

# AssCompact TRENDS III/2010

## Vertriebsstimmung bleibt gut / Maklerbetreuung bekommt Vermittlerzeugnis

(ac) Die gute Vermittlerlaune im Vertrieb von Finanzdienstleistungen hat sich auch in der dritten AssCompact Trend-Umfrage des Jahres 2010 bestätigt. Sachgeschäft weiter in der Gunst der unabhängigen Vermittler.

Knapp drei Viertel der Vermittler, die an der Befragung zu den AssCompact TRENDS III/2010 teilgenommen haben, zeigen sich mit ihrem Geschäft in den vergangenen Monaten zufrieden bis begeistert. Ein gutes Ergebnis angesichts der erschwerten Rahmenbedingungen. Nur zum Vergleich: Vor genau einem Jahr war das Lager der Optimisten mit einem Anteil von 63,3% deutlich kleiner. Kurzum: Es bestätigt sich der Eindruck, dass die unabhängigen Vermittler die Hemdsärmel längst hochgekrempelt haben und das Beste aus der Krise für sich und ihre Kunden machen. Über 43% verzeichnen heute mehr Umsatz, als noch vor einem Jahr.

Spannend ist die sich verstärkende Entwicklung zu einem Mehr an Sachgeschäft der Vermittler. Seit vier Jahren nimmt dieser Anteil in der Gruppe der befragten Vermittler kontinuierlich zu (2007: 29,4%, 2010: 41,9%). Den größten geschäftlichen Schwerpunkt bildet nach wie vor das Thema der Vorsorge mit 47,4%.



All dies ist das Ergebnis der Untersuchung zu den AssCompact TRENDS, der quartalsweise durchgeführten Vermittlerbefragung der SMARTcompagnie GmbH im Auftrag der bbg Betriebsberatungs GmbH (Herausgeber von AssCompact). Grundlage der vorliegenden Studie sind über 52.000 Einzelstimmen von Vermittlern, welche ein Interesse daran haben, ihre ungefilterte Meinung zu Vertriebsthemen, Anbietern, Services und Trendthemen hier abzugeben.

### Biometrie stärkstes Ansprachemotiv der Vermittler

Vermittler nutzten insbesondere im zweiten Quartal dieses Jahres Themen der biometrischen Risikovorsorge zur direkten Kundenansprache. Zur persönlichen Risikovorsorge zählt z.B. sich gegen die finanziellen Folgen des Arbeitskraftverlustes, von Krankheiten oder des Todes abzusichern. Keine andere Ansprache halten Vermittler für so wichtig wie diese. Es verwundert daher nicht, dass auch die Berufsunfähigkeitsversicherung als Produktlösung, in der Gunst der Vermittler mit einem zweiten Platz weit oben in der Hitparade der Produkte steht.

Nach Meinung der befragten Vermittler wird sich in den kommenden ein bis fünf Jahren der Trend zur Absicherung biometrischer Risiken noch weiter verstärken.

### Produkte, die in den kommenden fünf Jahren an Bedeutung gewinnen

1. BU-Versicherung
2. Private Pflegeversicherung
3. PKV-Zusatzversicherung
4. Risiko-Lebensversicherung
5. Betriebliche Altersversorgung (bAV)

### Befragungs-Sonderteil Maklerbetreuung

Erstmals wurde in dem Befragungs-Sonderteil das Thema Maklerbetreuung aus der Vermittlerperspektive durchleuchtet. Die Studienherausgeber hat besonders interessiert, mit welcher durchschnittlichen Kontaktfrequenz Vermittler mit der Maklerbetreuung kommunizieren. Auf welche Dienstleistungen der Maklerbetreuung legen Vermittler besonderen Wert?

Über die untersuchten Geschäftsfelder Vorsorge, Anlage, Sach- / HUK und Industrie hinweg, nehmen Makler etwa achtmal pro Jahr die Dienstleistungen der Maklerbetreuung in Anspruch (persönlich, telefonisch, usw.). Aus Unternehmenssicht: Bei etwa 42.000 Maklern werden jährlich so in etwa 336.000 Anfragen in der Maklerbetreuung bearbeitet. Dabei sind es hauptsächlich fachliche Fragestellungen zum Produkt und der Annahmerichtlinie, welche in Anspruch genommen werden. Die Produktfragen stehen besonders hervor: Über 63% der Vermittler nutzen diesen Service häufig bis sehr häufig. Auf dem zweiten Rang sind es 41,4% der Vermittler mit konkreten Fragen zur Risikopolitik des Anbieters.

Für 73,1% der befragten Vermittler zählt die Maklerbetreuung zu einem wichtigen Bestandteil einer professionellen Zusammenarbeit mit einem Produktanbieter. Damit ist nicht zwingend die persönliche vor Ort-Betreuung gemeint: 61,2% der Vermittler beziehen ihre Informationen und Dienstleistungen direkt aus der Zentrale des Anbieters. Die regionale Maklerbetreuung genießt bei etwa 48% der befragten Vermittler einen hohen Stellenwert. Das Ergebnis zeigt, dass Dienstleistungen zur Maklerbetreuung sowohl zentral, als auch regional aus der Perspektive des Vermittlers ihre Berechtigung haben.

Nach dem bekannten Schulnotensystem eins bis sechs haben die teilnehmenden Vermittler ihren Maklerbetreuer folgendes Zeugnis ausgestellt:

Gesamt	Befriedigend (2,8)
Fachlichkeit	Gut (2,4)
Vertriebsunterstützung	Befriedigend (2,9)
Einstellung / Motivation	Befriedigend (2,6)
Kenntnis / Verständnis zum Maklerunternehmen	Befriedigend (3,0)

Positiv ist das relativ gute Abschneiden der Maklerbetreuer im Feld der Fachkompetenz. Insgesamt allerdings bleibt festzuhalten, dass Makler noch Verbesserungspotenziale auf Seiten der Betreuung sehen.

### Makler-Lieblinge im zweiten Quartal 2010

Mit über 8.000 Nennungen haben die Vermittler ihre Favoriten in den 27 untersuchten Produktlinien benannt. Mit der Rürup-Vorsorge, der Wohngebäudeversicherung und der Pflegeversicherung werden auszugswise die Unternehmensgewinner sowie deren Platzierung im Vorquartal gezeigt:

Rürup-Vorsorge	
Platz 1	VOLKSWOHL BUND (1)
Platz 2	Allianz Leben (2)
Platz 3	DWS (3)
Platz 4	ALTE LEIPZIGER (4)
Platz 4	NÜRNBERGER (4)
Wohngebäudeversicherung	
Platz 1	Domcura (1)
Platz 2	VHV (2)
Platz 3	AXA (3)
Platz 4	Basler (6)
Platz 5	R+V (10)
Pflegeversicherung	
Platz 1	IDEAL (1)
Platz 2	AXA (11)
Platz 3	VOLKSWOHL BUND (2)
Platz 4	Generali (3)
Platz 5	HALLESCHE (3)

Die komplette Übersicht aller Favoriten gibt es unter [www.asscompact.de](http://www.asscompact.de)

Ansprechpartner bei weiteren Fragen: Diana Wirsing, Telefon 0921 75758-35, E-Mail: [wirsing@bbg-gruppe.de](mailto:wirsing@bbg-gruppe.de). ■

**Harry Holzhäuser,**  
Geschäftsführer der SMARTcompagnie GmbH und Mitinitiator der AssCompact Trends



Zwei Ergebnisse haben uns besonders interessiert. Zum einen die Zunahme des Sach- / HUK-Geschäftes der Vermittler, welches von rund 35% auf 42% kletterte. Zum anderen war uns wichtig, das Thema der Maklerbetreuung aus der Vermittlerperspektive zu durchleuchten.