



2011

ASSEKURANZ AWARD AUSTRIA



## Versicherungsunternehmen im Blickpunkt der Versicherungsmakler

### - Studieninformationen -

Fünfte Auflage der umfassenden  
Benchmarkstudie: Versicherungsmakler  
und -berater beurteilen 24  
Versicherungsunternehmen



**ÖVM**

Gottfried-Alber-Gasse 5/Top 5-6

A-1140 Wien

Tel.: +43 1 416 93 33

Fax: +43 1 416 93 33 4

[www.oevm.at](http://www.oevm.at)

**Ansprechpartner**

Generalsekretärin Christine Weiländer

office@oevm.at



**wissma Marktforschungs GmbH**

Zehetnergasse 6/2/2

A-1140 Wien

Tel: +43 1 997 1930 0

Fax: +43 1 997 1930 10

[www.wissma.at](http://www.wissma.at)

**Ansprechpartner**

Mag. Karoline Brandfellner

karoline.brandfellner@wissma.at

# Versicherungsmakler beurteilen Assekuranz-Unternehmen

## Fünfte Auflage der umfassenden Benchmarkstudie

Seit Juni 2011 liegt die bereits fünfte Auflage der **größten Benchmarkstudie** der österreichischen Assekuranz vor: Versicherungsmakler beurteilten **Assekuranz-Unternehmen in fünf Sparten**.

Das Befragungsinstrument wurde für den Assekuranz Award Austria 2011 wieder in enger Zusammenarbeit mit Vertretern von Versicherungsunternehmen und Maklern weiter entwickelt, sodass die Befragung übersichtlicher und schneller durchgeführt werden konnte.

Die **Neuerungen im AAA** betreffen

- die jährliche Durchführung des AAA und somit
- die Aufteilung der Sparten und zusätzliche Berücksichtigung betrieblicher Produkte.

Im jährlichen Rhythmus werden abwechselnd Sach- und Personenversicherungen abgefragt. 2011 startete der AAA mit den Sparten **Kfz-Haftpflicht, Kfz-Kasko, Haushalt/Eigenheim, Landwirtschaft** und **Gewerbe**.

In diesem Jahr gingen in die, vom **ÖVM** initiierte und von der **wissma** Marktforschungs GmbH durchgeführten Studie 519 Bewertungen von Versicherungsmaklern und Vermögensberatern ein.

Die Teilnehmer haben jeweils bis zu 10 Gesellschaften beurteilt, von denen sie in den letzten 12 Monaten Produkte vertrieben hatten. Mit den umfassenden Bewertungen zu **Gesamteindruck** und **einzelnen Leistungsbereichen** zeigt diese Studie wieder ein umfassendes Bild der Angebotsqualität von Versicherungsunternehmen auf, die mit Maklern zusammenarbeiten.

Die Benchmarkstudie „**Assekuranz Award Austria 2011**“ bietet für vertriebspartner- und serviceorientierte Versicherungsunternehmen einen umfassenden Einblick in die Versicherungswirtschaft aus der Sicht unabhängiger Makler. Durch die wiederholte Durchführung des AAA werden Veränderungen im Maklerurteil im Vergleich zu den Vorjahren deutlich und die Wirksamkeit eingeleiteter Maßnahmen kann evaluiert werden.

Auch 2011 bildet der **AAA-Index** wieder die Grundlage für die Vergabe eines **Gütesiegels** an die untersuchten Versicherungsunternehmen. Das Gütesiegel beruht auf den Einzelbewertungen der Leistungsbereiche und deren Relevanz für die Maklerbindung an einen Versicherer. Die **fünf bedeutendsten Leistungsbereiche** und deren **Ergebnisse** sind in der **vorliegenden Ausgabe** angeführt.

## Der AAA 2011



## Inhalte der Befragung 2011

### Fragen zur Gesamtbeurteilung

- Weiterempfehlungs- und Abratungsbereitschaft gegenüber Maklerkollegen
- Beurteilung der zukünftigen Geschäftsentwicklung
- Gesamtbeurteilung
- Umdeckwunsch

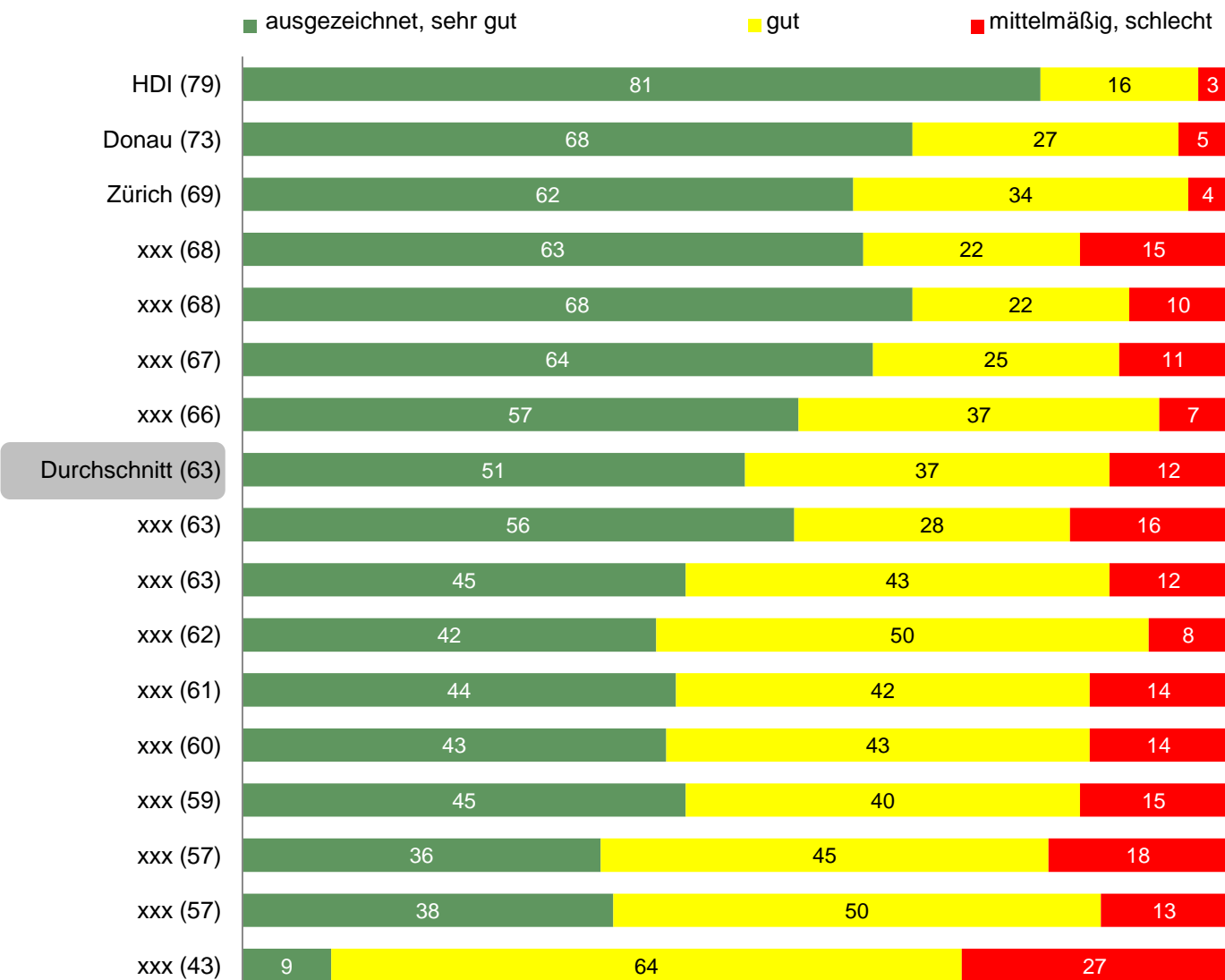
### Beurteilung einzelner Leistungsbereiche

- Produktqualität
- Prämienhöhe
- Schadenregulierung
- Flexibilität bei individuellen Deckungskonzepten
- Maklerbetreuung
- Polizzierung und Bestandsbearbeitung
- Fachkompetenz des Betreuers
- Freundlichkeit
- Entscheidungsvollmacht
- Kompetenz der Fallbearbeitung
- Erreichbarkeit
- Image / Ruf beim Endkunden
- Laufende Informationen
- Courtageabwicklung
- Software-Angebote
- Extranet / Maklerportal
- Usability und Informationsgehalt des Extranet / Maklerportal
- Aktualität und Verfügbarkeit relevanter Informationen

# Gesamtzufriedenheit in der Kfz-Haftpflicht-Sparte

Anonymisiertes Beispiel aus dem AAA 2011

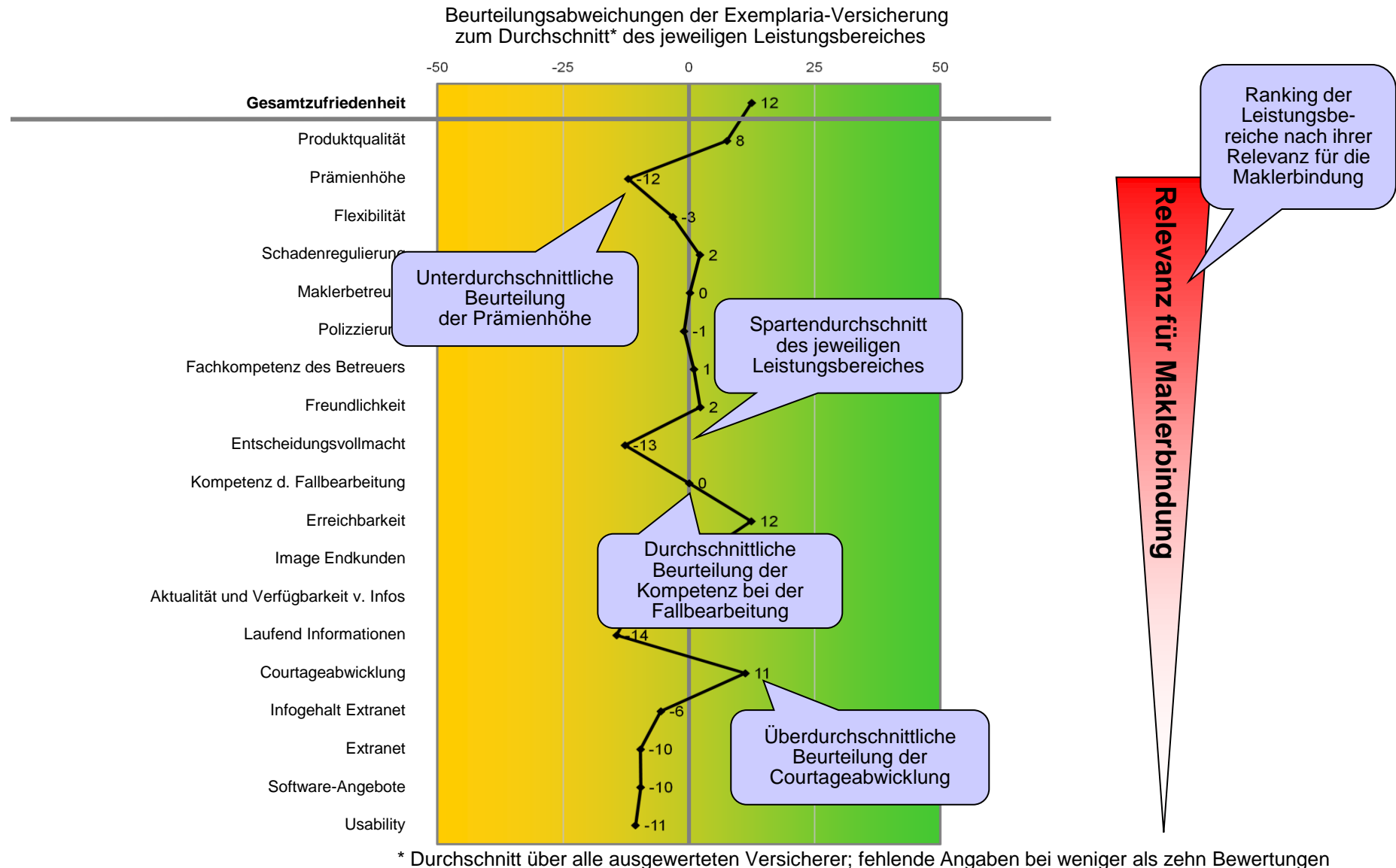
Wie beurteilen Sie die folgenden Versicherer insgesamt?



Sortierung nach Mittelwert, Auswertung der Versicherer bei mind. zehn Bewertungen, Angaben in Prozent, Antwortkategorien: ausgezeichnet, sehr gut, gut, mittelmäßig, schlecht

# Stärken-Schwächen-Profile für einzelne Versicherer in einer Sparte

## Erläuterung der grafischen Darstellung



## Vergabe des Gütesiegels in jeder Sparte auf Basis des AAA-Index

Leistungsbeurteilung		Gewichtungsfaktor
<b>Gesamtzufriedenheit</b>	X	<b>2</b>
Produktqualität	X	Relevanz
Prämienhöhe	X	Relevanz
Flexibilität*	X	Relevanz
Schadenregulierung	X	Relevanz
Maklerbetreuer	X	Relevanz
Polizzierung	X	Relevanz
Fachkompetenz des Betreuers*	X	Relevanz
Freundlichkeit*	X	Relevanz
Entscheidungsvollmacht*	X	Relevanz
Kompetenz der Fallbearbeitung*	X	Relevanz
Erreichbarkeit	X	Relevanz
Image Endkunden	X	Relevanz
Aktualität & Verfügbarkeit v. Infos*	X	Relevanz
Laufend Informationen*	X	Relevanz
Courtageabwicklung	X	Relevanz
Informationsgehalt Extranet*	X	Relevanz
Extranet	X	Relevanz
Software-Angebote	X	Relevanz
Usability*	X	Relevanz

Je Sparte spezifisch



100 = Maximum

ab 75 ★★★★★

65 - 74 ★★★★★☆

55 - 64 ★★★★★☆☆

45 - 54 ★★★★★☆☆☆

35 - 44 ★★★★★☆☆☆☆

0 = Minimum

AAA-Index

\* 2011 erstmals berücksichtigt

## Im AAA 2011 untersuchte Versicherer nach Sparten

### Untersuchte Kfz-Haftpflicht-Versicherer:

- Allianz
- Donau
- Generali
- GRAWE
- HDI
- Helvetia
- MUKI
- Niederösterreichische
- Oberösterreichische
- Tiroler
- UNIQA
- VAV
- Victoria
- VIG
- Wüstenrot
- Zürich

### Untersuchte Kfz-Kasko-Versicherer:

- Allianz
- Donau
- Generali
- GRAWE
- HDI
- Helvetia
- MUKI
- Oberösterreichische
- Tiroler
- UNIQA
- VAV
- VIG
- Wüstenrot
- Zürich

## Im AAA 2011 untersuchte Versicherer nach Sparten

### Untersuchte Haushalts-/Eigenheim-Versicherer:

- Allianz
- Basler
- Donau
- Generali
- GRAWE
- HDI
- Helvetia
- Merkur
- MUKI
- Niederösterreichische
- Oberösterreichische
- Tiroler
- UNIQA
- VAV
- Victoria
- VIG
- Wüstenrot
- Zürich

## Im AAA 2011 untersuchte Versicherer nach Sparten

### Untersuchte Landwirtschafts-Versicherer:

- Donau
- Generali
- GRAWE
- Niederösterreichische
- Tiroler
- UNIQA
- Wüstenrot
- Zürich

### Untersuchte Gewerbe-Versicherer:

- Allianz
- Donau
- Generali
- GRAWE
- Helvetia
- Niederösterreichische
- Oberösterreichische
- Tiroler
- UNIQA
- VIG
- Wüstenrot
- Zürich

## Bestellfax für den AAA-Studienband 2011 an den ÖVM: +43 1 416 93 33 4

Ich bestelle hiermit verbindlich

**AAA-Studie 2011 inkl. Gütesiegel** ((für die Dauer des AAA 2010) für jeweils

**Preis**  
exkl. UST  
**€ 2.950,--**

\_\_\_\_\_ **weitere Ausgabe der AAA-Studie** für jeweils

**€ 80,--**

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Unternehmen: \_\_\_\_\_

Funktion, Abteilung: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_



### Rückfragen zur Bestellung:

ÖVM Sekretariat  
Tel.: +43 1 416 93 33  
Fax.: +43 1 416 93 33 - 4  
per Mail: office@oevm.at

### Rückfragen zur Studie:

wissma Marktforschungs GmbH  
Mag. Karoline Brandfellner  
Tel.: +43 1 997 1930 13  
per Mail: karoline.brandfellner@wissma.at