



**Abschlusspotenzial für
Krankenzusatzversicherungen 2011**
Studie für gesetzliche und private Krankenversicherungen

Jochen Kurz | jochen.kurz@yougov.de | +49 221 42061 556

August 2012

YouGov[®]

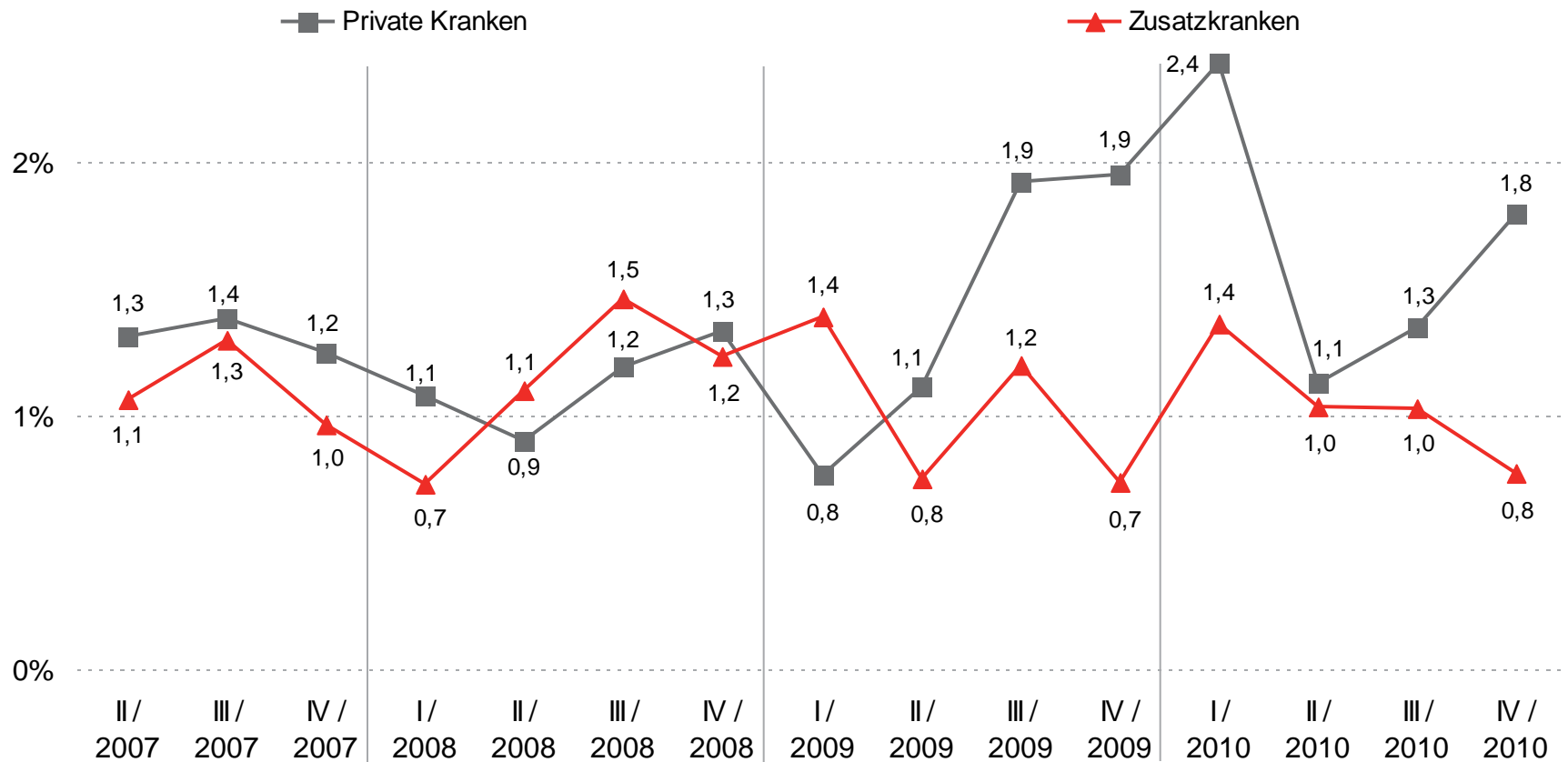
Hintergrund der Studie

Absatzpotenzial für Krankenzusatzversicherungen weiterhin hoch

- Neben wesentlichen Einschnitten im Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenkassen müssen sich gesetzlich Versicherte seit dem 01. Januar 2011 mit Beitragserhöhungen und steigenden Zusatzbeiträgen auseinandersetzen.
- Eine zusätzliche private Absicherung bestimmter Leistungen wird daher für Pflichtversicherte immer interessanter, nicht zuletzt auch durch das Aufzeigen der eigenen Versicherungslücke durch Vertriebsaktivitäten von Vermittlern und die Werbung von Direktanbietern oder kooperierenden Krankenkassen.
- Aus bisherigen Untersuchungen ist uns dennoch bekannt, dass nur die wenigsten gesetzlich Versicherten eine Krankenzusatzversicherung abschließen. Unsicherheiten über den tatsächlichen Bedarf sowie die Komplexität der Produkte und die dadurch erschwerte Vergleichbarkeit der Produkte sind nur einige Gründe dafür.
- Mit der vorliegenden Studie will YouGovPsychonomics die Erwartungen der Kunden ermitteln sowie das Informations- und Entscheidungsverhalten beim Abschluss einer Krankenzusatzversicherung vertiefend untersuchen, um konkrete Handlungsimpulse für Vertrieb und Marketing zu liefern. Zudem soll der Zeitvergleich mögliche Veränderungen und Trends aufzeigen.

Abschlussbereitschaft trotz Versorgungslücke in der GKV leicht rückläufig, dagegen leichter Anstieg der PKV

Bei welcher Versicherungsart denken Sie – zumindest gelegentlich – über einen Neuabschluss oder einen Anbieterwechsel nach?



Angaben in Prozent; Basis: Alle Befragten (n=1.500); Mehrfachnennungen möglich

Quelle: Assdex – Assekuranz Absatzpotenzial-Index, IV. Quartal 2010

Untersuchungsdesign

Methodik

Grundgesamtheit

Personen ab 18 Jahren in Deutschland, die einen Abschluss einer privaten Krankenzusatzversicherung planen oder diesen vor weniger als einem Jahr getätigt haben.

Stichprobe

Grundsätzlich abschlussbereite Privatkunden für eine Krankenzusatzversicherung (n=1.000)

Erhebungsmethode

Online-Befragung im Rahmen des YouGovPanels Deutschland

Repräsentativgewichtung

Gewichtung der Zielstichprobe nach den ASSDEX-Ergebnissen zur Krankenzusatzversicherung (repräsentative CATI-Erhebung)

Erhebungszeitraum

März 2011

Veröffentlichung

Anfang April 2011

Fragestellungen (Auszug)

- Wer oder was sind die **Anstoßgeber** für die Überlegung, eine Krankenzusatzversicherung abzuschließen?
- Wo haben sich Kunden bereits **informiert**, wo wollen sie sich zu diesem Produkt noch informieren?
- Welche **Informationsseiten** zu Krankenzusatzversicherungen sind **im Internet** bekannt und welche wurden bereits genutzt?
- Werden **Tarifrechner** im Internet genutzt? Auf welchen Seiten, bei welchen Versicherern oder Krankenkassen?
- Wurde **Werbung** zu Krankenzusatzversicherungen wahrgenommen? Wenn ja, welches Werbeformat von welcher Gesellschaft?
- Welche **Produktbausteine** sind für Kunden von Bedeutung, welche Kombinationen sind relevant im Markt?
- Welche Ansprachen und **Vertriebswege** kommen für potenzielle Kunden in Betracht?
- Ferner werden für drei verschiedene mögliche Tarife **Preiserwartungen** mit der **van Westendorp Methode** ermittelt.

Auswertung und Berichtslegung

Auswertungen

- Repräsentativ-Auswertung
- Vergleich von Versicherungsnehmer-Typen nach der YouGovPsychonomics Versicherungskunden-Typologie
- Gruppenvergleiche nach Geschlecht, Einkommen, Alter, Mitgliedschaft bei gesetzlicher Krankenversicherung
- Zeitreihen

Berichtslegung

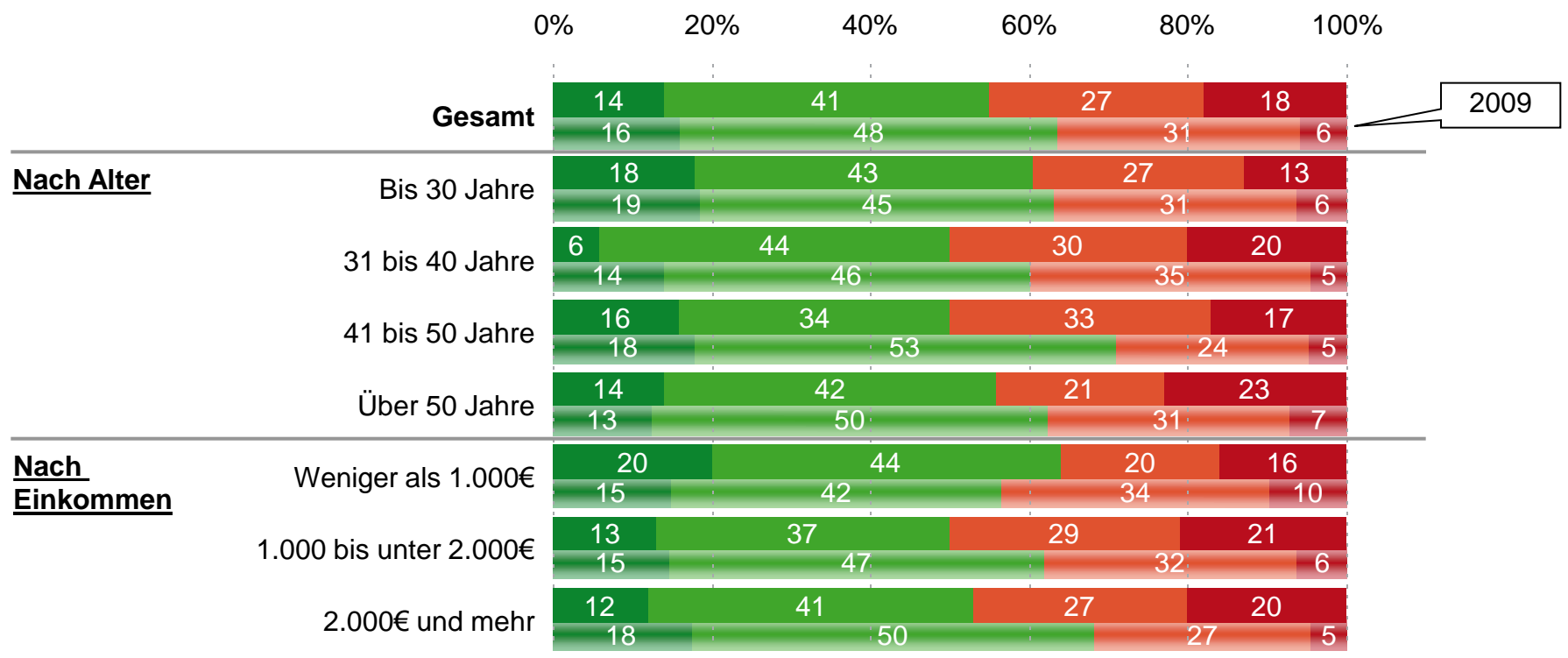
- Management Summary
- Chartbericht mit ca. 150 Seiten, Veröffentlichung Anfang April 2011
- Aussagekräftige Grafiken und Darstellung
- Kommentierungen und Key Results

Indirekter vs. direkter Abschlusswunsch: GKV und PKV

Fiktives Beispiel

Ich möchte eine Zusatzversicherung über ... abschließen.

■ A ... meine gesetzliche Krankenkasse ■ Eher A ■ Eher B ■ B ... eine private Krankenversicherung



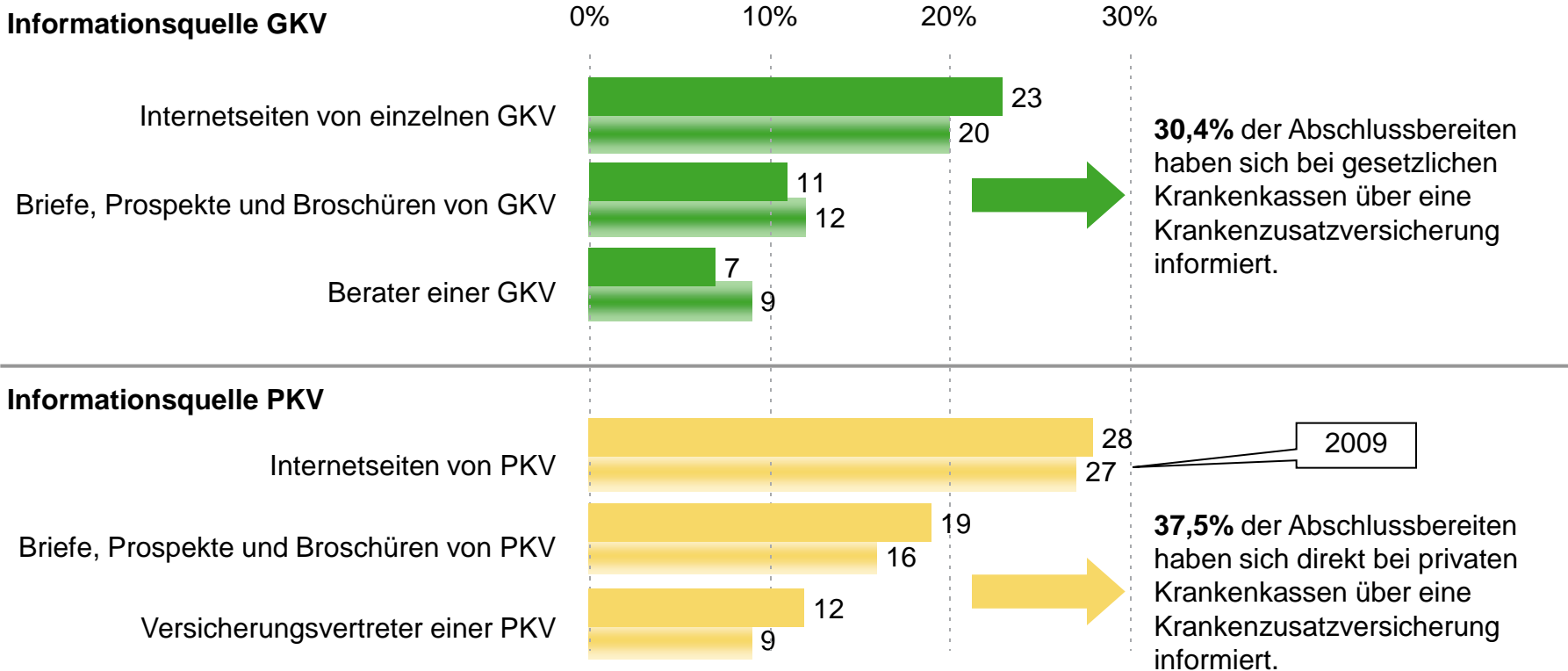
2009

Angaben in Prozent
 Gestützte Abfrage
 Basis: Abschlussbereite

Informationsquellen: GKV und PKV

Fiktives Beispiel

Wo bzw. über welche Informationskanäle haben Sie sich in den letzten 12 Monaten zu privaten Krankenzusatzversicherungen informiert?

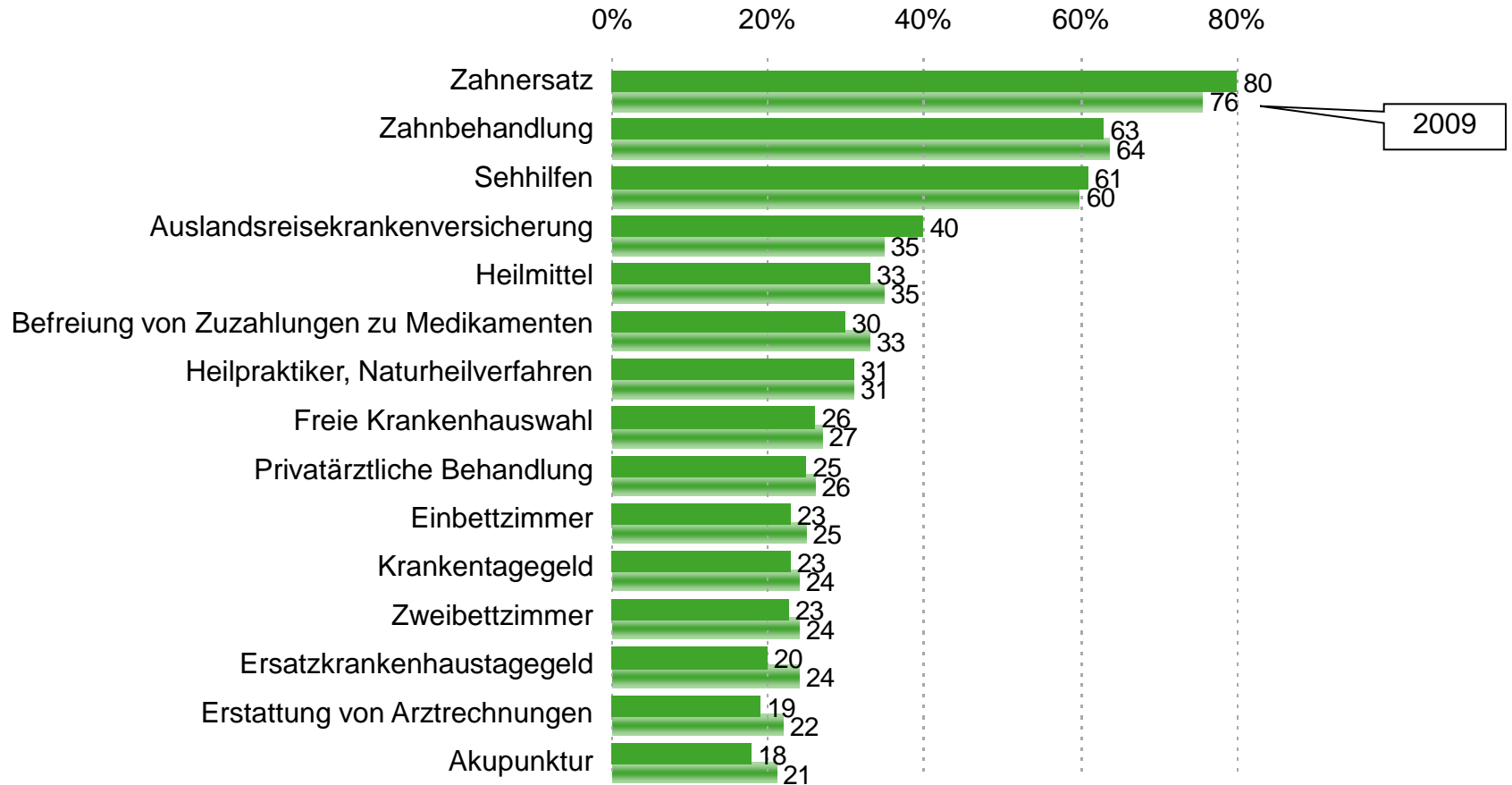


Angaben in Prozent
 Gestützte Abfrage, Mehrfachnennungen
 Basis: Abschlussbereite

Relevante Bausteine einer Krankenzusatzversicherung

Fiktives Beispiel

Welche möglichen Leistungen einer privaten Krankenzusatzversicherung kommen für Sie in die engere Wahl?



Angaben in Prozent
 Gestützte Abfrage, Mehrfachnennungen
 Basis: Abschlussbereite

Wichtige Aspekte für einen Abschluss

Fiktives Beispiel

Wie wichtig sind die folgenden Aspekte beim Abschluss einer privaten Krankenzusatzversicherung für Sie?

Ranking nach „sehr wichtig“ und „eher wichtig“

■ sehr wichtig ■ eher wichtig ■ eher unwichtig ■ unwichtig
0% 20% 40% 60% 80% 100%

Auf meine Bedürfnisse zugeschnittenes Versicherungsprodukt



2009

Verständliches Versicherungsprodukt



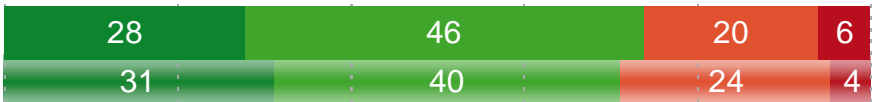
Vertrauen in Versicherungsgesellschaft



Günstiges Versicherungsprodukt



Rundum-Absicherung (in einem Paket)



Persönlicher Kontakt zum Vermittler

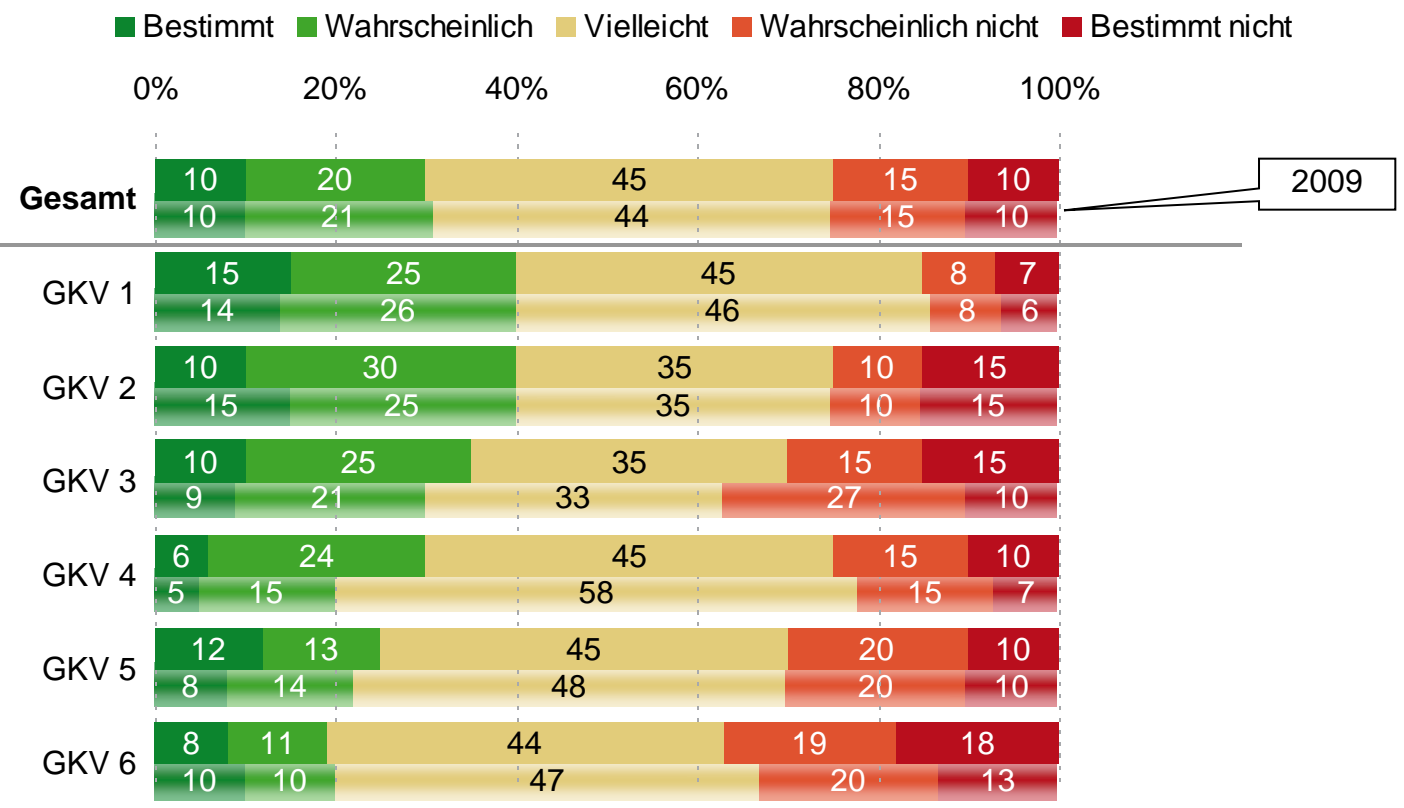


Angaben in Prozent
Gestützte Abfrage
Basis: Abschlussbereite

Attraktivität von Kooperationen GKV mit PKV

Fiktives Beispiel

Angenommen, eine andere gesetzliche Krankenkasse hätte ein für Sie attraktiveres Angebot für eine private Krankenzusatzversicherung: Wäre dies für Sie ein Grund, Ihre gesetzliche Krankenkasse zu wechseln?



Angaben in Prozent
 Gestützte Abfrage
 Basis: Abschlussbereite

Bestellung per FAX +49 221 420 61-100

an Herrn Jochen Kurz

Hiermit bestelle ich verbindlich (bitte ankreuzen):

Studie „Abschlusspotenzial für Krankenzusatzversicherungen 2011“

Listenpreis

3.900 €*

*Preise zzgl. 7% MwSt.

Name, Vorname: _____

Telefon: _____

Unternehmen: _____

E-Mail: _____

Funktion, Abteilung: _____

Datum: _____

Strasse: _____

Unterschrift: _____

PLZ, Ort: _____
