

## Nur zwei wurden gut oder sehr gut benotet Qualitätsbarometer '99 verteilt schwache Noten an starke Auftritte

**Die größten sind nicht immer die besten Versicherungen. Beim Ranking der Makler schnitten die Kundendienstleistungen der kleinen Gesellschaften überraschend vorteilhaft ab. Die Schere zwischen guten und weniger guten Assekuranzen hat sich weiter geöffnet.**

Nicht erst durch Schaden klug werden! Eine reibungslose und unbürokratische Zusammenarbeit mit den Versicherern ist bei weitem nicht selbstverständlich. Die insgesamt 61 Schaden- und Unfallversicherer, 55 Lebensversicherer und 32 Krankenversicherer, die in zusammen 12 983 Fällen von den 462 Maklerbetrieben (9,24 Prozent Rücklaufquote bei 5000 versandten Fragebögen) bewertet wurden, erhielten im Schnitt nur ein Befriedigend. Die Bestnote und Gut wurden jeweils nur einmal vergeben. Die Botschaft für die Versicherungsnehmer ist klar: Bei der Leistungs- und Servicequalität der Gesellschaften gibt es erhebliche Spielräume.

Die von der Agamus Research GmbH, Starnberg, für den Maklerverbund Charta Börse für Versicherungen AG vorgelegte Fortschreibung eines bereits vor Jahresfrist installierten Qualitätsbarometers beurteilt

- ◆ Produktgestaltung.
- ◆ Policing/Bestandsbearbeitung.
- ◆ Schadenregulierung, ergänzt durch die eher maklerspezifischen Kriterien.
- ◆ Betreuung.
- ◆ Software.
- ◆ Courtageabwicklung.

Darüber hinaus wurde der Gesamteindruck nach den Schulnoten eins bis sechs vergeben.

Bei einer Reihe der genannten Unternehmen sind die Leistungen nicht einmal befriedigend und somit für die Kunden kaum hinnehmbar.

Hotline:  
Telefon 08151 / 9028-700  
Telefax 08151 / 9028-777  
www.agamus.com, e-mail:  
Versicherungsstudie@agamus.com

Verlangen Sie für weitere Auskünfte Herrn Stehle.  
Preis der Studie: 2480,- DM  
zzgl. MwSt. und Versand

Der besondere Reiz des ersten Updates liegt darin, daß sich Profis auch über ihre Zusammenarbeit mit inzwischen fusionierten, übernommen und restrukturierten Gesellschaften äußerten. Danach sind die größer oder schlanker gewordenen Asseku-

ranzen keine Garantie für mehr Leistungsqualität und Kundenorientierung, wohl aber haben die vormals bereits besser beurteilten Unternehmen sich weiter verbessert und die damals schlechter benoteten sich noch mehr verschlechtert.

Projektleiter Klaus Stehle von Agamus Research warnt davor, das Ranking der Kundenorientierung und der Dienstleistungen auf einen alle Sparten umfassenden Gesamteindruck zurückzuführen: "Für die Dienstleistungsqualität der Versicherungen ist nicht der Gesamteindruck entscheidend. Bei der Lebensversicherung zählt besonders, wie das Unternehmen auf die veränderte Situation an den Kapitalmärkten und die Einschnitte bei der gesetzlichen Rentenversicherung reagiert. Ein guter Krankenversicherer zeichnet sich durch zügige Vertragsausfertigung und rasche Bearbeitung der Arztrechnungen aus. Die Qualität einer Schadenversicherung mißt sich vor allem an einer schnellen Regulierung."

### Licht und Schatten Rangliste für die Dienstleistungsqualität in verschiedenen Versicherungssparten

Produktgestaltung der Lebensversicherer	Note	Policierung der Krankenversicherer	Note	Schadenregulierung der Schadenversicherer	Note
<b>Die Spitzenreiter</b>					
Skandia	1,82	Alte Oldenburger	2,16	Würzburger Unfall	2,11
Neue Leben	1,93	Union Kranken	2,37	Stuttgarter	2,13
Schweizer Leben und Renten	2,08	Concordia	2,48	Chubb	2,17
VolkswahlBund	2,09	Mannheimer	2,51	Nord-Deutsche	2,17
Generali	2,13	Signal	2,58	Itzehoe	2,21
LV von 1871	2,17	Univaria	2,62	Allianz	2,23
Mannheimer	2,25	Axa Colonia	2,62	KS/Audita	2,32
Nürnberger	2,27	Central	2,71	Concordia	2,35
Gering E&L	2,35	Nürnberger	2,78	Helvetia	2,41
Condor	2,36	Victoria	2,81	Provinzial Düsseldorf	2,50
<b>Die Nachzügler</b>					
Gothaer	3,37	Generali	3,20	Interloyd	3,46
R+V	3,67	Iduna Nova	3,21	General Accident	3,64
Iduna Nova	3,80	Vereinigte	3,33	Signal	3,79

Bewertung nach Schulnoten von 1 bis 6; Quelle: Agamus Research