

PRESSEINFORMATION

Köln, 30.04.2020

Bester GKV-Maklerservice 2020

Die jährliche Maklerumfrage von DFSI – Deutsches Finanz-Service Institut, wmd-Brokerchannel und makleraktiv.de belegt erneut: Unter den gesetzlichen Krankenkassen bietet die DAK-Gesundheit den besten Maklerservice. Gefolgt von HEK – Hanseatischer Krankenkasse und Techniker Krankenkasse (TK). Damit konnten diese drei Kassen ihre Platzierungen der Vorjahre bestätigen. Die Umfrage zeigt zudem auf, welche Unterstützung die „perfekte“ Krankenkasse Vermittlern bieten sollte.

„Einmal GKV, immer GKV“, viele Versicherungsmakler denken so und lassen bei ihren Überlegungen zur optimalen Absicherung des Großteils ihrer Kunden deren grundlegenden Gesundheitsschutz häufig außen vor. Kaum ein Makler macht sich die Mühe, detailliertes Fachwissen zur gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) anzueignen. Zumal auch die Provision, die gesetzliche Krankenkassen für die Vermittlung eines Kunden zahlen, nicht gerade hoch ist. Doch für Marco Metzler, Fachbeirat des Deutschen Finanz-Service Instituts in Köln, ist das zu kurz gedacht: „Viele gesetzlich Krankenversicherte wollen bessere Leistungen als die GKV sie bietet“, weiß der Versicherungsexperte. „Nur mit privaten Zusatzversicherungen können sich GKV-Versicherte auf das gewünschte Versorgungsniveau bringen. Damit wird die GKV bei etwa neun von zehn Bundesbürgern zum erstklassigen Türöffner für Versicherungsmakler.“ Eine Win-Win-Situation für Makler und Krankenkassen, wie Metzler findet. Bevor die Vermittler jedoch mit einer Kasse kooperieren, klopfen sie deren Angebote und Services auf Stärken und Schwächen ab.

Welche Kassenleistungen die Vertriebsprofis als besonders wichtig erachten, ermitteln wmd-Brokerchannel, www.makleraktiv.de und Deutschem Finanz-Service Institut (DFSI) seit Jahren mit Hilfe ihrer GKV-Maklerumfrage. An der aktuellen Befragung im März 2020 nahmen 430 Makler teil. Dabei sollten die unabhängigen Vertriebsprofis detailliert darlegen, was ihnen bei Kooperationen mit Gesetzlichen Krankenkassen besonders wichtig ist und welche Kassen diese Anforderungen aus ihrer Sicht am besten erfüllen.

Die Ergebnisse der Befragung im Überblick:

Eine starke Finanzkraft und stabile Beiträge der Krankenkasse sind für 68,30 Prozent der befragten Versicherungsexperten sehr wichtig. Gegenüber der Vorjahresbefragung eine Steigerung um knapp zwölf Prozentpunkte. Die Dichte der Geschäftsstellen ist sogar für 68,53 Prozent der Befragten von essentieller Bedeutung. Und Top-Leistungen über dem GKV-Standard, die dem Kunden einen finanziellen Vorteil bringen, sind für 65,73 Prozent der Befragten zur Kundengewinnung sehr wichtig. Auch hier ein starkes Plus von knapp zwölf Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr. Ein bundesweit einheitlicher, qualitätsgesicherter Service ist für zwei von drei Vertriebsprofis (66,43 Prozent) sehr wichtig. Im Vorjahr sagten das lediglich 53,45 Prozent.

Interessant: Gewonnene Tests und Auszeichnungen sowie Marke und Image der Kasse und Bonusprogramme sind den Vertriebsprofis wichtiger als ein günstiger Beitragssatz. So bewerten 66,20 Prozent Auszeichnungen und Testsiege mit „sehr wichtig“. Marke und Image der jeweiligen Kasse sind für mehr als jeden zweiten Experten (55,71 Prozent) sehr wichtig. Und immerhin 53,12 Prozent der Makler stufen Bonusprogramme mit Ausschüttungen zur Finanzierung weiterer Versicherungsprodukte als „sehr wichtig“ ein. Und ein günstiger Beitragssatz bekommt dagegen nur von 36,83 Prozent der Profis das Attribut „sehr wichtig“. Für vier von zehn Vermittler (39,16 Prozent) ist es zudem sehr wichtig, dass die Krankenkasse nicht von sich aus Kunden auf Zusatzversicherungen anspricht.

30.04.2020, Seite 2

Krankenkassenmitarbeiter, die sich ausschließlich um die Vertriebspartner kümmern, hält exakt ein Drittel der Befragten für sehr wichtig. Noch lieber sind den Maklern jedoch persönliche Ansprechpartner, die auf die Beratung von Vertriebspartnern spezialisiert sind. Diese empfinden 49,42 Prozent der Befragten als sehr wichtig für gewinnbringende Kooperationen.

Von exzellenten Krankenkassen erwarten die Befragten zudem kostenlose Fach- oder Vertriebsschulungen (Sehr wichtig: 55,24 Prozent) sowie Verkaufstrainings bei den Maklern vor Ort (Sehr wichtig: 50,12 Prozent). Zudem wünschen sich Makler von der „perfekten“ Krankenkasse, dass diese von sich aus auf fehlende Antragsunterlagen hinweist – für 69,70 Prozent der Vertriebsprofis ist das äußerst wichtig. Und sogar 72,96 Prozent der Makler halten eine persönliche Stornoprävention der Kassen durch telefonisches Nachfassen für sehr wichtig. Speziell entwickelte Verkaufsmaterialien sind ebenfalls für 72,96 Prozent sehr wichtig. Ein gesicherter Online-Bereich mit speziellen Serviceangeboten für Vermittler ist für knapp sechs von zehn Vermittlern (58,04 Prozent) sehr wichtig.

Dagegen halten lediglich 44,94 Prozent der Makler eine kostenlose Fach-Hotline zur schnellen Abklärung offener Fragen für sehr wichtig. Auch eine professionelle und zeitnahe Abrechnung ist lediglich für 49,88 Prozent der Makler ein sehr wichtiges Merkmal exzellenter Krankenkassen. Auch Online-Tools zum Vergleich mehrerer Krankenkassen, zum Hochladen fehlender Dokumente sowie zur Verfolgung des eingereichten Geschäfts werden dagegen mit Werten zwischen 40,56 und 46,39 Prozent nicht ganz so oft als äußerst wichtig angesehen. Auch eine Präsenz der Kasse bei Messen zur Vertriebsunterstützung ist lediglich für 48,72 Prozent der Umfrageteilnehmer für sehr wichtig.

Und welche Kassen erfüllen diese Anforderungen aktuell am besten? Die Antworten sind eindeutig: 35,20 Prozent der Befragten bescheinigen der DAK-Gesundheit (DAK) den besten Maklerservice. Was der DAK – wie schon im Vorjahr – den Sieg sichert. Auch auf den Plätzen gibt es gegenüber dem Vorjahr keine Veränderung: Auf Platz zwei die HEK – Hanseatische Krankenkasse (HEK) (29,14 Prozent) und auf dem dritten Platz die Techniker Krankenkasse (TK) (25,87 Prozent). Alle anderen Kassen sind in der Gunst der Makler weit abgeschlagen.

Nähere Informationen zu den Unternehmen makleraktiv.de, DFSI – Deutsches Finanz-Service Institut und WMD Brokerchannel, die gemeinsam die GKV-Maklerumfrage durchführen:

Der wmd-brokerchannel.de wurde im Februar 2001 als Informationsplattform für Finanz- und Versicherungsvermittler gegründet. Der wöchentliche Newsletter wird dienstags und donnerstags an Vertriebe, Makler, Vermittler verschickt. Messungen von Marktforschungsinstituten zufolge erreicht der wmd-brokerchannel wöchentlich mehr als jeden vierten Vermittler in der Branche. eMagazine, eStudien und Printausgaben komplettieren das Angebot in optimaler Form.

Das Internetportal www.makleraktiv.de stellt 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 Produktratings 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.

30.04.2020, Seite 3

Pressekontakt:

Sebastian Ewy

Senior Analyst

[mailto: s.ewy@dfsi-institut.de](mailto:s.ewy@dfsi-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>