



HEUTE UND MORGEN

MARKTFORSCHUNG ► BERATUNG



Ausgabe 2
**Private
Krankenvollversicherung**

**Klartext – Marktperspektiven aus Maklersicht
Experteninterviews mit Versicherungsmaklern**

Hintergrund und Zielsetzung der Studie

Die private Krankenvollversicherung steht in den letzten Jahren vermehrt in der Diskussion. Hierbei belasten die PKV mehrere Problematiken, die den Vertrieb von privaten Krankenvollversicherungen stark erschweren. **Daher wird es für die Anbieter noch wichtiger, hier optimale Produktlösungen und Tarife anzubieten.**

Einer der zentralen Kritikpunkte sind die hohen Beitragssteigerungen. Die Angst vor ständig steigenden Beiträgen erschwert den Vertrieb und die Beratung zu einer privaten Krankenvollversicherung. Auch die ständige Kritik und andauernden öffentlichen Diskussionen zur Zwei-Klassen-Medizin beschädigt anhaltend den Ruf der PKV.

Weiterhin existieren „hausgemachte“ Branchenproblematiken, die die Branche sich selbst geschaffen hat. So wurden viele Jahre Billigtarife verkauft und gleichzeitig hohe Provisionen gezahlt, was in Folge zu starken Beitragssprüngen und Umdeckungen geführt hat. Zudem ist die PKV auch von steigenden Gesundheitskosten für medizinische Leistungen betroffen.

Früher konnten viele Versicherer solche Mehrausgaben mit Gewinnen aus Rücklagen abfedern. Die anhaltende Niedrigzinsperiode lässt das Plus am Kapitalmarkt allerdings schrumpfen. Viele Krankenversicherer müssen die Kostensteigerungen deshalb über die Beiträge an die Kunden weitergeben.

Sie erhalten mit unserer Studie einen umfassenden Einblick in einen nach Sicht der Makler bewegten Markt, der aktuell unter einer rückläufigen Geschäftsentwicklung leidet. Dies führt auch dazu, dass zukünftig die Tarife noch genauer unter die Lupe genommen werden und hierbei gilt es aus Vertriebsicht einiges zu beachten.

Folgende Fragen stehen neben der maklerseitige Einschätzung zu den aktuellen Marktentwicklungen und deren Auswirkungen im Mittelpunkt der Studie:

- ▶ Was sind relevante Auswahlkriterien im stationären, ambulanten und zahnärztlichen Bereich?
- ▶ Was sind „must-haves“ eines PKV-Produktes?
- ▶ Welche Leistungsangebote sind entscheidend?
- ▶ Welche Serviceangebote werden seitens der Makler als nützliche Unterstützungsangebote wahrgenommen?
- ▶ Wer wird seitens des unabhängigen Vertriebs als Anbieter favorisiert und warum? Welche Tarife können überzeugen?

Informieren Sie sich jetzt über die Auswahlkriterien der Makler und deren Anforderungen an Sie als Produktanbieter!

Ihr HEUTE UND MORGEN Team

Ihre Vorteile auf einen Blick

- ▶ In zahlreichen Monitorings diverser Institute können die Vermittlungshäufigkeit und Produktzufriedenheit der Makler zu spezifischen Versicherungsprodukten nachgeschlagen werden. Wir möchten mit der vorliegenden Reihe tiefer in die jeweilige Produktwelt einsteigen und jeweils ausschließlich eine Produktkategorie ausführlich diskutieren.
- ▶ Daher ist der Fokus unserer Studienreihe ein anderer:
 - ▶ **Wir nehmen pro Welle jeweils nur einen Produktbereich genau unter die Lupe und untersuchen die spezifischen Erwartungen!**
 - ▶ So kann sichergestellt werden, dass die Fragen direkt auf das spezifische Versicherungsprodukt und auf die Einflussfaktoren bei der Produktauswahl in dem jeweiligen Produktbereich hin formuliert und analysiert werden.
- ▶ Mit der Bestellung der Studie „**Klartext: Marktperspektiven aus Maklersicht!**“ erhalten Sie einen dezidierten Markteinblick in die Sicht der Makler auf den Produktbereich private Krankenvollversicherung, Informationen zu relevanten Auswahlkriterien und den Bedürfnissen der Makler in der Zusammenarbeit mit Versicherungsgesellschaften.
- ▶ Sie erhalten zudem eine dezidierte Einschätzung zu aktuellen Trends im Bereich private Krankenvollversicherung und detaillierte Informationen darüber, was sich Makler hinsichtlich der Produktgestaltung zukünftig seitens der Versicherer wünschen.

Studiendesign

Hintergrund



Die Studienreihe „Klartext Assekuranz – Marktperspektiven aus Maklersicht“ beleuchtet die Produktwelt aus Versicherungsmaklersicht.

- ▶ Die Studie bietet einen dezidierten Markteinblick in die Sicht der Makler auf einen speziellen Produktbereich, Informationen zu relevanten Auswahlkriterien und den Bedürfnissen der Makler in der Zusammenarbeit mit Versicherungsgesellschaften.
- ▶ Die zweite Ausgabe widmet sich ausschließlich dem Bereich der privaten Krankenvollversicherung.

Zielsetzung



Folgende Themen stehen im Fokus der vorliegenden Studie:

- ▶ Rückblick und Ausblick zur Geschäftsentwicklung
- ▶ Produktfavoriten der Makler
- ▶ Präferierte Anbieter und die Gründe dafür
- ▶ Relevanz von Ratings und Vergleichsprogrammen sowie deren Nutzungsintensität
- ▶ Wichtige Auswahlkriterien von PKV-Produkten
- ▶ Analyse spezieller relevanter Leistungskriterien
- ▶ Risikoprüfung und Annahmepolitik

Untersuchungsdesign

- ▶ Leitfadengestützte Telefoninterviews von 45-60 Minuten Dauer
- ▶ Stichprobenkriterien:
 - ▶ unabhängige Versicherungsmakler, die mindestens seit 2 Jahren als Makler tätig sind
 - ▶ Vermittlungsschwerpunkt u.a. private Krankenvollversicherung
 - ▶ Streuung nach Region und Maklergröße
- ▶ **Stichprobengröße: 30 unabhängige Versicherungsmakler**

Welche Vorteile bietet die Methodik der leitfadengestützten telefonischen Experteninterviews?

Gespräch auf Augenhöhe

- ▶ HEUTE UND MORGEN ist Spezialist für die Befragung von Vertriebspartnern. Alle Interviews werden durch die Studienleitung und erfahrene Interviewer durchgeführt.
- ▶ Der Interviewer vereinbart zum Aufbau eines Vertrauensverhältnisses persönlich den Interviewtermin.



Vermittlungsschwerpunkt

- ▶ Es werden nur unabhängige Versicherungsmakler befragt, die die Sparte der Krankenversicherung als einen Beratungs- und Vermittlungsschwerpunkt definieren. So kann sichergestellt werden, dass die Gesprächspartner Experten in der Produktwelt Kranken sind.



Hohe Flexibilität & hoher Output

- ▶ Die Flexibilität der Methode ermöglicht es, spontane Gedanken im Zusammenhang mit dem Befragungsgegenstand direkt zu beleuchten.
- ▶ Beispiel: Neue Produktwünsche können gemeinsam im Interview erarbeitet und vertieft werden.



Erfassung Marktüberblick

Auszug aus den Ergebnissen

Auch hauseigene Problem wie die Billigtarife haben der Branche einen schlechten Ruf beschert.

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

2. „hausgemachte“ Branchenproblematiken

Des Weiteren hat sich die Branche – nach Ansicht vieler Makler – selbst Probleme geschaffen. So wurden viele Jahre Billigtarife verkauft und gleichzeitig hohe Provisionen gezahlt, was in Folge zu starken Beitragssprüngen und vielen Umdeckungen geführt hat.

„hausgemachte“ Branchenproblematiken

Billigtarife

„Das Hauptproblem waren natürlich diese Großvertriebe, die die Krankenversicherer in **schlechten Ruf** gebracht haben. Maklerpools und große Krankenvertriebe, die praktisch zu 90 % am Telefon verkauft haben und dem Kunden immer nur ein **Billigprodukt** angeboten haben und ein Jahr später wieder angerufen haben, weil sie die Prämie nicht halten konnten.“

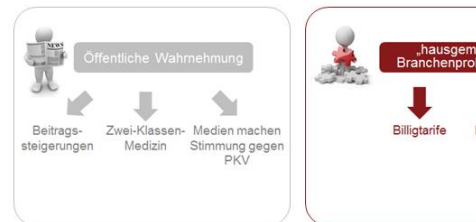
„Bei den Billigtarifen dabei. Die Cent... auf den Markt gekommen. Teilweise... gegeben.“

Klartext Assekuranz - Marktperspektiven aus Maklersicht - Ausgabe: PKV

Die PKV kämpft mit verschiedenen aktuellen Herausforderungen und die zukünftigen stehen bereits vor der Tür.

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

Übersicht: Die Situation in der PKV aus Maklersicht



Und zukünftige Herausforderungen

bleibt die PKV bestehen?

Klartext Assekuranz - Marktperspektiven aus Maklersicht - Ausgabe: PKV

Der GOÄ über Höchstsatz gilt vielen Makler als Optimum.

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

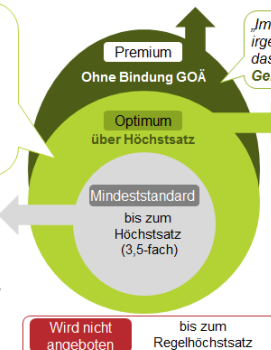
GOÄ

Generell wichtig

Die Honorarregelung bis zum Höchstsatz (3,5-fachen Satz) gehört nach Sicht der Makler zum Mindeststandard bei der Auswahl eines PKV-Tarifs. Über den Höchstsatz definieren die Makler als das zu wählbare Optimum, damit auch vom Arzt höher angesetzte Regelsätze von der Versicherung bezahlt werden.

„Wie wird die Gebührenordnung geleistet? Ich würde keine Krankenversicherung verkaufen, wo die Deckelung und auch die Gebührenordnung beim 3,5-fachen Satz ist, das ist aus meiner Sicht tödlich, das dürfen Sie als Makler nicht machen, das können Sie als Allianzvertreter machen, wenn Sie eine Allianz verkaufen.“

„Also, was ich komplett ablehne, sind Tarife, welche irgendeine Begrenzung irgendwo bei der zwei- oder dreifachen Bezahlung haben. Also, das mindeste sollte der 3,5 fache sein. Wenn möglichst eigentlich auch mal darüber hinaus.“



„Im Krankenhausbereich würden wir, wenn es irgendwie bezahlbar ist für den Kunden, empfehlen, dass es überhaupt **keine Begrenzung** auf die Gebührenordnung gibt.“

„Was wichtig ist, ist die Gebührenordnung im stationären Bereich, dass diese über den Höchstsatz liegt. Ambulant würde ja der 3,5-fache Satz, also der Höchstsatz, schon ausreichen. Aber bei einer schwierigen Operation ist es so, dass der Spezialist schon eine Honorarvereinbarung macht und das sollte in solchen Tarifen dann schon die Möglichkeit sein, dass der Tarif auch individuell verhandelte Honorare bezahlt.“

Klartext Assekuranz - Marktperspektiven aus Maklersicht - Ausgabe: PKV

© 2013 HEUTE UND MORGEN GmbH

32

Bestell-Fax für die Studie an: 0221 995005 29

Bestellung

Erscheinungstermin:
10.10.2013

Hiermit bestellen wir verbindlich die Studie „Ausgabe 2: Private Krankenversicherung“ aus der Studienreihe „Klartext – Marktperspektiven aus Maklersicht“:

☐ 4.500 € zzgl. 7% MwSt.
(Druckversion und ppt-Chart-Bericht als pdf-Dokument; etwa 100 Seiten)



Empfänger und
Rechnungsadresse

Name, Vorname: _____

Firma, Abteilung: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Ort, Datum, Unterschrift

Kurzprofil: HEUTE UND MORGEN

Kurzprofil

- ▶ Unabhängiges Full-Service-Marktforschungsinstitut
- ▶ Sitz im Herzen von Köln
- ▶ Gründung im Dezember 2009 durch vier Führungskräfte eines renommierten Kölner Marktforschungsinstitutes
- ▶ 9 Mitarbeiter + Netzwerk an freien Mitarbeitern
- ▶ Insgesamt über 50 Jahre Marktforschungserfahrung durch die Gründer
- ▶ Mitgliedschaft beim 
- ▶ Zertifizierter Datenschutz über externen, TÜV-zertifizierten Datenschutzbeauftragten
- ▶ Partner und Lehraufträge an der



Unsere Grundsätze

- HEUTE UND MORGEN steht für
- ▶ unseren Anspruch, über das Heute hinaus zu denken und unsere Kunden durch intelligente Marktforschung und strategische Beratung bestmöglich auf die Zukunft vorzubereiten
 - ▶ und unsere Kunden dabei langfristig zu begleiten.
 - ▶ Wir liefern unseren Kunden das Wissen, das sie benötigen, um die richtigen Entscheidungen für die Zukunft zu treffen.

Referenzen (Auszug)



Methoden & Forschungsbereiche

- ▶ Quantitative und qualitative Marktforschung
- ▶ Sämtliche Befragungsmethoden
 - ▶ Quantitativ: Online-, CATI-, schriftliche und persönliche Befragungen
 - ▶ Qualitativ: qualitative Interviews (telefonisch und persönlich), Gruppendiskussionen, Kreativ-Workshops
- ▶ Marktforschungslösungen für alle marktrelevanten Fragestellungen:
 - ▶ Beziehungsmanagement (Kunden-, Vertriebspartner- und Mitarbeiterbefragungen)
 - ▶ Marken- und Kommunikationsforschung
 - ▶ Markt- und Zielgruppenanalysen
 - ▶ Produkt- und Preisforschung (Produkttests, Conjoint-Analysen, Marktpotenzialanalysen)

HEUTE UND MORGEN – Studienreihen

Finanzmarkttrends

- greifen aktuelle Trends und Entwicklungen auf und stellen diese übersichtlich dar
- testen Innovationen und Ideen auf ihre Akzeptanz und Zukunftsfähigkeit für die Finanzdienstleistungsbranche

Aktuelle Ausgaben:



- Weitere Ausgaben und Informationen finden Sie unter: www.heuteundmorgen.de/Finanzmarkttrends.html

Zielgruppen im Finanzmarkt

- liefern ein tiefgehendes Verständnis für die Erwartungen und Wünsche der jeweiligen Zielgruppe im Hinblick auf Versicherungs- und Finanzprodukte
- entwickeln und evaluieren zielgruppenspezifische Produktkonzepte, Serviceleistungen und Kommunikationsstrategien

Aktuelle Ausgaben:



- Weitere Ausgaben und Informationen finden Sie unter: www.heuteundmorgen.de/Zielgruppen.html

Klartext – Marktperspektiven aus Maklersicht

- gewähren einen dezidierten Markteinblick in die Sicht der Makler auf relevante Produktwelten
- zeigen die aktuellen Produktfavoriten und Produktwünsche seitens der unabhängigen Vermittler auf

Aktuelle Ausgabe:



Demnächst erscheinen:
- Klartext: PKV
- Klartext: Altersvorsorge

- Weitere Informationen finden Sie unter: www.heuteundmorgen.de/maklerstudien.html