

## PRESSEINFORMATION

Köln, 01.02.2016

### **Bester GKV-Maklerservice 2016**

Vertriebsunterstützung Gesetzlicher Krankenkassen - was Makler wirklich wollen.  
Die TK - Techniker Krankenkasse bietet besten GKV-Maklerservice, gefolgt von HEK –  
Hanseatischer Krankenkasse und DAK-Gesundheit

Welchen Service müssen Gesetzliche Krankenkassen Maklern und Mehrfachagenten bieten, um für diese attraktiv zu sein? Dieser Frage geht seit Jahren die GKV-Maklerumfrage nach, die gemeinsam von wmd-Brokerchannel, dem Vermittlerportal [www.makleraktiv.de](http://www.makleraktiv.de) sowie der DFSI – Deutsches Finanz-Service Institut GmbH durchgeführt wird. An der GKV-Maklerumfrage 2015 beteiligten sich mehr als 350 Makler und Mehrfach-Agenten. Dabei wurde ermittelt, welche Aspekte den Vertriebsprofis in der Zusammenarbeit mit Gesetzlichen Krankenkassen besonders wichtig sind und welche Kassen diese Anforderungen am besten erfüllen. Die Ergebnisse im Überblick:

Zur Kundengewinnung sehen Makler und Mehrfachagenten eine starke Finanzkraft und stabile Beiträge der Krankenkasse als äußerst wichtig an. Zudem erwarten sie Top-Leistungen, die über den GKV-Standard hinausgehen. Ein bundesweit einheitlicher, qualitätsgesicherter Service ist für sie ebenfalls von äußerst großer Bedeutung. Auch Marke und Image der Kasse müssen stimmen. Dagegen werden Geschäftsstellendichte und Bonusprogramme als eher zweitrangig angesehen. Interessant: Für die meisten Vertriebsprofis ist es sehr wichtig, dass die Krankenkasse darauf verzichtet, von sich aus Kunden auf Zusatzversicherungen anzusprechen.

Für die Betreuung wünschen sich praktisch alle Umfrageteilnehmer Krankenkassenmitarbeiter, die sich ausschließlich um Beratung und Betreuung der Vertriebspartner kümmern. Am liebsten sind den Vertriebsprofis dabei persönliche Ansprechpartner. Von exzellenten Krankenkassen erwarten sich die Befragten zudem auch kostenlose Fach- oder Vertriebsschulungen.

Zur Vertriebsunterstützung wünschen sich die Vermittler ausgebildetes Fachpersonal und kein allgemeines Call-Center. Ebenso erachten sie eine kostenlose Fach-Hotline als wichtig. Ein exzellenter Service beinhaltet für sie zudem, dass die Kassen von sich aus auf fehlende Unterlagen hinweisen. Wenn dann auch noch die Abrechnung professionell und zeitnah erfolgt und die Provision schnell gezahlt wird, ist für die Vertriebsprofis fast alles perfekt. Ihnen fehlen dann lediglich noch Online-Tools zum Vergleich mehrerer Krankenkassen, zum Hochladen fehlender Dokumente, zum Online-Abschluss der Mitgliedsanträge und zur Verfolgung des eingereichten Geschäfts.

Doch welche drei Kassen erfüllen all dies am besten? Die Antwort ist eindeutig: 84,2 Prozent der Befragten nennen hier die Techniker Krankenkasse (TK), 72,3 Prozent die Hanseatische Krankenkasse (HEK) und 57,1 Prozent die DAK-Gesundheit (DAK).

Eine ausführliche Darstellung der Ergebnisse finden Sie ab Anfang März 2016 im GKV-e-Journal des wmd-brokerchannel.

12.11.2015, Seite 2

Die wmd-brokerchannel.de Umfrage erfolgt in Zusammenarbeit mit [www.makleraktiv.de](http://www.makleraktiv.de), dem Vermittlerportal rund um die Gesetzlichen Krankenkassen und dem DFSI – Deutschen Finanz-Service Institut.

Bei [www.makleraktiv.de](http://www.makleraktiv.de) stehen zugelassenen Versicherungsvermittlern eine interaktive Kassensuche zur Unterstützung ihrer Kunden sowie provisionierte Abwicklungsmöglichkeiten für über 50 Gesetzliche Krankenkassen kostenfrei zur Verfügung.

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 Produktratings dargestellt. Hier fließen insbesondere Daten aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB), Leistungs- und Servicedaten des Versicherers sowie Preis- und Prämienraten ein. Das DFSI erstellt zudem 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.

Mehr Informationen zu den Ergebnissen der Studie finden Sie unter [www.dfsi-institut.de](http://www.dfsi-institut.de)

**Pressekontakt:**

Dr. Marco Metzler  
Fachbeirat und Pressesprecher  
[mailto: m.metzler@dfs-institut.de](mailto:m.metzler@dfs-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>