

CHARTA-Qualitätsbarometer

Das CHARTA-Qualitätsbarometer gehört zu den bekanntesten und profiliertesten Studien seiner Art. Seit 1997 befragt CHARTA bundesweit jährlich 400 Versicherungsmakler nach ihrer Zufriedenheit mit der Durchführung der wichtigsten Geschäftsprozesse zwischen Versicherungsmakler und Versicherer. Am Ende steht als Ergebnis der Befragung fest, welche Versicherer die Anforderung der unabhängigen Vermittler am besten erfüllen.

Der CHARTA-Qualitätsindex ist die nach ihrer Bedeutung gewichtete Zusammenfassung der Einzeldisziplinen in eine finale Gesamtbewertung, für die – nach einem Punkteschlüssel – bis zu fünf Sterne vergeben werden. Die jeweils besten drei Versicherer in den Sparten Schadenversicherung, Krankenversicherung, Lebensversicherung und Rechtsschutzversicherung werden jährlich gesondert ausgezeichnet.

Die offizielle Übergabe des Awards haben die Vorstandsmitglieder CHARTAs, Lars Widany und Michael Franke genutzt, die "Väter des Erfolges" nach ihrem Erfolgsrezept zu befragen.

Das CHARTA-Qualitätsbarometer 2016 bestätigt Ihnen als Rechtsschutzspezialist einen hervorragenden Platz. Was ist Ihr Erfolgsmodell – was macht Sie als Versicherer attraktiver als Ihre Wettbewerber?

Ole Eilers, KS/Auxilia, 1. Platz, 77 Punkte, 5 Sterne:

Unsere Erfolgsformel besteht aus fünf Elementen: Hervorragendes Bedingungsnetzwerk, sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis, persönliche Ansprechpartner im Außen- und Innendienst, exzellenter Service für unsere Geschäftspartner, sowie Berechenbarkeit, Kontinuität und Verlässlichkeit. An diesen Punkten messen wir uns selbst und lassen uns auch gerne von anderen messen.

Wolfgang Glaubitz, Concordia Versicherung, 2. Platz, 64 Punkte, 3 Sterne:

Die Concordia versteht sich als langfristiger und verlässlicher Partner. Schnelle Erfolge gehen nicht selten zu Lasten der Kunden und Vermittler. Vertrauen aber braucht einen „guten Grund“ und entwickelt sich über die Zeit. Und wir nehmen uns diese Zeit für unsere Partner voller Überzeugung. Wenn Sie so wollen steckt da immer noch die Idee unserer Gründungsväter aus 1864, nämlich die des Versicherungsvereins **auf Gegenseitigkeit**, drin. Unsere Produkte bzw. Versicherungslösungen entwickeln wir im offenen Austausch mit unseren Vertriebspartnern. Das sorgt für Kundennähe und höchste Akzeptanz.

Dr. Wolfgang Hofbauer, DMB Rechtsschutz-Versicherung AG, 3. Platz, 63 Punkte, 3 Sterne:

Uns freut, dass wir im CHARTA-Qualitätsbarometer kontinuierlich Spitzenplätze belegen: Wir setzen nämlich auf Nachhaltigkeit. Wir wollten keinen schnellen Markteintritt, sondern uns langfristig im Markt etablieren und immer besser werden. Ein Erfolgsgrund ist das Preis-Leistungsverhältnis unserer Produkte und der persönliche Kontakt unserer Maklerbetreuer und unseres Teams in Köln. Außerdem setzen wir auf unser Maklerportal, das wir seit 2006 konsequent weiterentwickeln.

CHARTA:

Nach der Bewertung ist vor der Bewertung. Welche Strategie verfolgen Sie, um Ihren Abstand vor den Wettbewerbern zu sichern und weiter auszubauen?

Ole Eilers:

Wir halten an den oben genannten fünf Elementen unseres Erfolges fest. Dazu gehört natürlich, dass wir sie immer wieder mit neuem Leben erfüllen. So muss das Bedingungsnetzwerk stetig weiterentwickelt werden und ein gutes Preisniveau gefunden werden. Da in einer Sparte wie Rechtsschutz für alle Beteiligten nicht viel Luft für Verwaltungstätigkeiten ist, sollte auch die Unterstützung unserer Geschäftspartner immer deren aktuellen Anforderungen entsprechen. Konkret bedeutet dies beispielsweise, die Abläufe für Vermittler immer einfacher und schneller zu machen. Deshalb werden wir auch unsere technische Unterstützung ausbauen, also elektronische Abläufe optimieren und weitere anbieten.

Wolfgang Glaubitz:

Wir werden unseren eigenen Weg weitergehen, zusammen mit unseren wichtigsten Partnern. Wir beobachten sehr genau, was der Markt so macht, aber das Kopieren von manchmal sprunghaftem Wettbewerbsverhalten ist nicht unsere Sache. Wir wollen das Concordia-Original sein beim Produkt und in der partnerschaftlichen Betreuung. Und das spüren unsere professionellen Partner, die jeden Tag vor Ort am „Point of Sale“ stehen und am besten wissen, welcher Versicherungsschutz und welche Aktualisierungen sinnvoll und notwendig sind. Da hören wir gut zu und versuchen, diese Anforderungen wirtschaftlich, kundenorientiert und schnell umzusetzen.

Dr. Wolfgang Hofbauer:

Als Rechtsschutzversicherer decken wir mittlerweile die gesamte Service-Bandbreite von der telefonischen Rechtsberatung über die Mediation bis hin zur Hilfe bei Verfügungen ab. Das mittlerweile marktübliche ständige Ausweiten der Bedingungen bei gleich oder gar günstigeren Prämien ist nicht unser Weg. Die steigende Kostenbelastung durch Gebührenänderungen oder andere Sondereinflüsse machen sich bemerkbar und müssen durch eine auskömmliche Prämie finanziert werden. In der nächsten Zeit werden wir uns den Themen „Fortbildung“ und „Vertriebsunterstützung“ verstärkt widmen, auf der technischen Seite steht die Unterstützung der Makler durch BiPRO-gestützte Services ganz oben auf unserer Agenda.

Mittelständische Versicherungsmakler stehen heute für den überwiegenden Teil des Maklergeschäftes am deutschen Maklermarkt. Wie sehen Sie die Zukunft dieses Marktsegmentes? Bereiten Sie sich intern auf Veränderungen in den Vermittlerstrukturen vor und ggf. wie?

Ole Eilers:

Wir setzen weiterhin auf die Zusammenarbeit mit mittelständischen Maklern. Dabei streben wir noch bessere und effizientere Abläufe in der Zusammenarbeit zwischen dem Maklerbetrieb und uns an. Bei einem gut organisierten Maklerbüro und einem klaren Kundenfokus kann ein mittelständischer Makler unserer Meinung nach optimistisch in die Zukunft sehen. Und wir werden zum Erfolg dieser Makler unseren Teil beitragen.

Wolfgang Glaubitz:

Wir arbeiten aus Überzeugung sowohl mit einer eigenen, starken Ausschließlichkeit als auch parallel mit professionellen Maklern, die sich immer mehr in Maklerverbänden organisieren. In der Professionalisierung liegt der Schlüssel der Zukunftsfähigkeit. Wer überleben will, muss sich verändern und sich darauf einstellen, dass die Welt sich ebenfalls ständig verändert.

Dr. Wolfgang Hofbauer:

Für uns ist der mittelständische Versicherungsmakler die Zielgruppe, denn er ist imstande, Produkte in den Markt zu bringen und die Interessen des Kunden im Blick zu behalten. Die Einzelkämpfer unter den Maklern werden es in Zukunft schwer haben, denn nur in Zusammenschlüssen in Verbänden und Organisationen lassen sich die Anforderungen an Professionalisierung sinnvoll realisieren. Verbindungen mit Großmaklern hingegen sind für die DMB-Rechtsschutz nicht sinnvoll.

CHARTA: Welche produktseitigen Herausforderungen sehen Sie in der Rechtsschutzsparte? Was planen Sie für Ihr Haus?

Ole Eilers:

Wir hatten 2015 unser bis dahin vertriebsstärkstes Jahr und haben unser Neugeschäft in 2016 noch einmal steigern können. Unser Bestandsbeitrag erreicht seit Jahren immer neue Höchstwerte. Wir gewinnen Marktanteile und auch die Anzahl unserer Kunden steigt von Jahr zu Jahr. Um auch in der Zukunft erfolgreich zu sein, müssen wir als Branche auf die sich ändernden Kundenwünsche klug reagieren sowie neue und moderne Streitlösungsformen in den Leistungskatalog aufnehmen. Idealerweise haben wir für jedes rechtliche Thema des Kunden ein passendes Angebot. Und ein rechtliches Thema muss nicht immer ein Rechtsproblem oder gleich ein Rechtsstreit sein. Insgesamt werden dadurch der Makler und seine Kunden Rechtsschutz auch in Zukunft als wichtige und attraktive Absicherungsform ansehen.

Wolfgang Glaubitz:

Wie in allen Sparten müssen wir auch in Rechtsschutz besonders auf die Kosten und die Wettbewerbsfähigkeit achten, mehr denn je. Hilfreich sind dabei „intelligente Lösungen“, wie zum Beispiel die Prozessvermeidung durch Mediation, die Nutzung der Empfehlung von qualifizierten Anwälten oder auch die telefonische Rechtsbesorgung. All das und noch einiges Praktisches mehr haben wir auf einer ganzen DIN A4-Seite **„Rechtsschutz-Assistancen“** für unsere Kunden und Vermittler zusammengefasst.

Dr. Wolfgang Hofbauer:

Ich denke, wir sind hier technisch seit über zehn Jahren gut im Markt unterwegs: Über 90% des Neugeschäfts erreicht uns papierlos. Die Bereitstellung von Informationen und Services auf technischem Wege ist gerade im Rechtsschutzbereich besonders wichtig, damit das Geschäft leicht abgewickelt werden kann – Rechtsschutz ist ja nicht gerade Maklers Liebling.

CHARTA:

Ihr Unternehmen in einem Satz auf den Punkt gebracht!

Ole Eilers:

Die KS/AUXILIA ist und bleibt Maklers Rechtsschutz-Liebling!

Wolfgang Glaubitz:

Wir sind zuverlässig, kennen unser Terrain und wachsen gerne gemeinsam ertragreich mit unseren Partnern, deshalb lautet unser Marken-Claim auch: **CONCORDIA. EIN GUTER GRUND.**

Dr. Wolfgang Hofbauer:

Wir sind in den Maklermarkt gestartet, ein paar Dinge anders zu machen, als die etablierten Rechtsschutzversicherer. Für uns spricht, dass wir kreativ sind, schnelle Entscheidungswege haben, und unseren Kunden, den Makler, ernst nehmen und in unsere Überlegungen einbeziehen.

Pressekontakt:

Isabella Kohlhaas

Telefon: 0211 / 86439-14

E-Mail: kohlhaas@charta.de

Unternehmen

CHARTA Börse für Versicherungen AG

Schirmerstraße 71

40211 Düsseldorf

Internet: www.charta.de