



## Makler-Champions 2011

Die TOP 10 der Krankenversicherer,  
Lebensversicherer, Schadensversicherer und  
Rechtsschutzversicherer

**versicherungs**  
magazin

 ServiceValue

## Makler-Champions nach Servicewert „P“: TOP 10 der Krankenversicherer

Kranken	Servicewert "P"	Teilkriterien		
		Integration	Befähigung	Zusatznutzen
Deutscher Ring	83	87	80	83
uniVersa	77	80	70	80
Alte Oldenburger	67	57	71	71
Continental	67	64	64	71
AXA	63	63	63	63
HanseMercur	60	35	80	65
Central	59	68	59	50
Hallesche	56	50	64	56
Barmenia	52	54	48	53
ARAG	46	50	38	50

Den höchste Servicewert „P“ zeigt sich beim Deutschen Ring mit 83 Punkten. In allen drei Teilaspekten liegt der Versicherer im Ranking vorne, bei der Befähigung (erfolgreiche Vertriebsunterstützung) liegt mit 80 Punkten auch die HanseMercur an erster Stelle. Stark beim Zusatznutzen zeigt sich die uniVersa., dieser Versicherer weist mit ebenfalls 80 Punkten auch einen sehr guten Wert bei der Integration, also der Kompatibilität zentraler Serviceleistungen, z.B. technische Unterstützung. Die AXA überzeugt mit einem überaus ausgeglichenem Profil, vice versa verhält es sich bei HanseMercur, hier liegt die Stärke im Vertrieb, weniger beim Zusatznutzen und kaum in der Integration.

## Makler-Champions nach Servicewert „P“: TOP 10 der Lebensversicherer

Leben	Servicewert "P"	Teilkriterien		
		Integration	Befähigung	Zusatznutzen
Helvetia	89	94	81	92
Condor	86	96	79	83
Deutscher Ring	86	79	93	86
WWK	83	81	90	79
Canada Life	73	70	79	71
Volkswahl Bund	70	74	70	66
Nürnberger	69	71	64	71
Alte Leipziger	69	72	67	67
Zurich	67	63	63	75
Stuttgarter	60	64	50	64

Den höchsten Servicewert „P“ kann die Helvetia auf sich vereinigen. Sie überzeugt ihre Makler vor allem durch den Zusatznutzen. Aber auch Condor und Deutscher Ring weisen mit jeweils 86 Punkten einen hervorragenden Servicewert auf. Condor ist auch am besten bewertet bei der Integration, d.h. die Kompatibilität der zentralen Serviceleistungen inkl. technische Infrastruktur. Der Deutsche Ring (bzw. die maklermanagement.ag) wiederum weist den höchsten Wert (93 Punkte) bei der Befähigung, d.h. Vertriebsunterstützung über Serviceleistungen, auf.

## Makler-Champions nach Servicewert „P“: TOP 10 der Schadensversicherer

Schaden	Servicewert "P"	Teilkriterien		
		Integration	Befähigung	Zusatznutzen
InterRisk	83	91	70	89
Haftpflichtkasse Darmstadt	82	93	77	77
VHV	80	82	78	79
Nürnberger	80	82	79	78
Gothaer	79	71	93	71
Generali	77	79	79	75
Alte Leipziger	75	74	75	76
Volkswahl Bund	71	63	75	75
AXA	70	67	72	72
Helvetia	67	51	74	75

Den höchsten Servicewert „P“ kann die InterRisk auf sich vereinigen (83 Punkte); damit führt dieser Versicherer das Ranking knapp vor der HKD an. Beim Aspekt Integration (und Kompatibilität) liegt allerdings die HKD mit hervorragenden 93 Punkten ganz vorne. Mit Abstand auf dem ersten Platz liegt die Gothaer bei der Befähigung (wirksame Vertriebsunterstützung über Serviceleistungen). Einen ähnlich großen Abstand zum Verfolgerfeld zeigt die InterRisk beim Zusatznutzen. Diese beiden Versicherer sowie auch die Helvetia weisen die höchste Differenz (mit über 20 Punkten) in ihren Profilen auf, d.h. Punkteunterschied zwischen dem besten und schlechtesten Teilaspekt.

## Makler-Champions nach Servicewert „P“: TOP 10 der Rechtsschutzversicherer

Rechtversicherungen	Servicewert "P"	Teilkriterien		
		Integration	Befähigung	Zusatznutzen
NRV	72	75	71	71
Roland	71	70	72	71
ARAG	70	68	73	70
KS / Auxilia	69	67	71	67
Advocard	68	61	72	72
Concordia	67	69	75	56
Deurag	67	67	66	68
Alte Leipziger	62	61	61	64
DMB	60	79	41	60
D.A.S.	42	44	28	54

Die NRV führt das Ranking aus Maklersicht mit einem Servicewert „P“ von 72 Punkten an. Allerdings liegt das Verfolgerfeld sehr nah beieinander und zwischen dem Erstplatzierten und Platz 7 (Deurag) liegen gerade einmal 5 Punkte. Deutlicher fällt das Ranking bei der Integration aus, hier führt DMB mit 79 Punkten das Ranking an. Bei der Befähigung (serviceorientierte Vertriebsunterstützung) weist die Concordia mit 75 Punkten den höchsten Wert auf. Beim Zusatznutzen liegt Advocard mit 72 Punkten knapp vorne. D.A.S. und DMB haben die größten „Qualitätsschwankungen“ im Profil, wobei insbesondere die Befähigung der Makler noch Optimierungspotenzial aufzeigt.

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)