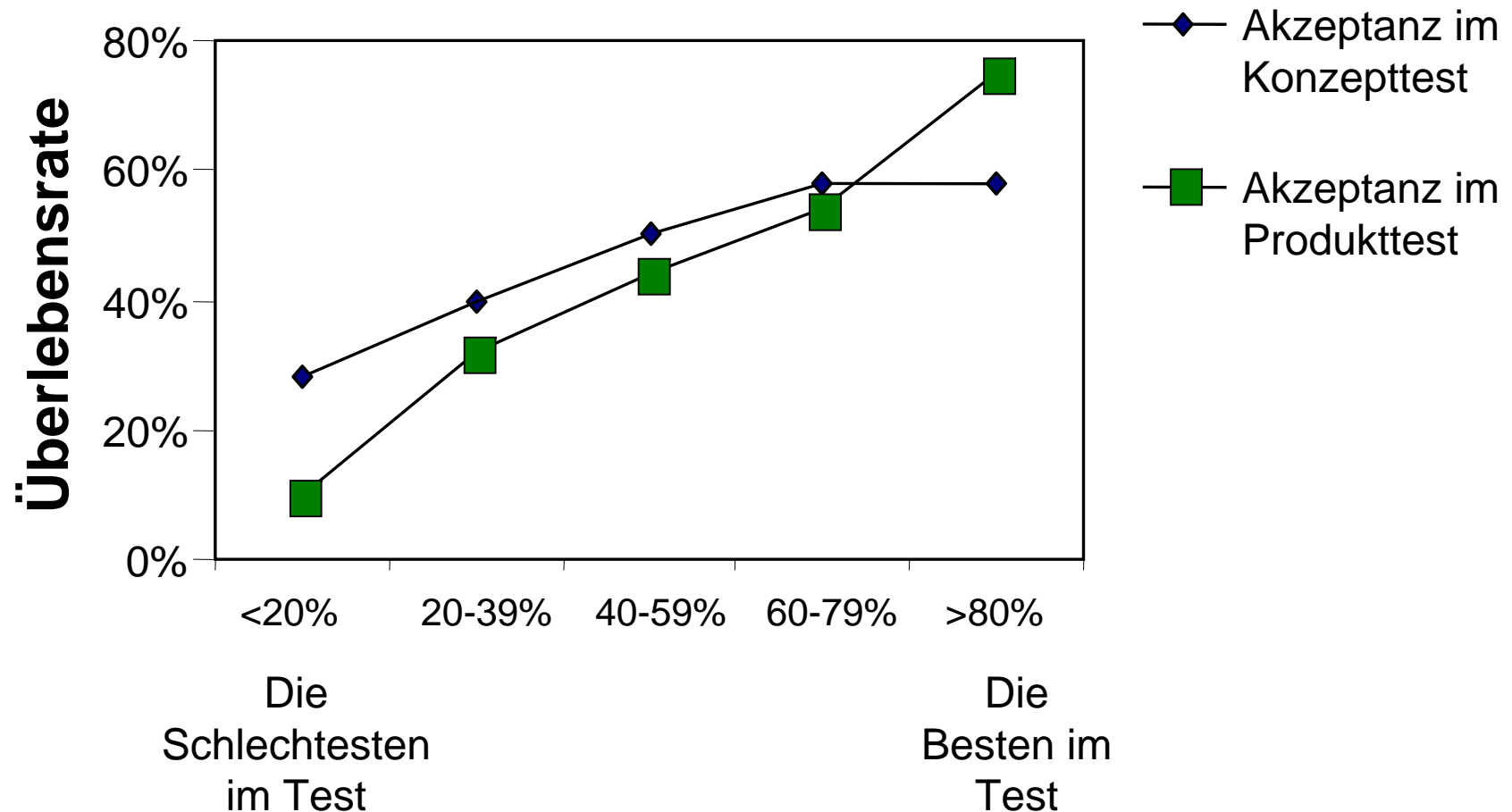


## Gliederung

1. Grundlagen des Charta-Qualitätsbarometers 2004
2. Stellenwert der Produktgestaltung für die Maklerbindung
3. Produktbeurteilung in einzelnen Sparten
  - Lebensversicherung
  - Krankenversicherung
  - Schadenversicherung
  - Rechtsschutzversicherung
4. Ausblick für Abendveranstaltung: Der CHARTA-Qualitätsindex



## Produktakzeptanz bei Kunden und Vermittlern als Voraussetzung für den Vertriebs-erfolg?



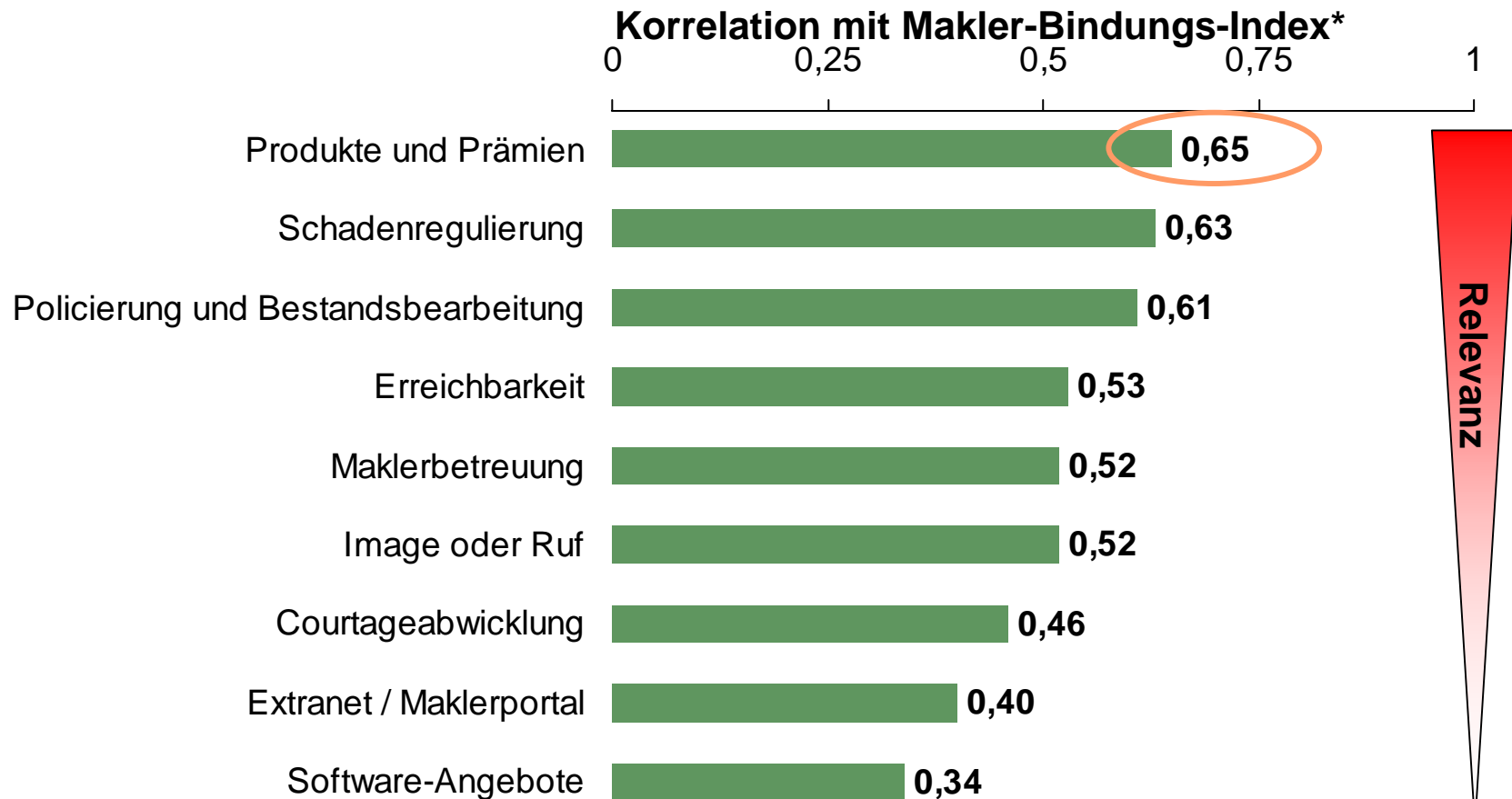
Quelle: AC-Nielsen-BASES





## Was sind die Treiber der Maklerbindung? Relevanzanalyse in Schadenversicherungssparte

Welche Wirkung haben einzelne Leistungsbereiche auf die Maklerbindung (Empfehlung, Gesamtbeurteilung, weitere Geschäftsentwicklung)?



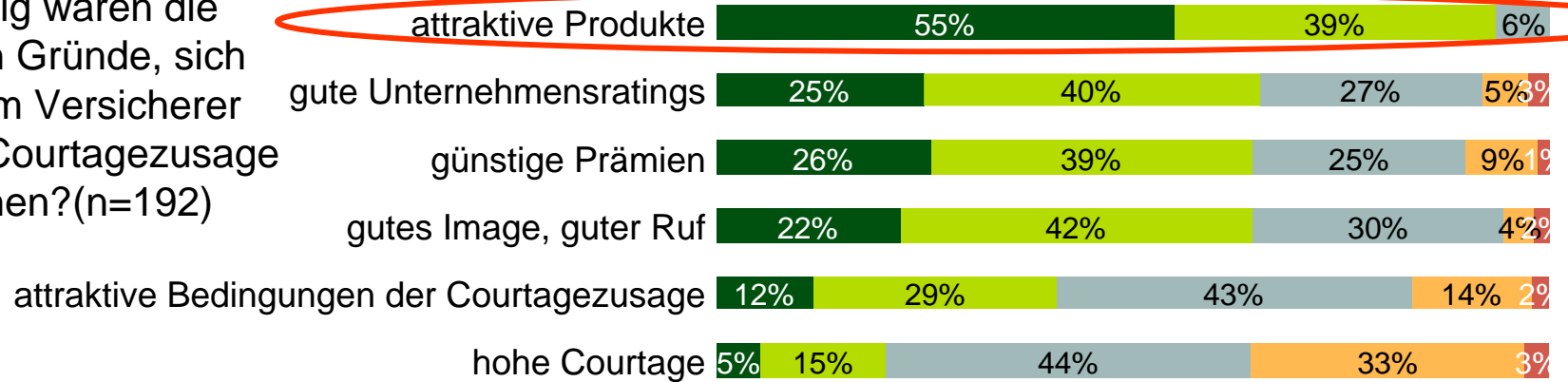
\* Zusammenfassung von Empfehlungs- und Abratungsbereitschaft, Gesamtzufriedenheit und Einschätzung der weiteren Geschäftsentwicklung

\* Pearson-Korrelation: min=0 und max=1



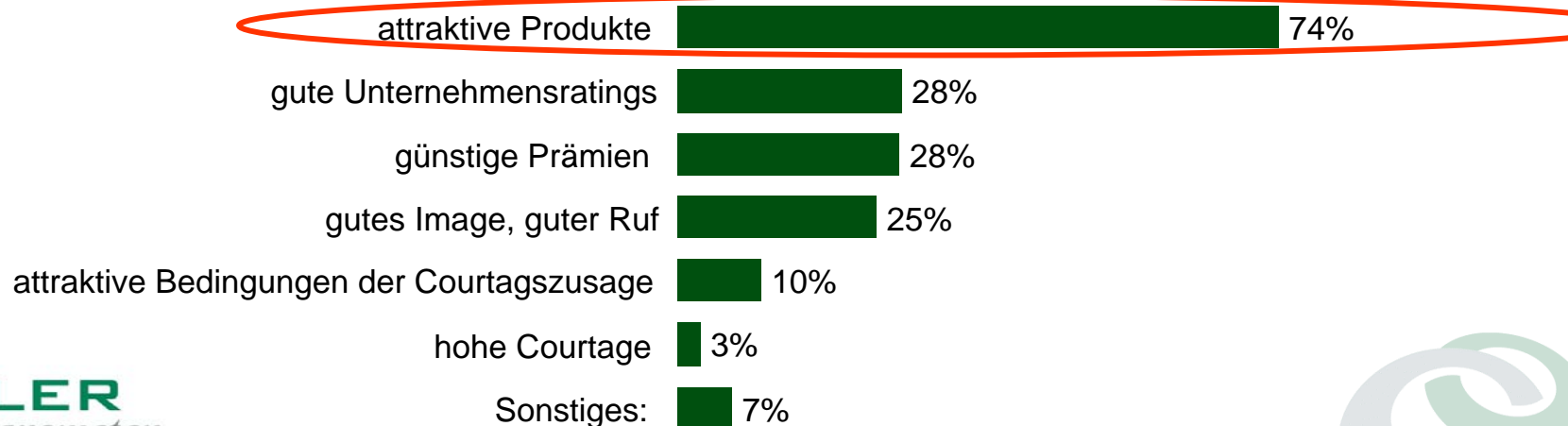
# Entscheidungsgründe für Abschluss einer Courtagezusage: Produkt- und Unternehmensqualität

Wie wichtig waren die folgenden Gründe, sich bei diesem Versicherer um eine Courtagezusage zu bemühen?(n=192)



■ äußerst wichtig ■ sehr wichtig ■ wichtig ■ weniger wichtig ■ unwichtig

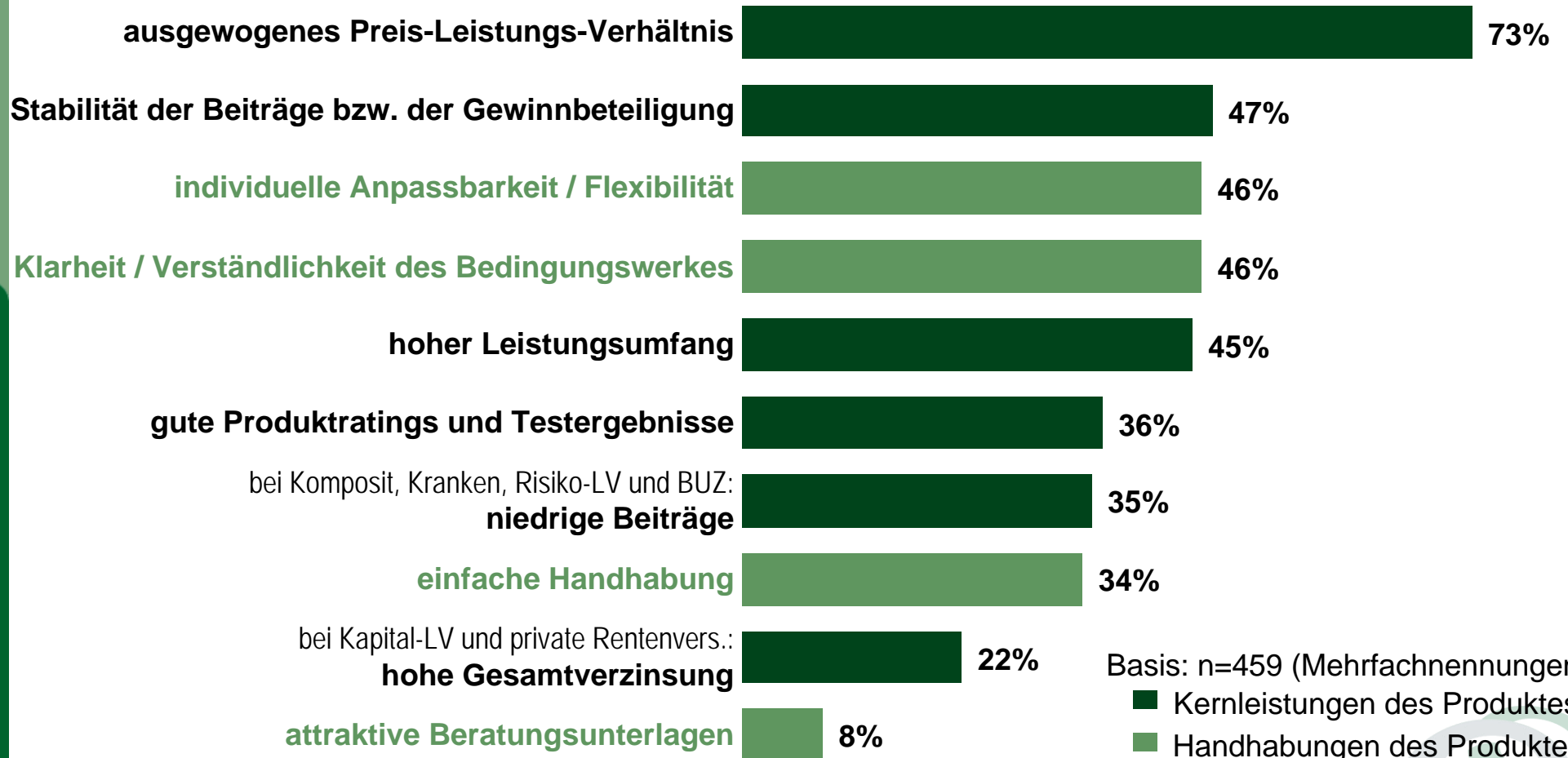
Was hat Sie letztendlich überzeugt, die Courtagezusage bei dem genannten Versicherer abzuschließen? Bitte geben Sie die zwei wichtigsten Gründe an. (n=197)





## Makler achten bei Produkten vor allem auf ein ausgewogenes Preis-/ Leistungsverhältnis

Welches sind aus Ihrer Sicht die drei wichtigsten Aspekte bei Privatkunden-Produkten?



Basis: n=459 (Mehrfachnennungen)  
 ■ Kernleistungen des Produktes  
 ■ Handhabungen des Produktes (Mehrfachnennungen möglich)

## Gliederung

1. Grundlagen des Charta-Qualitätsbarometers 2004
2. Stellenwert der Produktgestaltung für die Maklerbindung
3. Produktbeurteilung in einzelnen Sparten
  - **Schadenversicherung**
  - Lebensversicherung
  - Krankenversicherung
  - Rechtsschutzversicherung
4. Ausblick für Abendveranstaltung: Der CHARTA-Qualitätsindex

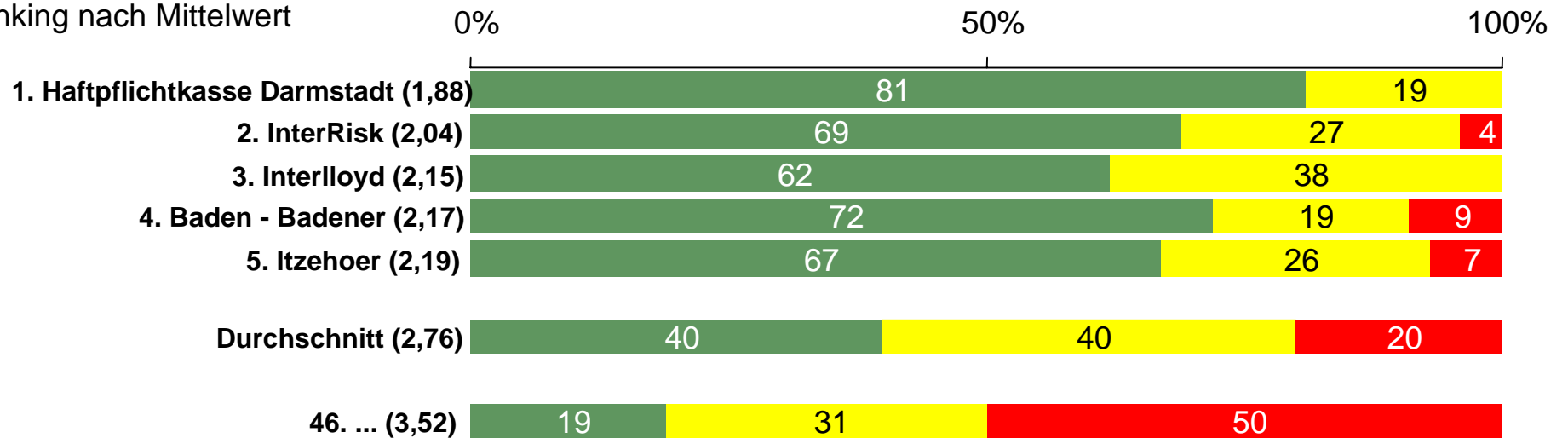


## Gesamtbeurteilung bei Schadenversicherern

### Wie beurteilen Sie die ... insgesamt?

#### Schadenversicherer (Mittelwert)

Ranking nach Mittelwert



**Top-Box-%-Anteile**

Ausgezeichnet (1),  
Sehr gut (2)

**Mittlere-%-Anteile**

Gut (3)

**Bottom-Box-%-Anteile**

Mittelmäßig (4),  
Schlecht (5)

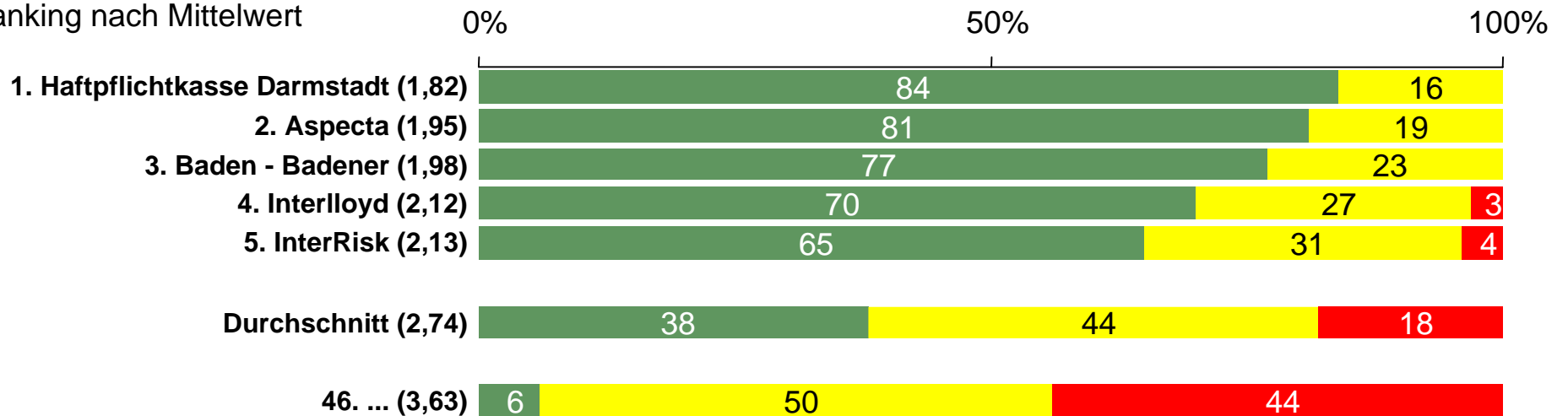


## Beurteilung der Produkte und Prämien in der Schadenversicherungssparte

Wie beurteilen Sie die Produkte und Prämien der ... insgesamt?

Schadenversicherer (Mittelwert)

Ranking nach Mittelwert



Top-Box-%-Anteile

Ausgezeichnet (1),  
Sehr gut (2)

Mittlere-%-Anteile

Gut (3)

Bottom-Box-%-Anteile

Mittelmäßig (4),  
Schlecht (5)

## Gliederung

1. Grundlagen des Charta-Qualitätsbarometers 2004
2. Stellenwert der Produktgestaltung für die Maklerbindung
3. Produktbeurteilung in einzelnen Sparten
  - Schadenversicherung
  - **Lebensversicherung**
  - Krankenversicherung
  - Rechtsschutzversicherung
4. Ausblick für Abendveranstaltung: Der CHARTA-Qualitätsindex

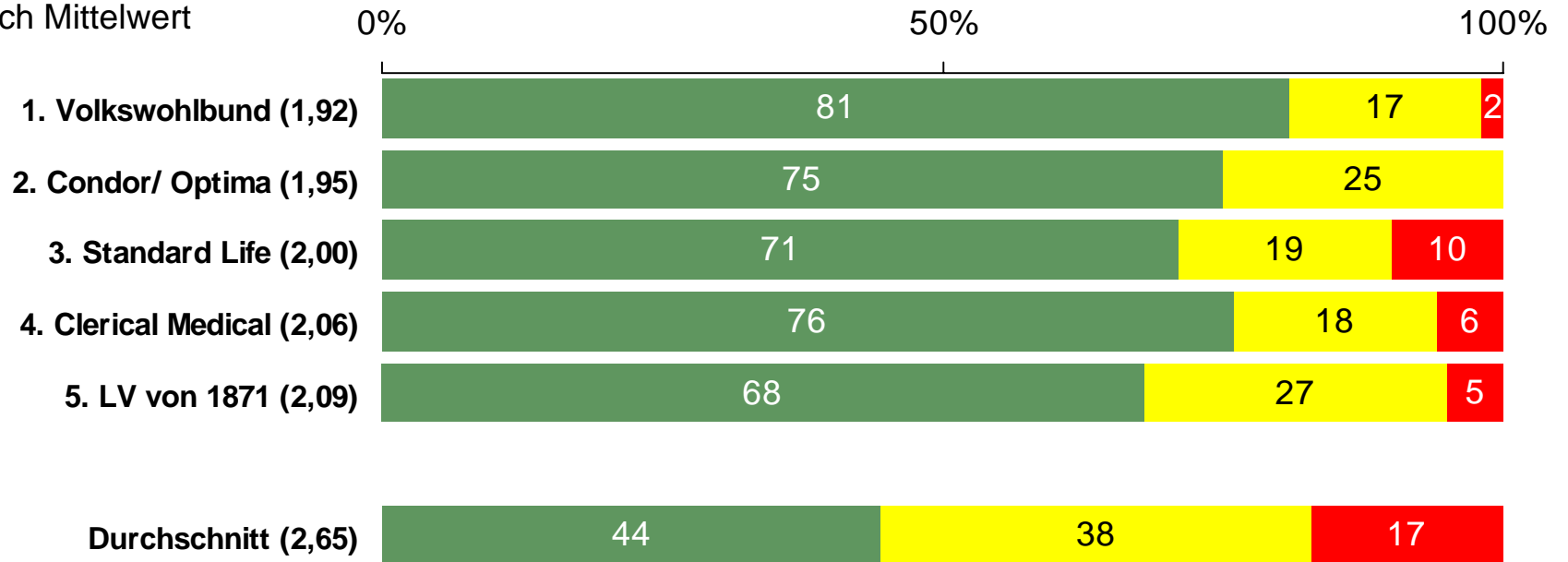


## Gesamtbeurteilung bei Lebensversicherern

### Wie beurteilen Sie die ... insgesamt?

#### Lebensversicherer (Mittelwert)

Ranking nach Mittelwert



**Top-Box-%-Anteile**

Ausgezeichnet (1),  
Sehr gut (2)

**Mittlere-%-Anteile**

Gut (3)

**Bottom-Box-%-Anteile**

Mittelmäßig (4),  
Schlecht (5)

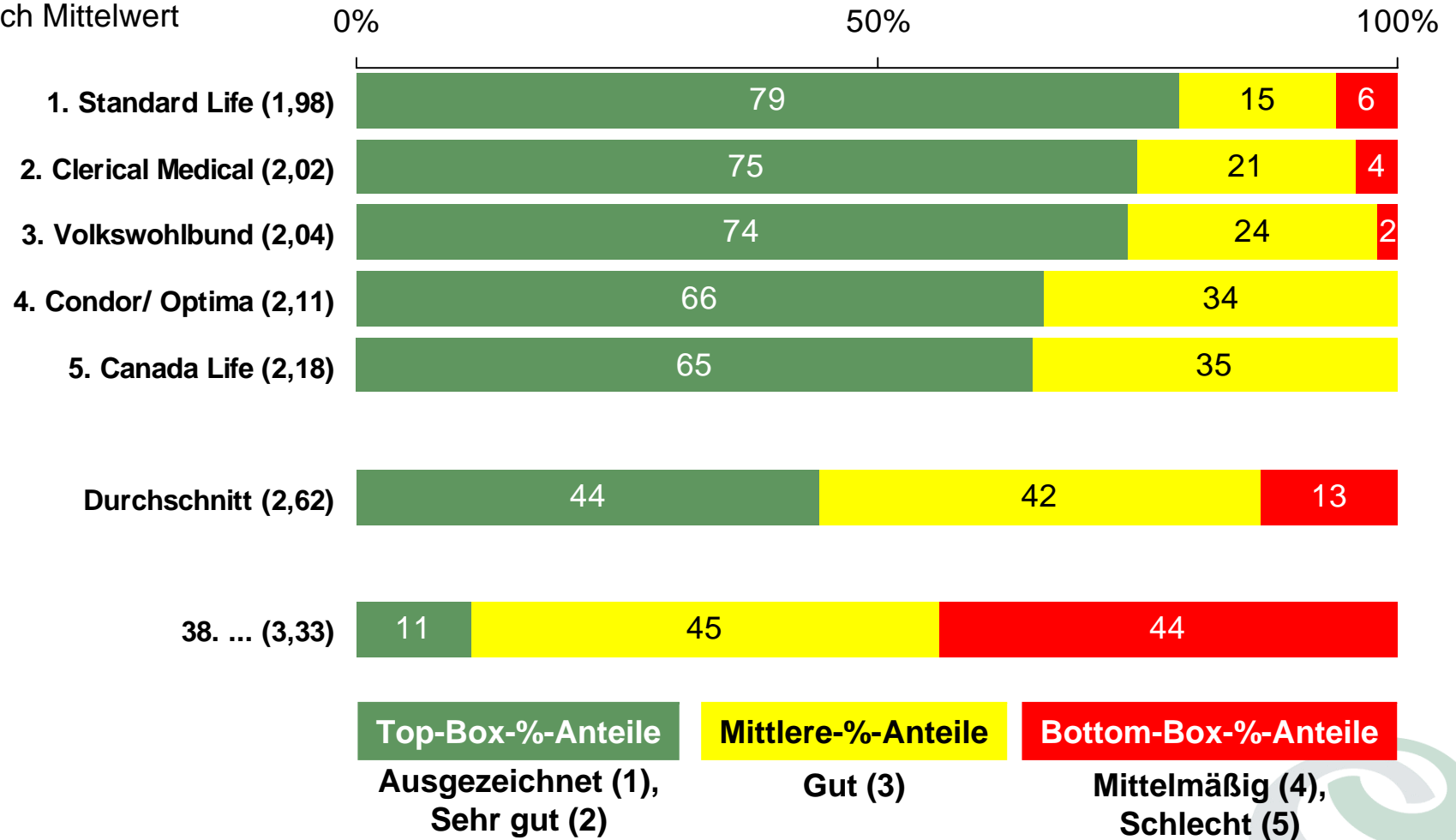


## Beurteilung der Produkte und Prämien Lebensversicherungssparte

Wie beurteilen Sie die Produkte und Prämien der ... insgesamt?

Lebensversicherer (Mittelwert)

Ranking nach Mittelwert



## Gliederung

1. Grundlagen des Charta-Qualitätsbarometers 2004
2. Stellenwert der Produktgestaltung für die Maklerbindung
3. Produktbeurteilung in einzelnen Sparten
  - Schadenversicherung
  - Lebensversicherung
  - **Krankenversicherung**
  - Rechtsschutzversicherung
4. Ausblick für Abendveranstaltung: Der CHARTA-Qualitätsindex



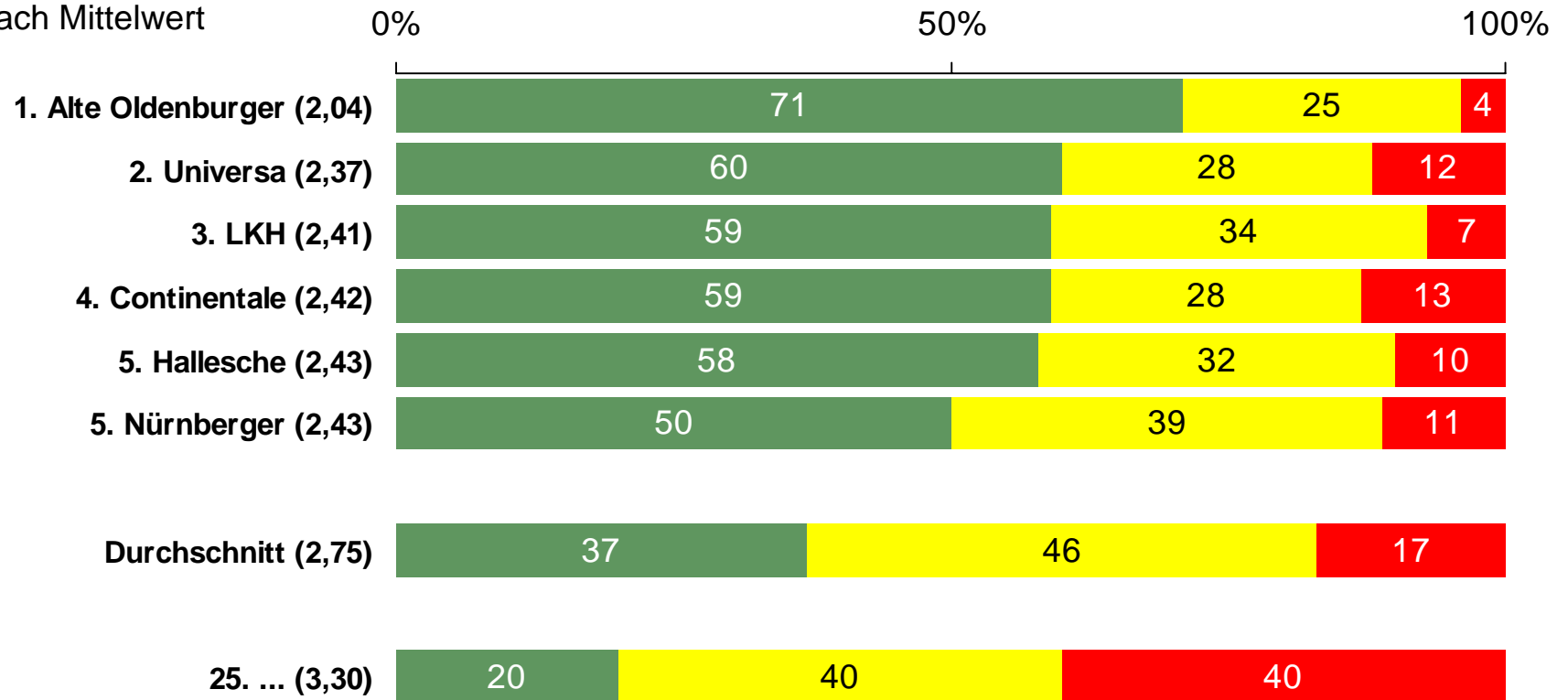


# Beurteilung der Produkte und Prämien in der Krankenversicherungssparte

**Wie beurteilen Sie die Produkte und Prämien der ... insgesamt?**

Krankenversicherer (Mittelwert)

Ranking nach Mittelwert



<b>Top-Box-%-Anteile</b>	<b>Mittlere-%-Anteile</b>	<b>Bottom-Box-%-Anteile</b>
<b>Ausgezeichnet (1), Sehr gut (2)</b>	<b>Gut (3)</b>	<b>Mittelmäßig (4), Schlecht (5)</b>

## Gliederung

1. Grundlagen des Charta-Qualitätsbarometers 2004
2. Stellenwert der Produktgestaltung für die Maklerbindung
3. Produktbeurteilung in einzelnen Sparten
  - Schadenversicherung
  - Lebensversicherung
  - Krankenversicherung
  - **Rechtsschutzversicherung**
4. Ausblick für Abendveranstaltung: Der CHARTA-Qualitätsindex

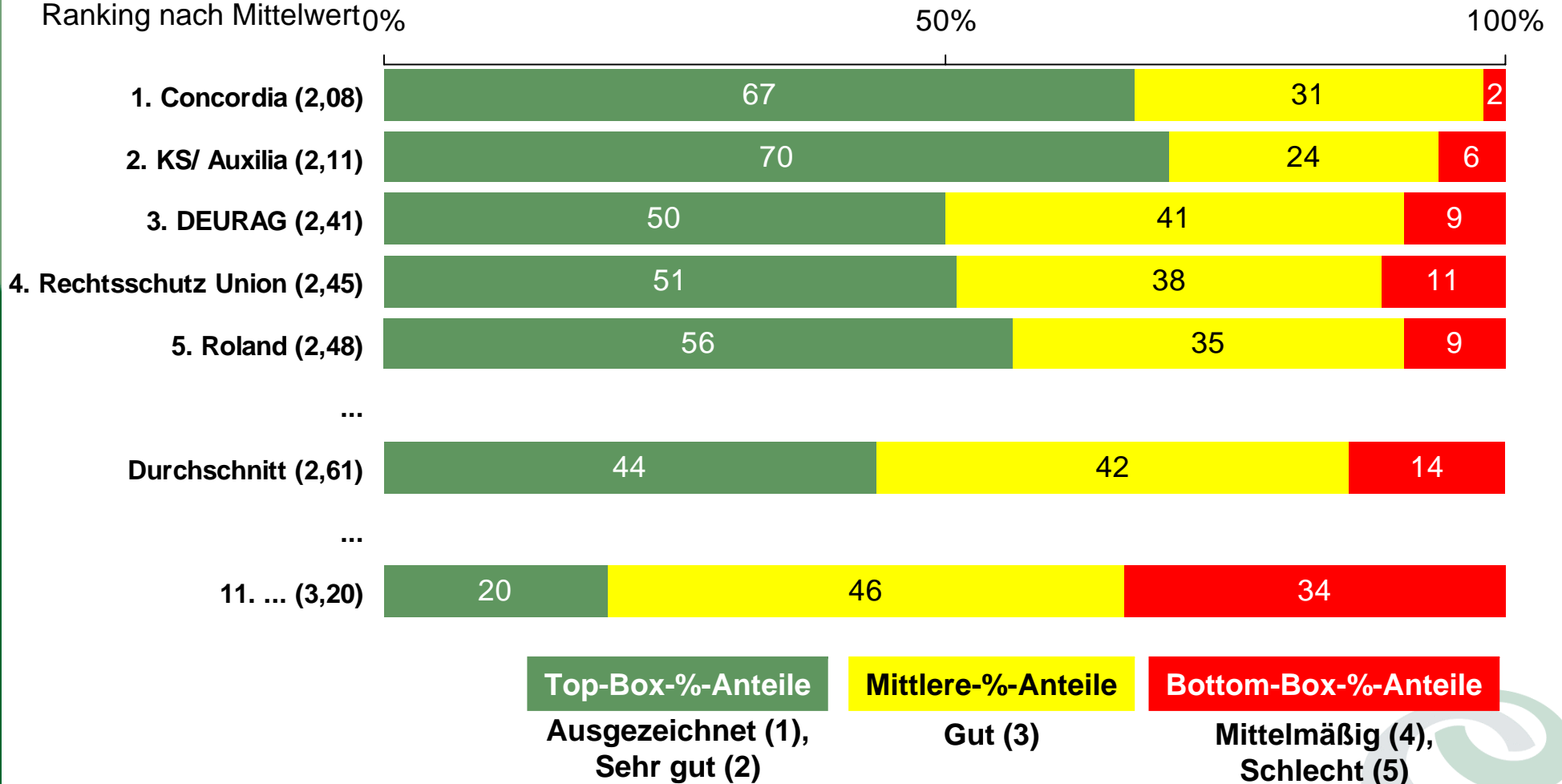


## Gesamtbeurteilung bei Rechtsschutzversicherern

### Wie beurteilen Sie die ... insgesamt?

#### Rechtsschutzversicherer (Mittelwert)

Ranking nach Mittelwert



Top-Box-%-Anteile

Ausgezeichnet (1),  
Sehr gut (2)

Mittlere-%-Anteile

Gut (3)

Bottom-Box-%-Anteile

Mittelmäßig (4),  
Schlecht (5)

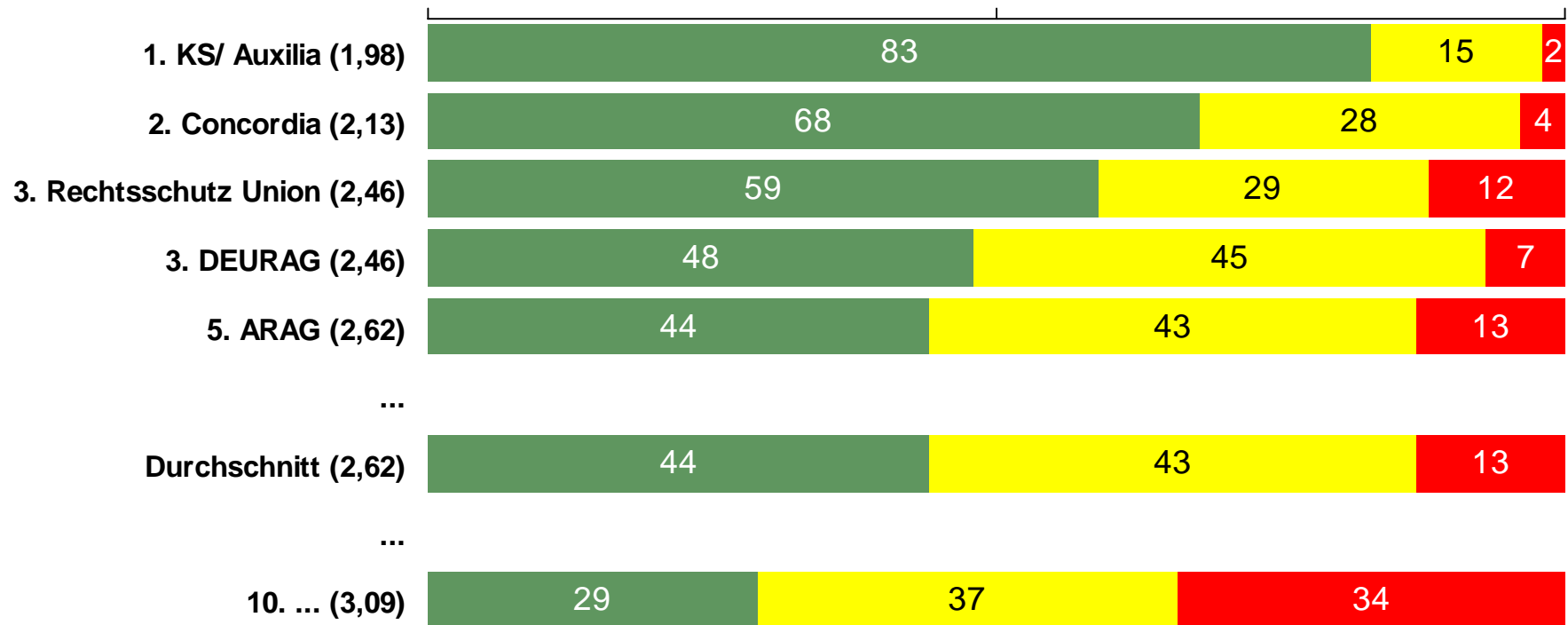


## Beurteilung der Produkte und Prämien in der Rechtsschutzversicherungssparte

Wie beurteilen Sie die Produkte und Prämien der ... insgesamt?

Rechtsschutzversicherer (Mittelwert)

Ranking nach Mittelwert 0% 50% 100%



Top-Box-%-Anteile

Ausgezeichnet (1),  
Sehr gut (2)

Mittlere-%-Anteile

Gut (3)

Bottom-Box-%-Anteile

Mittelmäßig (4),  
Schlecht (5)

## Gliederung

1. Grundlagen des Charta-Qualitätsbarometers 2004
2. Stellenwert der Produktgestaltung für die Maklerbindung
3. Produktbeurteilung in einzelnen Sparten
  - Lebensversicherung
  - Krankenversicherung
  - Schadenversicherung
  - Rechtsschutzversicherung
4. Ausblick für Abendveranstaltung: Der CHARTA-Qualitätsindex

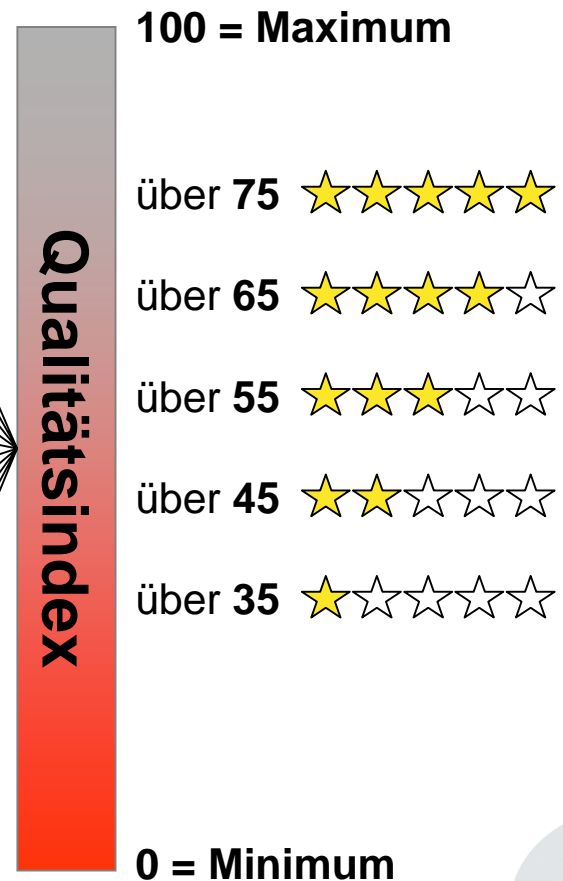
# CHARTA-Qualitätsindex 2005

## verdichtete Makler-Qualitätsbeurteilung zu Versicherungsanbietern

### Bildung eines trennscharfen Qualitätsindex je Sparte

Leistungsbeurteilung:                      Gewichtungsfaktor:

Gesamtbeurteilung	X	Faktor 2
Produkte und Prämien	X	Relevanz
Policierung und Bestandsbearbeitung	X	Relevanz
Schadenregulierung bzw. Leistungsabwicklung	X	Relevanz
Maklerbetreuung	X	Relevanz
Courtageabwicklung	X	Relevanz
Erreichbarkeit	X	Relevanz
Software-Angebote	X	Relevanz
Extranet / Maklerportal	X	Relevanz
Image oder Ruf	X	Relevanz





**Ergebnispräsentation zum  
CHARTA-Qualitätsindex 2005  
auf der heutigen Abendveranstaltung!**

