

Unternehmen & Personen vom 26.8.2014

Versicherer im Fokus der Ratinghäuser

Ihre Kundenberatung hat die Signal Iduna Gruppe untersuchen lassen. Einem Maklerpool- und einem Bonitätsrating hat sich die VFM Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH unterzogen. Service stand im Fokus des neuesten Ratings der Gothaer. Auszeichnungen gab es außerdem für FM Global, die Software der Etvce Holding GmbH und der Viwis GmbH sowie für die Stadt Frankfurt am Main.

Zahlreiche Versicherer haben sich in jüngster Zeit wieder Ratings unterzogen. Die Veröffentlichung der Ergebnisse ist dabei freiwillig, da es sich um interaktive, also vom Unternehmen selbst bezahlte, Ratings handelt. Im Gegenzug erhalten die Analysten in der Regel Einblicke ins Unternehmensinnere.

Die [Signal Iduna Gruppe](#) hat beispielsweise ihre Kundenberatung von der [Assekurata Solutions GmbH](#) für das Label „[Besser informiert sein](#)“ unter die Lupe nehmen lassen. Am Ende des Tests stand mit „gut“ (1,7) die zweitbeste erreichbare Note. Die genauen Bewertungskriterien lassen sich der Assekurata-Website allerdings nicht entnehmen.

Fehlende Transparenz

„Die tatsächliche Qualität von Versicherungs-Unternehmen lässt sich von außen kaum erkennen“, erklärt Assekurata Solutions den Hintergrund der Untersuchung. Auch in der Zusammenarbeit zwischen Berater und Versicherer seien nicht alle Aspekte auf den ersten Blick transparent. So könnten Vermittler im Vorhinein kaum erkennen, wie es um die Qualität der Unterstützungs-Leistungen, der Courtageabrechnungen oder der Antragsbearbeitung bestellt ist.

Der Untersuchung zufolge erfüllen die Instrumente, die die Signal Iduna Gruppe zur Datenerfassung und -analyse bereitstellt, „einen hohen Qualitätsmaßstab“, teilte das bewertete Unternehmen mit. Die Gruppe biete ihren Außendienstpartnern vielfältige Hilfestellungen in Form eines Gesprächsleitfadens oder einer Software an. Darüber hinaus stünden den Vermittlern für Fragen in der täglichen Praxis feste regionale Ansprechpartner zur Verfügung.

Makler zeigen sich zufrieden mit der VFM

Ebenfalls einen Assekurata-Solutions-Rating hat sich die [VFM Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH](#) unterzogen. Zum vierten Mal in Folge beauftragte VFM das Ratinghaus, die Unternehmensqualität im Rahmen des [Maklerpool-Ratings](#) zu beurteilen. Nach der Untersuchung in den drei Kriterien Maklerorientierung, Maklerzufriedenheit und Solidität erreichte VFM ein „exzellent“. Das Maklerpool-Rating gibt es seit fünf Jahren.

Im Bereich der Maklerorientierung untersuchte Assekurata unter anderem, zu welchen Konditionen und in welcher Qualität die Gesellschaft ihre Dienstleistungen anbietet. In der Teilqualität Maklerzufriedenheit wurden 100 zufällig ausgewählte Makler befragt. „89 Prozent der Befragten beurteilen die Kooperation mit VFM demnach als ausgezeichnet bis sehr gut“, berichtet das Unternehmen.

Außerdem standen im Bereich Solidität die Prüfung des Risikomanagements sowie die finanzielle Stabilität im Fokus. „Auch hier bestätigt VFM erneut das sehr gute Urteil der Vorjahre, insbesondere die Eigenmittelausstattung betreffend.“

Im Bereich der Finanzen hat sich der Maklerpool außerdem noch dem Bilanzrating der [Verband der Vereine Creditreform e.V.](#) gestellt und wurde dabei mit dem Bonitätszertifikat „Crefozert“ ausgezeichnet. Dieses sei Ausdruck für „überdurchschnittliche Unternehmensbonität“ und basiere auf einer professionellen Jahresabschlussanalyse durch die [Creditreform Rating AG](#) sowie den Bonitätsinformationen der Creditreform Wirtschaftsdatenbank.

Gothaer lässt Servicequalität beurteilen

Auch die [Gothaer Versicherungsbank VVaG](#) hat erneut ein Rating in Auftrag gegeben und sich einer Pressemitteilung zufolge die Servicequalität bestätigen lassen. In der Beurteilung der [Servicerating GmbH](#) kam am Ende ein „sehr gut“ heraus.

Von den rund 1.300 selbstständigen Außendienst-Agenturen wurden stichprobenartig 51 getestet. „Weitere Erkenntnisse wurden aus der Analyse der Organisationsdirektion gezogen. Mithilfe von Befragungen, Interviews und Testberatungen wurden dabei im April die drei Qualitätsdimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit untersucht“, teilte die Gothaer mit.

Die Beratung des Außendienstes insgesamt beurteilte die Mehrheit der Testkunden positiv. „81 Prozent bestätigen, dass Ziele und Wünsche der Kunden berücksichtigt wurden und der Gesprächsverlauf eine klare Struktur aufwies“, teilte Servicerating mit. Der vollständige Ratingbericht steht als [PDF-Dokument zum Download](#) zur Verfügung.

FM Global erhält Auszeichnung

Neben den von den Unternehmen selbst in Auftrag gegebenen Ratings wurden auch noch Auszeichnungen und weitere Preise verliehen. So wurde der Industrierversicherer [FM Insurance Company Limited](#) (FM Global) vom Fachmagazin [Global Finance](#) in der Ausgabe vom Juli/August 2014 als „World's Best Supply Chain Risk Insurance Provider“ ausgezeichnet.

FM Global verfüge über einen weitreichenden Erfahrungsschatz an Ingenieurwissen, um multinationale Unternehmen tatkräftig beim Management von Versorgungsketten-Risiken unterstützen zu können, berichtet das Magazin. In die Beurteilung eingeflossen sind Faktoren wie Marktanteile und globale Deckung, Produktinnovationen, Kundendienst, Technologie, Ausführungskompetenz und kundenspezifische Umsetzung.

Software-Lösungen gewinnen Preise

Außerdem gab es noch zwei Preise für Software-Lösungen: Das dritte Jahr in Folge konnte sich die [Etvice Holding AG](#) mit der Finanzplanungssoftware Cheops auf der Bestenliste der [Initiative Mittelstand](#) platzieren.

„In diesem Jahr wurden nicht nur einzelne Teilbereiche der Lösung für ihren Innovationsgehalt prämiert, sondern Cheops wurde als Gesamt-Software in der Kategorie ‚Branchensoftware‘ auf die Best-Of-Liste des Innovationspreises-IT unter 5.000 Mitbewerbern gewählt“, teilte das Unternehmen mit.

Außerdem wurde die Lernprogrammreihe „Praxiswissen Kommunikation“ der [Viwis GmbH](#) in der vergangenen Woche mit dem [Comenius Siegel](#) der [Gesellschaft für Pädagogik und Information e.V.](#) (GPI) ausgezeichnet. Die Reihe wurde gemeinsam mit der [Ergo Versicherungsgruppe AG](#) entwickelt. Sie vermittelt Grundlagen der Gesprächsführung sowie Kommunikationsmodelle und -techniken.

Die GPI prämiert mit diesem europäischen Preis nach eigenen Angaben pädagogisch, inhaltlich und gestalterisch herausragende didaktische Multimediaprodukte. Die Entscheidung traf laut Pressemitteilung eine international besetzte Fachjury mit Medienexperten aus zehn europäischen Ländern.

Lob für entschärften Unfallschwerpunkt

Auch von Seiten der Versicherer gab es eine Auszeichnung: Die Unfallkommission der Stadt Frankfurt/Main ist mit dem von der [Unfallforschung der Versicherer](#) (UDV) und dem [Deutschen Verkehrssicherheitsrat](#) (DVR) gestifteten Sicherheitspreis „Die Unfallkommission 2014“ ausgezeichnet worden.

Die „Kommission zur Erkennung und Beseitigung von Unfallschwerpunkten“ hatte im Zuge der K816 in Frankfurt-Sachsenhausen einen Unfallschwerpunkt nachhaltig entschärft, berichtet der [Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.](#)

Zunächst wurden Sofortmaßnahmen wie Schilder und Schutzplanken eingerichtet, später dann die Fahrbahn grundlegend saniert. In der Zeit von Mitte 2011 bis 2013 passierten an der gleichen Stelle gar keine Unfälle mehr, lobt die Jury.

Barbara Kriesten