



ASSEKURANZ AWARD AUSTRIA



## Assekuranz Award Austria 2006

Versicherungsunternehmen im Blickpunkt der Versicherungsmakler  
Informationen zur Studie

Zweite Auflage der umfassenden  
Benchmarkstudie: Versicherungsmakler und  
-berater beurteilen 45  
Versicherungsunternehmen in fünf Sparten



ÖVM - Österreichischer Versicherungsmaklerring  
Gottfried Alber Gasse 5, Top 5-6  
A-1140 Wien  
Tel.: +43 1 416 93 33  
Fax.: +43 1 416 93 33 - 4

office@oevm.at  
www.oevm.at



Marktforschung Organisationsforschung Beratung

**psychonomics AG**  
Rennweg 97-99  
A-1030 Wien  
Tel.: +43 1 798 59 28 - 1000  
Fax.: +43 1 798 59 28 - 1099

info@psychonomics.at  
www.psychonomics.at

## Versicherungsmakler beurteilen Assekuranz-Unternehmen

Zweite Auflage der umfassenden Benchmarkstudie

Die **größte Benchmarkstudie** der österreichischen Assekuranz geht nach der positiven Resonanz aus Wirtschaft und Fachpresse in ihre 2. Auflage: Versicherungsmakler beurteilten **45 Assekuranz-Unternehmen in 5 Sparten**.

In der vom **ÖVM** initiierten und von der **psychonomics AG** durchgeführten Studie beurteilten 390 Makler jeweils bis zu 10 Gesellschaften, von denen sie in den letzten 12 Monaten Produkte vertrieben hatten. Mit den über 2.600 Bewertungen zu **Gesamteindruck und zehn Leistungsbereichen** liegt wiederum ein umfassendes Bild der Angebotsqualität von Versicherungsunternehmen vor, die mit Maklern zusammenarbeiten.

Neu hinzugekommen sind in diesem Jahr die Vergabe eines Gütesiegels an die bewerteten Versicherungsunternehmen auf Basis des AAA-Index sowie Abfragen zu einem **Vertiefungsthema**, die eine detaillierte Analyse eines Leistungsbereichs ermöglichen. Für den „Assekuranz Award Austria 2006“ wurde hierfür „Antragsbearbeitung und Polizzierung“ ausgewählt, da sich für diesen Bereich in den Vorjahres-Ergebnissen ein großer Einfluss auf die Maklerbindung gezeigt hat.

Die individuellen **Stärken- und Schwächen-Profile** zeigen allen untersuchten Versicherungsanbietern mögliche Handlungsfelder auf. Durch Relevanzanalysen wird dabei ersichtlich, welche Leistungsbereiche die zentralen Stellschrauben für eine erfolgreiche Maklerbindung an einen Versicherer darstellen.

Die Benchmarkstudie „**Assekuranz Award Austria 2006**“ bietet gerade für vertriebspartner- und serviceorientierte Versicherungsunternehmen einen umfassenden Einblick in die Versicherungswirtschaft aus der Sicht unabhängiger Makler.

## Inhalte der Befragung

Gesamtbeurteilung, Zufriedenheitsanalysen und Vertiefungsthema

### Fragen zum Gesamteindruck

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

### Beurteilung der Leistungsbereiche

- Produktqualität
- Preise und Prämien
- Polizzierung und Bestandsbearbeitung
- Schadenregulierung bzw. Leistungsabwicklung
- Maklerbetreuung
- Courtageabwicklung
- Erreichbarkeit
- Software-Angebote
- Extranet / Maklerportal
- Image / Ruf

### Vertiefungsthema: Polizzierung

- Informationsverhalten in der Antragsphase
- Erreichbarkeit der Ansprechpartner
- Verhalten bei Unklarheiten
- Fehlerfreiheit der Polizzen/ Offerten
- Dauer der Polizzierung
- Häufigkeit der Urgierung
- Abwicklung der Polizzierung über das Extranet

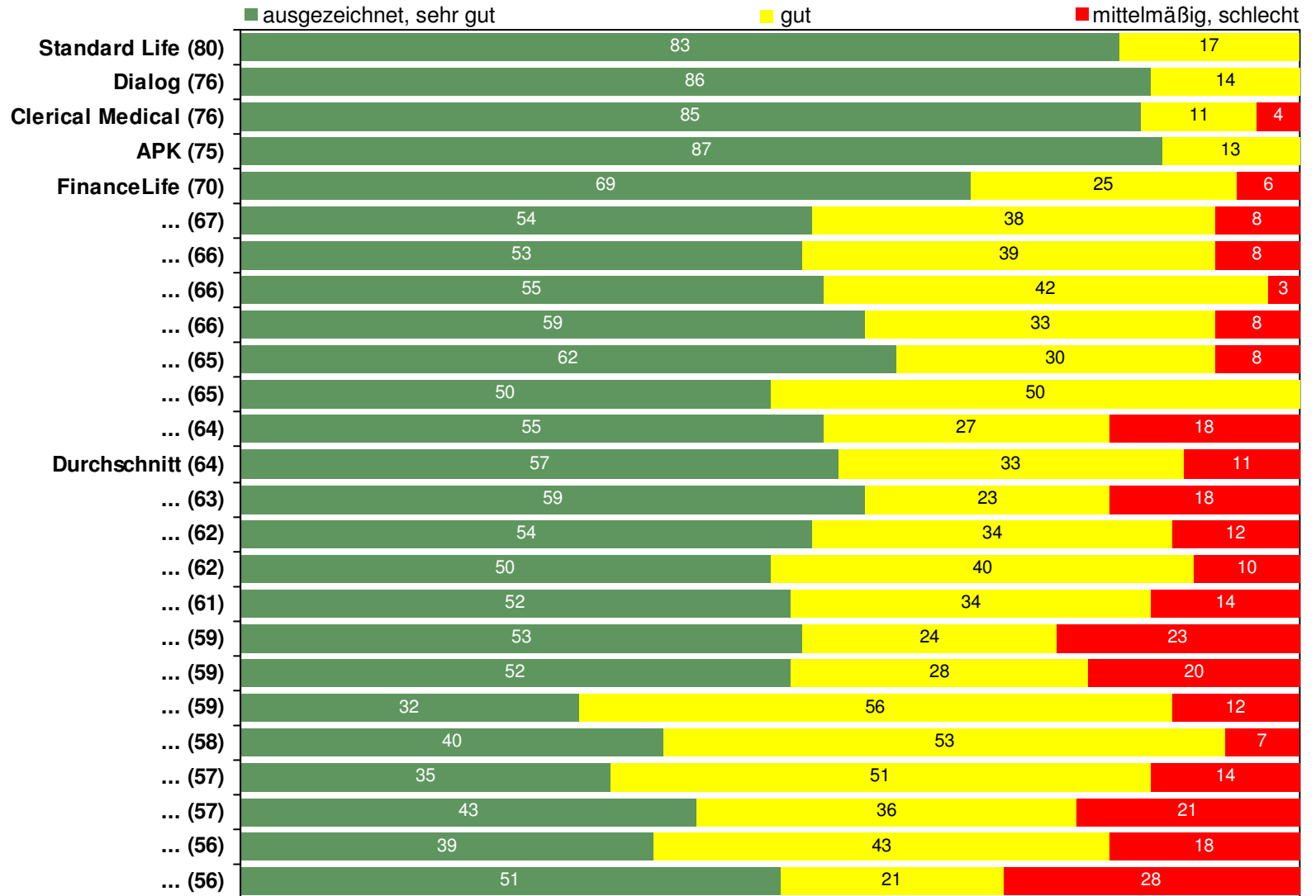
Darüber hinaus wurden Fragen zum **Beratungs- und Vermittlungsstil** der teilnehmenden Makler hinsichtlich folgender Dimensionen gestellt und hieraus eine Maklertypologie entwickelt:

- Kundenorientierung
- Angebotsgestaltung/ Produktauswahl
- Bindung an Versicherer
- Beratungs- und Vertriebsstrategie

# Gesamtzufriedenheit in der Lebensversicherungssparte

Erste Ergebnisse aus dem Assekuranz Award Austria 2006

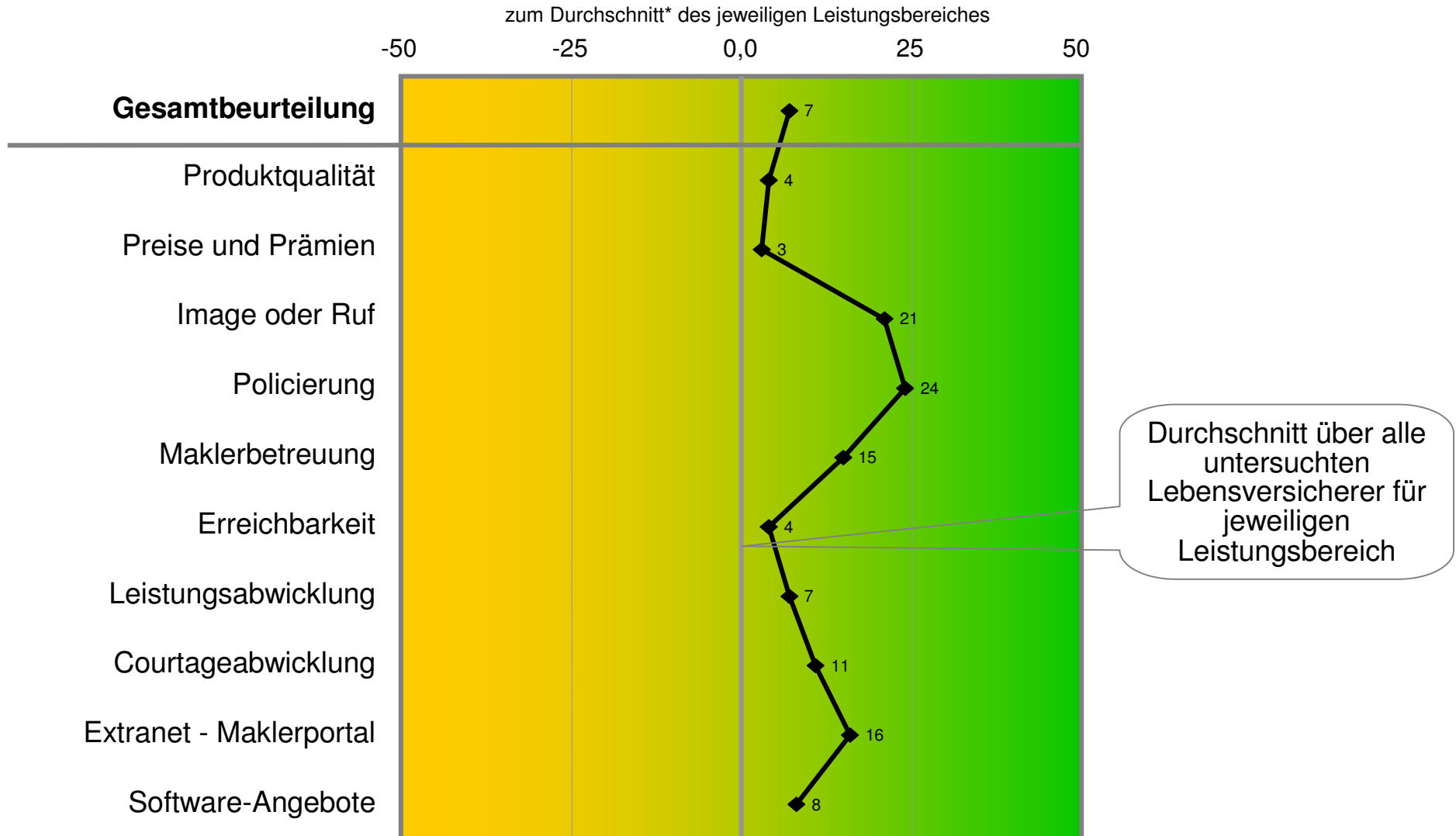
Wie beurteilen Sie die folgenden Versicherer insgesamt?



Sortierung nach Mittelwert, Auswertung der Versicherer bei mind. 10 Bewertungen, Angaben in Prozent  
 Antwortkategorien: ausgezeichnet, sehr gut, gut, mittelmäßig, schlecht  
 Abgetragen auf Skala von 100 (alle Befragte antworten „ausgezeichnet“) bis 0 (alle Befragte antworten „schlecht“)

# Stärken-Schwächen-Profil für einzelne Versicherer in einer Sparte

Anonymisiertes Beispiel aus der Schaden-/ Unfallversicherungssparte



\* Durchschnitt über alle ausgewerteten Versicherer; fehlende Angaben bei weniger als 10 Bewertungen

## Assekuranz Award Austria

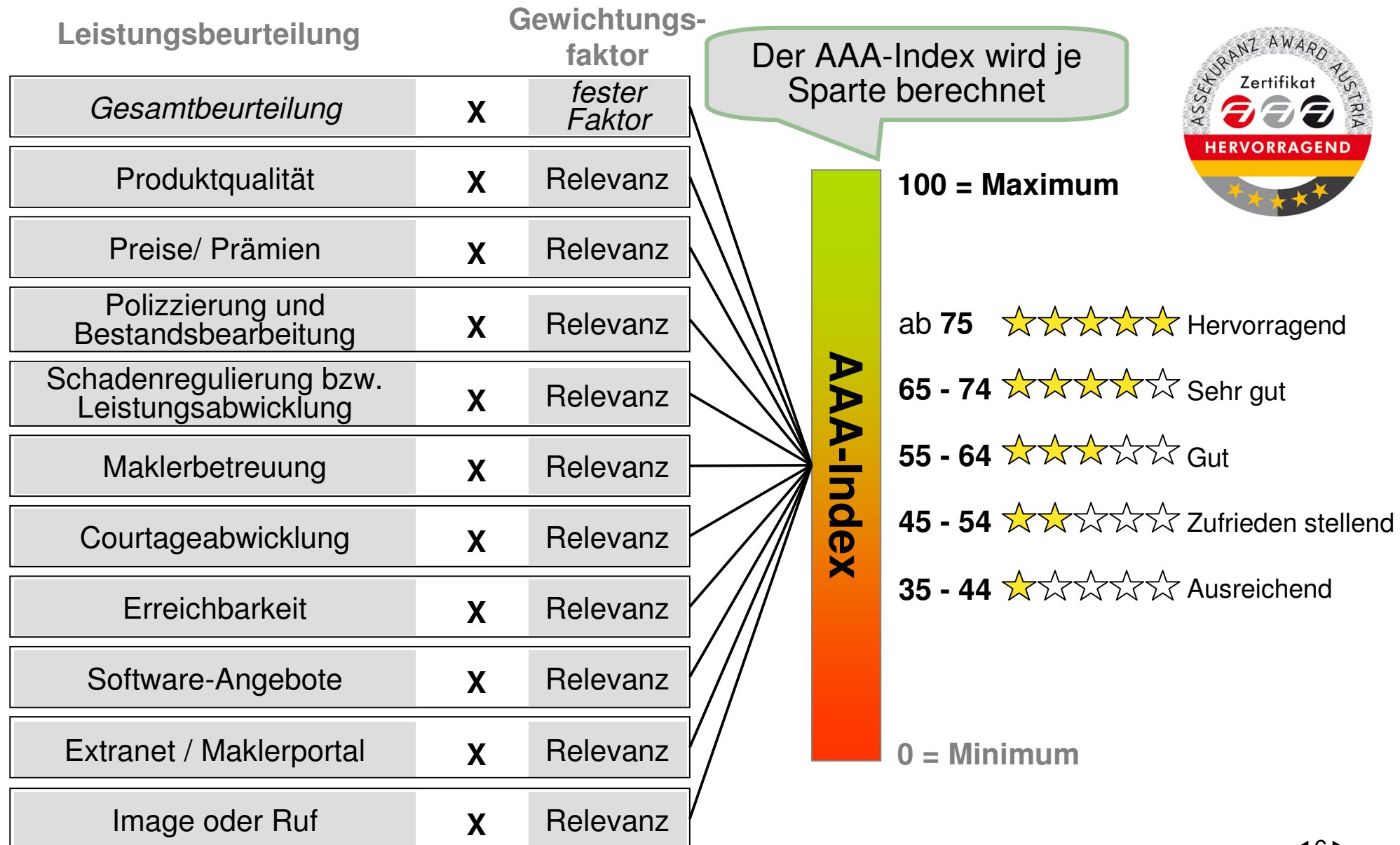
### Die Spartenbesten und die leistungsstärksten Komposit-Anbieter

Mit dem Assekuranz Award Austria wurden folgende Gesellschaften prämiert. Sie erhielten in den jeweiligen Sparten die besten Maklerurteile zu ihrem Produkt- und Serviceangebot:

- Lebensversicherungssparte: Standard Life
- Krankenversicherungssparte: Generali
- Kfz-Versicherungssparte: HDI
- Rechtsschutzsparte: HDI
- Schaden-/ Unfallsparte:
  - Komplettanbieter: HDI, Tiroler Landesversicherungsanstalt
  - Spezialanbieter: ASPECTA (über MAXPOOL)
- Komposit-Anbieter: Donau, Generali, UNIQA, Wiener Städtische, Wüstenrot, Zürich

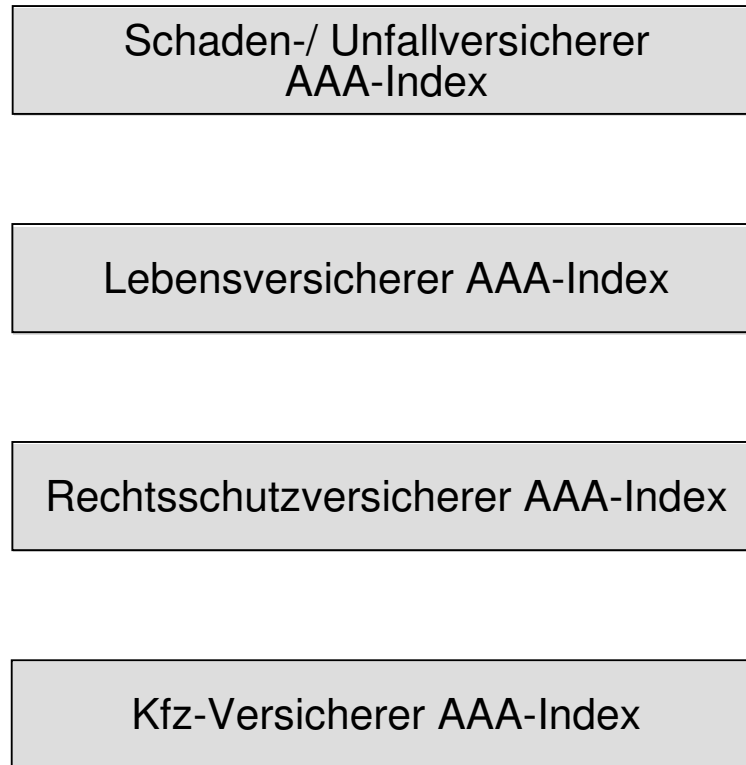
Die Prämierung dieser Gesellschaften erfolgte auf Basis des AAA-Index bzw. des AAA-Komposit-Index (siehe Seiten 6 und 7). Allen untersuchten Versicherungsunternehmen bietet sich bei einer guten Makler-Beurteilung die Möglichkeit das Gütesiegel mit der AAA-Studie zu erwerben und in Werbung und Kommunikation einzusetzen.

## Vergabe des Gütesiegels in jeder Sparte auf Basis des AAA-Index



## Vergabe des Gütesiegels für Komposit-Versicherer auf Basis des AAA Komposit-Index

### AAA-Index der einzelnen Sparten



400 = Maximum



ab 260	★★★★★	Hervorragend
230 - 259	★★★★☆	Sehr gut
200 - 229	★★★☆☆	Gut
170 - 199	★★★☆☆	Zufrieden stellend
140 - 169	★★☆☆☆	Ausreichend

0 = Minimum

Der AAA Komposit-Index wurde nur für Versicherer berechnet, die die Sparten Schaden/ Unfall, Leben, Rechtsschutz und Kfz anbieten und in jeder Sparte mindestens 20 Beurteilungen aufweisen.

## Im AAA 2006 untersuchte Versicherer nach Sparten

### Untersuchte Schaden-/ Unfallversicherer

- Allianz
- ASPECTA (über MAXPOOL)
- Basler
- Continentale
- Der Anker
- DIE NIEDERÖSTERREICHISCHE
- Donau
- Europäische Reiseversicherung
- Generali
- GERLING-KONZERN
- GOTHAER
- Grazer Wechselseitige
- HDI
- Kärntner Landesversicherung
- Merkur
- OBERÖSTERREICHISCHE
- Österreichische Hagelversicherung
- Österreichische Kreditversicherung Coface AG
- Prisma Kreditversicherungs-AG
- Salzburger Landes-Versicherung
- Tiroler Landesversicherungsanstalt
- UNIQA
- VAV
- Victoria-Volksbanken
- Wiener Städtische
- Wüstenrot
- Zürich

### Untersuchte Lebensversicherer

- Allianz
- APK
- ASPECTA
- BA-CA
- Clerical medical
- Continentale
- Der Anker
- Dialog
- Donau
- FinanceLife
- Generali
- GERLING-KONZERN
- GOTHAER
- Grazer Wechselseitige
- HDI
- Merkur
- Nürnberger
- OBERÖSTERREICHISCHE
- Skandia
- Standard Life
- UNIQA
- Wiener Städtische
- Wüstenrot
- Zürich

## Im AAA 2006 untersuchte Versicherer nach Sparten

### Untersuchte Kfz-Versicherer

- Allianz
- Basler
- Der Anker
- DIE NIEDERÖSTERREICHISCHE
- Donau
- GARANTA ÖSTERREICH
- Generali
- Grazer Wechselseitige
- HDI
- Kärntner Landesversicherung
- OBERÖSTERREICHISCHE
- Salzburger Landes-Versicherung
- Tiroler Landesversicherungsanstalt
- UNIQA
- VAV
- Wiener Städtische
- Wüstenrot
- Zürich

### Untersuchte Rechtsschutzversicherer

- Allianz
- ARAG
- D.A.S.
- Der Anker
- DIE NIEDERÖSTERREICHISCHE
- Donau
- Generali
- Grazer Wechselseitige
- HDI
- OBERÖSTERREICHISCHE
- Roland
- UNIQA
- VAV
- Wiener Städtische
- Wüstenrot
- Zürich

### Untersuchte Krankenversicherer

- Allianz
- Generali
- Merkur
- UNIQA
- Wiener Städtische

## Bestellfax für den AAA-Studienband 2006 an den ÖVM: +43 1 416 93 33 4

Ich bestelle hiermit verbindlich

**Preis**

exkl. UST

\_\_\_\_\_ Exemplar(e) der

**AAA-Studie 2006** (Versicherungsgesellschaften, Banken) für jeweils

**€ 1.900,--**

**AAA-Studie 2006 inkl. einem Gütesiegel** (für die Dauer des AAA 2006) für jeweils

**€ 3.400,--**



**Name, Vorname:** \_\_\_\_\_

**Unternehmen:** \_\_\_\_\_

**Funktion, Abteilung:** \_\_\_\_\_

**Straße:** \_\_\_\_\_

**PLZ, Ort:** \_\_\_\_\_

**Telefon:** \_\_\_\_\_

**E-Mail:** \_\_\_\_\_

**Datum:** \_\_\_\_\_

**Unterschrift:** \_\_\_\_\_

### Rückfragen zur Bestellung:

ÖVM Sekretariat  
Tel.: +43 1 416 93 33  
Fax.: +43 1 416 93 33 - 4  
per Mail: office@oevm.at

### Rückfragen zur Studie:

psychonomics AG  
Mag. Gabriele Bayer  
Tel.: +43 1 798 59 28 - 1011  
per Mail: gabriele.bayer@psychonomics.at