

## PRESSEINFORMATION

Köln, 26.03.19

### **Beste GKV-Maklerservice 2019**

Die jährliche Maklerumfrage von DFSI, wmd-Brokerchannel und makleraktiv.de belegt wieder einmal: Unter den gesetzlichen Krankenkassen bietet die DAK-Gesundheit den besten Maklerservice, wie schon in den Vorjahren gefolgt von HEK – Hanseatischer Krankenkasse und Techniker Krankenkasse. Die Umfrage zeigt zudem, welche Unterstützung sich Vermittler von Krankenkassen wünschen.

Neun von zehn Deutsche sind gesetzlich krankenversichert - und werden das auch bleiben. Kein Wunder also, dass sich kaum ein Makler oder Mehrfachagent die Mühe macht, Expertise in Sachen gesetzlicher Krankenversicherung (GKV) aufzubauen. Zumal auch die Provision nicht gerade üppig ist. Doch für Thomas Lemke, Gründer und Geschäftsführer von DFSI, ist das zu kurz gedacht. Er weiß: Viele Kassenmitglieder wollen bessere Leistungen als die GKV sie bietet. „Nur mit privaten Zusatzversicherungen kann sich der Versicherte auf das gewünschte Versorgungsniveau bringen,“ sagt Lemke. „Damit wird die GKV zum erstklassigen Türöffner“. Eine Win-Win-Situation für Makler und Krankenkassen. Bevor die Vermittler jedoch mit einer Kasse kooperieren, klopfen sie deren Angebot und Service auf Stärken und Schwächen ab.

Welche Kassenleistungen für die Vertriebsprofis besonders wichtig sind, ermittelt seit Jahren die GKV-Maklerumfrage, die gemeinsam von wmd-Brokerchannel, [www.makleraktiv.de](http://www.makleraktiv.de) und dem Deutschen Finanz-Service Institut (DFSI) durchgeführt wird. An der aktuellen GKV-Maklerumfrage im Februar 2019 beteiligten sich 408 Makler und Mehrfachagenten. Dabei wurde mit Hilfe einer Online-Befragung ermittelt, was den Vertriebsprofis in Kooperationen mit Gesetzlichen Krankenkassen besonders wichtig ist und welche Kassen diese Anforderungen am besten erfüllen.

Die Ergebnisse der Befragung im Überblick:

Eine starke Finanzkraft und stabile Beiträge der Krankenkasse sehen 56,40 Prozent der befragten Versicherungsexperten als sehr wichtig an. Für weitere 37,19 Prozent sind diese Punkte immerhin wichtig. Top-Leistungen, die über den GKV-Standard hinausgehen, sind für 53,94 Prozent der Befragten zur Kundengewinnung sehr wichtig. Für 40,89 Prozent sind sie wichtig. Ein bundesweit einheitlicher, qualitätsgesicherter Service ist ebenfalls für mehr als jeden zweiten Profis (53,45 Prozent) sehr wichtig (Wichtig: 37,44 Prozent). Die Geschäftsstellendichte ist immerhin noch für 49,75 Prozent der Befragten von essentieller Bedeutung.

Interessant: Gewonnene Tests und Auszeichnungen sowie Marke und Image der Kasse sind den Vertriebsprofis wichtiger als Bonusprogramme oder ein günstiger Beitragssatz. So bewerten 47,04 Prozent Auszeichnungen und Testsiege mit „sehr wichtig“. Marke und Image sind für jeden Dritten Experten (34,73 Prozent) sehr wichtig. Doch lediglich für 32,02 Prozent sind das auch Bonusprogramme mit Ausschüttungen zur Finanzierung weiterer Versicherungsprodukte. Und ein günstiger Beitragssatz bekommt ebenfalls nur von 32,02 Prozent der Profis das Attribut „sehr wichtig“. Für 32,27 Prozent der Vermittler ist es zudem sehr wichtig, dass die Krankenkasse nicht von sich aus Kunden auf Zusatzversicherungen anspricht.

Krankenkassenmitarbeiter, die sich ausschließlich um die Vertriebspartner kümmern, finden 27,34 Prozent der Befragten sehr wichtig. Am liebsten sind Maklern und Mehrfachagenten hingegen persönliche Ansprechpartner, die auf die Beratung von Vertriebspartnern spezialisiert sind. Diese halten 52,71 Prozent der Befragten für sehr wichtig.

26.03.19, Seite 2

Von exzellenten Krankenkassen erwarten die Befragten zudem kostenlose Fach- oder Vertriebserschulungen (Sehr wichtig: 54,93 Prozent) sowie Verkaufstrainings bei den Maklern vor Ort (Sehr wichtig: 42,61 Prozent). Zur Vertriebsunterstützung wünschen sich die Vermittler zudem, dass die Kassen von sich aus auf fehlende Antragsunterlagen hinweisen – für 53,83 Prozent der Vertriebsprofis ist das äußerst wichtig. Dicht gefolgt von einer persönlichen Stornoprävention der Kassen durch telefonisches Nachfassen (sehr wichtig: 51,60 Prozent). Auch eine kostenlose Fach-Hotline halten 44,94 Prozent der Makler und Mehrfachagenten für sehr wichtig. Speziell entwickelte Verkaufsmaterialien sind sogar für 49,38 Prozent sehr wichtig. Wenn dann auch noch die Abrechnung professionell und zeitnah erfolgt und die Provision schnell gezahlt wird, ist für die Vertriebsprofis fast alles perfekt (sehr wichtig: 49,38 Prozent).

Online-Tools zum Vergleich mehrerer Krankenkassen, zum Hochladen fehlender Dokumente, zum Abschluss von Mitgliedschaften und zur Verfolgung des eingereichten Geschäfts sowie Unterstützung durch die Kassen auf Messen, Veranstaltungen und Roadshows werden dagegen mit Werten zwischen 34,5 und knapp 42,75 Prozent seltener als äußerst wichtig angesehen.

Und welche Kassen erfüllen diese Anforderungen aktuell am besten? Die Antworten sind eindeutig: 35,80 Prozent der Befragten bescheinigen der DAK-Gesundheit (DAK) den besten Maklerservice. Für 32,10 Prozent bietet die HEK – Hanseatische Krankenkasse die beste Unterstützung. Auf dem dritten Platz die Techniker Krankenkasse (TK) mit 24,44 Prozent.

Nähere Informationen zu den Unternehmen, die gemeinsam die GKV-Maklerumfrage durchführen:

Bei [www.makleraktiv.de](http://www.makleraktiv.de) stehen zugelassenen Versicherungsvermittlern eine interaktive Kassensuche zur Unterstützung ihrer Kunden sowie provisionierte Abwicklungsmöglichkeiten für rund 70 Gesetzliche Krankenkassen kostenfrei zur Verfügung.

Die DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH ist ein unabhängiger Datendienst, der marktrelevante Informationen zu Versicherern, Banken, sonstigen Finanzdienstleistern und Gesetzlichen Krankenkassen sammelt und bewertet. Dabei werden zu Finanzprodukten die Informationen, die für Privatkunden entscheidungsrelevant sind, gebündelt und als Produkt ratings dargestellt. Hier fließen insbesondere Daten aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB), Leistungs- und Servicedaten des Versicherers sowie Preis- und Prämiendaten ein. Das DFSI erstellt seit 2008 branchenweite Leistungstests zu Finanzprodukten. Bei der Entwicklung der Test- und Ratingmethodik wird das DFSI durch Experten des institutseigenen Fachbeirats unterstützt. Diese verfügen über jahrelange Erfahrungen im deutschen Ratingmarkt und der Finanzdienstleistungsbranche.

Eine ausführliche Darstellung der Ergebnisse finden Sie unter [www.dfsi-institut.de](http://www.dfsi-institut.de).

**Pressekontakt:**

Sebastian Ewy  
Senior Analyst  
[mailto: s.ewy@dfs-i-institut.de](mailto:s.ewy@dfs-i-institut.de)  
Tel.: +49 (0)221 6777 4569-1

**Verantwortlich für den Inhalt:**

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH  
Heinrich-Brüning-Str. 2a  
D-50969 Köln  
Thomas Lemke  
Geschäftsführer  
Tel.: +49 (0)221 6777 4569 0  
Fax: +49 (0)221 423 468 38  
<http://www.dfsi-institut.de>