



## Makler-Champions 2012

Die TOP 10 der Krankenversicherer,  
Lebensversicherer, Schadensversicherer und  
Rechtsschutzversicherer

**versicherungs**  
magazin

 ServiceValue

## Makler-Champions nach Servicewert „P“: TOP 10 der Krankenversicherer

Kranken	Servicewert "P"	Teilkriterien		
		Integration	Befähigung	Zusatznutzen
Nürnberger	81	81	81	83
Süddeutsche	79	82	78	76
Deutscher Ring	75	78	73	73
Gothaer	72	72	69	75
Continental	71	71	71	71
Alte Oldenburger	71	67	73	73
uniVersa	70	70	70	70
HanseMercur	63	60	68	62
AXA	58	62	60	54
Hallesche	57	56	60	56

Der höchste Servicewert „P“ zeigt sich bei der Nürnberger mit 81 Punkten. Auch in zwei Teilaspekten liegt der Versicherer im Ranking vorne. Bei der Integration, also der Kompatibilität zentraler Serviceleistungen, z.B. technische Unterstützung, liegt mit 82 Punkten die Süddeutsche knapp vorne und der Deutsche Ring an dritter Stelle. Beim Zusatznutzen liegt die Gothaer mit 75 Punkten an dritter Stelle, Bei der Befähigung teilen sich Deutscher Ring und Alte Oldenburger mit jeweils 73 Punkten den dritten Platz. Continental und uniVersa haben ein optimal ausgeglichenes, HanseMercur und AXA mit jeweils 8 Differenzpunkten innerhalb der Teilaspekte das am wenigsten ausgeglichene Profil.

## Makler-Champions nach Servicewert „P“: TOP 10 der Lebensversicherer

Leben	Servicewert "P"	Teilkriterien		
		Integration	Befähigung	Zusatznutzen
Helvetia	89	89	88	91
InterRisk	85	88	81	88
Ideal	83	83	83	83
Condor	80	84	75	80
WWK	78	72	81	81
Friends Provident	77	80	75	75
Gothaer	76	75	75	79
Nürnberger	74	75	70	76
Canada Life	72	71	75	71
Continentale	67	69	69	63

Den höchsten Servicewert „P“ kann die Helvetia auf sich vereinigen. Sie überzeugt ihre Makler in allen drei Teilaspekten am stärksten. Insgesamt und bei Integration und Zusatznutzen liegt InterRisk jeweils auf dem zweiten Platz. Bei der Befähigung kann sich Ideal als zweitbesten Versicherer positionieren und hat zugleich von allen Maklerversicherern die beste Ausgewogenheit über die drei Wertbestandteile. An dritter Stelle bei Integration liegt Condor, bei Befähigung InterRisk und WWK, bei Zusatznutzen Ideal. Condor und WWK haben mit jeweils 9 Differenzpunkten zwischen zwei Teilaspekten die geringste Ausgewogenheit im Profil.

## Makler-Champions nach Servicewert „P“: TOP 10 der Schadensversicherer

Schaden	Servicewert "P"	Teilkriterien		
		Integration	Befähigung	Zusatznutzen
Nürnberger	85	83	85	88
InterRisk	80	79	79	81
Haftpflichtkasse Darmstadt	79	84	76	76
VHV	78	80	77	78
Ideal	78	75	79	79
Itzehoer	78	79	79	75
Helvetia	74	71	77	75
Gothaer	74	72	78	72
AXA	73	71	73	73
Generali	71	72	72	70

Den höchsten Servicewert „P“ kann die Nürnberger auf sich vereinigen (85 Punkte); damit führt dieser Versicherer das Ranking vor interRisk und HKD an. Beim Aspekt Integration (und Kompatibilität) liegt allerdings die HKD mit hervorragenden 84 Punkten ganz vorne. Mit Abstand auf dem ersten Platz liegt die Nürnberger bei der Befähigung (wirksame Vertriebsunterstützung über Serviceleistungen). Einen ähnlich großen Abstand zum Verfolgerfeld zeigt dieser Versicherer beim Zusatznutzen. Die HKD weist die höchste Differenz (mit 8 Punkten) in ihrem Profil auf, der geringste Punkteunterschied zwischen dem besten und schlechtesten Teilaspekt ist bei AXA und Generali auszumachen.

## Makler-Champions nach Servicewert „P“: TOP 10 der Rechtsschutzversicherer

Rechtsschutzversicherung	Servicewert "P"	Teilkriterien		
		Integration	Befähigung	Zusatznutzen
NRV	73	74	74	71
Roland	72	72	73	72
KS / Auxilia	71	72	71	70
Advocard	70	66	72	72
ARAG	65	66	66	64
Concordia	64	65	65	63
Deurag	63	63	64	61
Alte Leipziger	62	62	62	63
DMB	58	71	46	58
D.A.S.	54	53	55	55

Die NRV führt das Ranking aus Maklersicht mit einem Servicewert „P“ von 73 Punkten an. Allerdings liegt das Verfolgerfeld sehr nah beieinander und zwischen dem Erstplatzierten und Platz 4 liegen gerade einmal 3 Punkte. Deutlicher fällt das Ranking bei der Integration aus, hier liegt Advocard mit 66 Punkten als Vierter bereits 8 Punkte hinter dem Erstplatzierten NRV. Beim Zusatznutzen liegen Roland und Advocard mit jeweils 72 Punkten knapp vorne. DMB hat die größten „Qualitätsschwankungen“ im Profil, wobei insbesondere die Befähigung der Makler noch Optimierungspotenzial aufzeigt.

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH  
Dürener Straße 34I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

Dr. Claus Dethloff  
Geschäftsführer  
Tel +49.(0)221.67 78 67 -10  
mob +49.(0)151.29 14 04 81  
[C.Dethloff@ServiceValue.de](mailto:C.Dethloff@ServiceValue.de)