

OTS0059, 29. April 2019, 10:12



## AAA (Assekuranz Award Austria) 2019: MaklerInnen zur Zusammenarbeit mit den Versicherern: Generali top – Allianz mäßig

Soft-Facts der Versicherer: Generali, Zürich und HDI schneiden positiv ab, Defizite bei der Allianz.

Wien (OTS) - Sieht man sich die Soft-Facts bei der Leistung der Versicherer an, so schneiden Generali, Zürich und HDI im Rahmen der AAA 2019-Befragung durchaus positiv ab. Ein deutliches Defizit ist jedoch in der Zufriedenheit bei der Zusammenarbeit mit den Allianz-MitarbeiterInnen zu orten.

Der Assekuranz Award Austria ist die umfassendste Benchmark-Studie in Österreich für die Versicherungsbranche: Knapp 500 Versicherungsmakler haben die österreichischen Versicherungsunternehmen bewertet – und das auch nach dem sogenannten Goodwill-Index, der die Weiterempfehlungsrate angibt. Dieser Index ist damit auch Gradmesser für Soft-Facts wie Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit, Kompetenz der Mitarbeiter, Freundlichkeit und Wartezeit bei der Schadensbearbeitung.

Das Ergebnis zum Thema Zusammenarbeit: Nahezu die Hälfte aller TeilnehmerInnen geben an, dass vor allem mit Generali (49%), Zürich (44%) und HDI (42%) alles unkompliziert läuft – schlecht schneidet die Allianz ab, mit der man offenbar schwieriger kooperiert.

Alexander Punzl, Präsident des Österreichischen Versicherungsmaklerrings: „Die Ergebnisse des AAA geben den Versicherern auch heuer wieder eine punktgenaue Anregung zur Optimierung ihrer Services. Für einige gilt es, auch in der Zusammenarbeit mit den MaklerInnen effizienter zu werden.“

Zu den befragten Sparten sind folgende Ergebnisse hervorzuheben:

- KFZ Haftpflicht: Gesamtsieger HDI und MUKI liegen auch bei Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Kompetenz und Dauer der Fallbearbeitungen an erster Stelle – interessant ist hier, dass die MaklerInnen bei Image oder Ruf dennoch die viertplatzierte Generali an erste Stelle setzen.
- KFZ Kasko: Hier erreicht die UNIQA außerordentlichen Werte bei Hilfsbereitschaft: 88 Prozent der Befragten finden den Versicherer ausgezeichnet – weniger zufrieden sind sie jedoch mit den Prämienhöhen im Vergleich zu den Spartensiegern HDI und Generali.
- Betriebs-Rechtsschutz: Die Generali hat zwar laut der Befragten in dieser Sparte den besten Ruf, auch die Maklerbetreuung schneidet überdurchschnittlich gut ab, bei der Gesamtzufriedenheit – vor allem aufgrund der Prämienhöhe – landet der Versicherer am letzten Platz des Rankings.
- Gewerbe und Landwirtschaft: Dafür kann die Generali hier vor allem mit exzellenter Maklerbetreuung wieder voll punkten. Auch Produktqualität, Prämienhöhen und Polizzierung – sogar das Software-Angebot – ranken ganz vorne. Auffällig ist in dieser Sparte die Unzufriedenheit mit Bestandsbearbeitung der Wiener Städtischen – rund 70 Prozent der MaklerInnen sind hier unzufrieden.
- Bei der Betrieblichen Altersvorsorge sind sich alle mehr oder weniger einig: Hier ist die Allianz allen anderen Versicherern vorzuziehen.

Der Assekuranz Award Austria ist die umfassendste Benchmark-Studie in Österreich und gilt in der Branche als wichtiger Gradmesser für den Erfolg der Versicherungsbranche.

Hier die Sparten-Gesamtsieger im Überblick:

### Kfz Haftpflicht

1. MUKI
2. HDI
3. VAV

**ÖVM Österreich  
Versicherungs**

### ADRESSE

### RÜCKFRAGEN & K

Ines Glatz-Deure  
november desig  
a-1040 wien, tau  
10  
+43 (1) 585 11 0  
mobile phone: +

Ulrike Menger, C  
a-1140 wien, got  
+43 (1) 1416933  
[menger@oevm.:](mailto:menger@oevm.)

### MEHR ZU DIESER

Stichworte:  
[Unternehmen](#), [V](#)  
[Dienstleistungen](#)  
[Verbraucher](#)

Channel:  
[Wirtschaft](#)

Geobezug:  
[Wien](#)

#### Kasko

1. HDI
2. Generali
3. MUKI

#### Betriebs-Rechtsschutz

1. Zürich
2. ARAG
3. DAS

#### Gewerbe

1. Generali
2. Zürich
3. Wr. Städtische

#### Landwirtschaft

1. Generali
2. GRAWE
3. Zürich

#### Betriebliche Altersvorsorge

1. Allianz
2. Zürich

Die Studie mit detaillierten Ergebnissen kann über wissma bezogen werden: <https://www.assekuranzaward.at>

Weitere Infos auch <http://www.oevm.at>.

Die Studie mit detaillierten Ergebnissen kann über wissma  
bezogen werden

#### Rückfragen & Kontakt:

Ines Glatz-Deuretzbacher  
november design & pr gmbh  
a-1040 wien, taubstummengasse 5/top 10  
+43 (1) 585 11 04 - 13  
mobile phone: +43 (699) 12213721

Ulrike Menger, Generalsekretärin  
a-1140 wien, gottfried-alber-gasse 5-6  
+43 (1) 14169333-13  
[menger@oevm.at](mailto:menger@oevm.at)

OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLIESSLICHER INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES  
AUSSENDERS | NDP0001