

AssCompact TRENDS IV/2011

Vertriebsstimmung auf Jahrestief - Sonderteil: Schadenmanagement

(ac) Zum Jahresende sinkt die Vertriebsstimmung der Vermittler, so das Ergebnis der AssCompact Trends IV/2011. Einen Schlussverkauf in der Lebensversicherung scheint niemand mehr zu erwarten. Im Vordergrund steht die Absicherung biometrischer Risiken.

Innerhalb der Studien zu AssCompact TRENDS, die seit sechs Jahren von AssCompact in Zusammenarbeit mit der SMARTcompagnie GmbH erhoben werden, stellt der „Vertriebstacho“ den Stimmungstrend der Vermittler in der Finanzdienstleistungsbranche dar. Im vierten Quartal dieses Jahres sind 75,1% im Markt der Makler und Mehrfachvertreter vertriebslich zufrieden bis begeistert. Ein noch gutes Ergebnis in Anbetracht der doch insgesamt eher angespannten volkswirtschaftlichen Rahmenbedingungen in Deutschland. Ob Euro-Schuldenkrise, fehlendes Wirtschaftswachstum, Angst einer Hyperinflation oder fehlendes Vertrauen in die Finanzprodukte und -akteure – die Rahmenbedingungen sind alles andere als optimal.

Betrachtet man den Verlauf des Vertriebstachos im Jahresvergleich, so wurde in dieser Untersuchung der Tiefststand erreicht. Die Vertriebsstimmung sank im Jahresverlauf von 85,2% kontinuierlich auf aktuell 75,1%.



An der quartalsweise durchgeführten Befragung beteiligten sich diesmal über 500 Makler und Mehrfachvertreter unterschiedlicher Betriebsgrößen. Die Studienherausgeber hat dabei besonders interessiert, wie die Vermittler ihre aktuelle Marktsituation einschätzen, wie für sie das zurückliegende Quartal verlaufen ist und welche Erwartungen die Befragten an die nähere Zukunft haben. Im Fokus des aktuellen Sonderthemas stand das Schadenmanagement aus Vermittlersicht, welches ganz genau untersucht wurde.

Erfolg mit Sachlösungen und biometrischen Lösungen

Der Produkt-Trend-Indikator der Studie dient dazu, aus der fundierten Vermittlereinschätzung mögliche Trends und künftige Absatzchancen für unterschiedliche Produkte abzuleiten. Hierzu werden die Produkte, die derzeit stark nachgefragt werden, sowie die Bedeutung der Produkte in Zukunft gegenübergestellt. Auffällig dabei ist, dass sich unter den Top 5-Trenderwartungen fast ausschließlich Produkte aus der Kategorie „biometrische Risiken“ befinden. Insbesondere den Themen Pflegeversicherung, Grundfähigkeitsabsicherung, Dread-Disease-Versicherung und zusätzliche Krankenversicherung kommt künftig eine wesentlich größere Bedeutung zu. Sicherlich ein deutliches Signal für die Branche, dass in diesen Produktkategorien Potenzial für Neugeschäft zu finden ist. Betrachtet man die wichtigsten Themen in der Kundenansprache, so dominiert die Absicherung persönlicher Risiken vor der Optimierung des Versicherungsschutzes und der Privaten Altersvorsorge. Eine eher untergeordnete Rolle spielen derzeit Themen wie Erbschaft, Abfindung oder der Ablauf einer Lebensversicherung.

Befragungs-Sonderteil: Schadenmanagement / Schadenregulierung

Die Sachversicherung entwickelt sich seit 2006 im Vermittlermarkt anhaltend positiv. Immer mehr Makler und Mehrfachvertreter sehen in dieser Sparte einen geschäftlichen Schwerpunkt. Dies bestätigt auch die aktuelle Untersuchung. Vielleicht eine Reaktion auf zunehmend schleppendes Lebengeschäft. Unter diesem Ein-

druck wurde im aktuellen Sonderthema das „Schadenmanagement“ / die „Schadenregulierung“ aus Sicht der Makler und Mehrfachvertreter analysiert. Dabei wurden insgesamt neun Produktlinien näher untersucht.

Für das Schadenmanagement ihrer Kunden wenden Makler im Median etwa eine halbe Stunde pro Arbeitstag auf. Die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten, das heißt die Anzahl der Tage von Schadenmeldung bis Schadenregulierung der Sachversicherungsunternehmen, liegt nach den Wahrnehmungen der Vermittler bei zehn bis 21 Arbeitstagen. Diese Einschätzungen resultieren aus der Erfahrung von über 270 Vermittlern. Dabei sind die Spannweiten naturgemäß in der Unfallversicherung größer als innerhalb der Rechtsschutzversicherung oder der Haftpflicht. Interessant ist, dass nur etwa jeder zehnte Befragte einen Kulanztopf oder eine Schadenregulierungsvollmacht besitzt.

Weiterhin hat die Herausgeber interessiert, welche Gesellschaft aus Sicht der Vermittler die beste Schadenregulierung besitzt und von welcher Gesellschaft vielleicht aufgrund persönlicher Erfahrungen innerhalb der Schadenregulierung abgeraten wird. Sachversicherer bekommen so ein ungefiltertes Bild zu ihren Bemühungen in der Schadenregulierung. Vermittler beschreiben dabei sehr gut, welche Prozesse in diesem Kontext eine hohe Bedeutung haben.

Interessante Ergebnisse kamen auch zum Thema „Höhe der durchschnittlichen Regulierungssumme“ zusammen. Die Studie gibt Auskunft darüber, ob die Begleitung von „Schadensfällen“ aus Sicht der Vermittler gut investierte Zeit ist, und zeigt relevante

Harry Holzhäuser,
Geschäftsführer der SMARTcompagnie und
Mitinitiator der AssCompact Trends



„Die Euro-Schuldenkrise und die daraus resultierende Zurückhaltung der Endkunden spüren auch die befragten Vermittler im Finanzdienstleistungsmarkt. Dies führt sicherlich unter anderem dazu, dass die Stimmung im Markt der Makler und Mehrfachvertreter im Jahresverlauf gesunken ist

und sich aktuell bei vergleichsweise guten 75% eingependelt hat. Interessante und spannende Ergebnisse finden sich in den aktuellen Trends insbesondere im Sonderthema „Schadenmanagement“: Gerade die qualitativen Untersuchungsergebnisse zu Dingen, die im Schadenregulierungsprozess vermieden werden sollten, werden den Produkthanbietern erstklassige Erkenntnisse liefern. An dieser Stelle möchten wir uns noch einmal bei allen Teilnehmern herzlich bedanken!“

Leistungsmerkmale im „Schadensfall“ auf. Spannend sind die Ergebnisse über die Anzahl der persönlich betreuten Schadensfälle in den vergangenen zwölf Monaten.

Die aktuellen Lieblinge der Makler

Wie in jedem Quartal wurden die Vermittler auch diesmal nach ihren Favoriten in 26 unterschiedlichen Produktpartnern befragt. Wie immer gab es dabei einige Veränderungen, wie der nachfolgende Auszug der jeweils Top 5-Unternehmen in den Produktkategorien der Sachversicherung zeigt (in Klammern befindet sich die Position der Anbieter in den AssCompact TRENDS III/2011).

| SACHVERSICHERUNG | |
|----------------------------|--------------------------------|
| Hausrat | |
| Platz 1 | VHV (1) |
| Platz 2 | Ammerländer (2) |
| Platz 3 | InterRisk (4) |
| Platz 4 | Haftpflichtkasse Darmstadt (2) |
| Platz 5 | Generali (5) |
| Private Haftpflicht | |
| Platz 1 | Haftpflichtkasse Darmstadt (1) |
| Platz 2 | VHV (2) |
| Platz 3 | AXA (3) |
| Platz 4 | InterRisk (4) |
| Platz 5 | Gothaer (8) |
| Rechtsschutz | |
| Platz 1 | Auxilia (1) |
| Platz 2 | DEURAG (2) |
| Platz 3 | ARAG (3) |
| Platz 4 | Concordia (4) |
| Platz 5 | DMB Rechtsschutz (5) |
| Wohngebäude | |
| Platz 1 | Domcura (1) |
| Platz 2 | VHV (2) |
| Platz 3 | AXA (3) |
| Platz 4 | Konzept und Marketing (10) |
| Platz 5 | InterRisk (4) |

Die Studie „AssCompact TRENDS IV/2011“ zeigt die favorisierten Anbieter aus insgesamt 26 analysierten Produktpartnern in den Bereichen Altersvorsorge, Risikoversorge, Sach- / HUK-Versicherung sowie Kapitalanlage und Finanzierung. Die komplette Übersicht aller Favoriten sowie weitere Informationen gibt es im Internet unter www.asscompact.de. Ansprechpartner bei weiteren Fragen: Diana Wirsing, Telefon: 0921 7575835, E-Mail: wirsing@bbg-gruppe.de. ■

AssCompact Trends IV/2011: Gesamtübersicht Maklerfavoriten

ALTERSVORSORGE

Betriebliche Altersvorsorge

| | |
|---------|--------------------|
| Platz 1 | Allianz Leben (1) |
| Platz 2 | VOLKSWOHL BUND (2) |
| Platz 3 | Swiss Life (3) |

Britische LV

| | |
|---------|-----------------------|
| Platz 1 | Canada Life (1) |
| Platz 2 | Standard Life (2) |
| Platz 3 | Friends Provident (3) |

Einmalbeitrag-Rentenversicherung

| | |
|---------|--------------------|
| Platz 1 | Allianz Leben (1) |
| Platz 2 | VOLKSWOHL BUND (2) |
| Platz 3 | ALTE LEIPZIGER (4) |

Fondsgebundene Rentenversicherung

| | |
|---------|--------------------|
| Platz 1 | VOLKSWOHL BUND (1) |
| Platz 2 | Allianz Leben (2) |
| Platz 3 | Condor (8) |
| Platz 3 | NÜRNBERGER (7) |

Klassische Rentenversicherung (Schicht 3)

| | |
|---------|--------------------|
| Platz 1 | VOLKSWOHL BUND (1) |
| Platz 2 | Allianz Leben (2) |
| Platz 3 | Stuttgarter (3) |

Riester-Vorsorge

| | |
|---------|--------------------|
| Platz 1 | DWS (1) |
| Platz 2 | VOLKSWOHL BUND (2) |
| Platz 3 | Allianz Leben (3) |

Rürup-Vorsorge

| | |
|---------|--------------------|
| Platz 1 | Allianz Leben (1) |
| Platz 2 | VOLKSWOHL BUND (2) |
| Platz 3 | DWS (3) |

RISIKOVORSORGE

Berufsunfähigkeitsversicherung

| | |
|---------|--------------------|
| Platz 1 | ALTE LEIPZIGER (1) |
| Platz 2 | NÜRNBERGER (2) |
| Platz 3 | Swiss Life (3) |

Dread-Disease-Policen

| | |
|---------|-------------------|
| Platz 1 | Canada Life (1) |
| Platz 2 | Gothaer Leben (3) |
| Platz 3 | Skandia (2) |

Grundfähigkeitsversicherung

| | |
|---------|-----------------|
| Platz 1 | Canada Life (1) |
| Platz 2 | Janitos (2) |
| Platz 3 | AXA (4) |

Private Pflegeversicherung

| | |
|---------|--------------------|
| Platz 1 | IDEAL (1) |
| Platz 2 | AXA (2) |
| Platz 3 | VOLKSWOHL BUND (3) |

Private Krankenversicherung / Vollkostentarife

| | |
|---------|----------------------------|
| Platz 1 | Deutscher Ring Kranken (1) |
| Platz 2 | HanseMerkur (2) |
| Platz 3 | HALLESCHE (4) |

Private Krankenversicherung / Zusatzkostentarife

| | |
|---------|--------------|
| Platz 1 | ARAG (1) |
| Platz 2 | Barmenia (3) |
| Platz 3 | CSS (2) |

Risiko-Lebensversicherung

| | |
|---------|-------------------------------|
| Platz 1 | Dialog (1) |
| Platz 2 | Hannoversche Leben (2) |
| Platz 3 | EUROPA Lebensversicherung (4) |

SACH/HUK-VERSICHERUNGEN

Hausratversicherung

| | |
|---------|------------------------------|
| Platz 1 | VHV (1) |
| Platz 2 | Ammerländer Versicherung (2) |
| Platz 3 | InterRisk (4) |

Kraftfahrtversicherung

| | |
|---------|------------|
| Platz 1 | VHV (1) |
| Platz 2 | AXA (2) |
| Platz 3 | Kravag (3) |

Private Haftpflichtversicherung

| | |
|---------|--------------------------------|
| Platz 1 | HAFTPFLICHTKASSE DARMSTADT (1) |
| Platz 2 | VHV (2) |
| Platz 3 | AXA (3) |

Rechtsschutzversicherung

| | |
|---------|-------------|
| Platz 1 | Auxilia (1) |
| Platz 2 | DEURAG (2) |
| Platz 3 | ARAG (3) |

Unfallversicherung

| | |
|---------|--------------------------------|
| Platz 1 | InterRisk (1) |
| Platz 2 | HAFTPFLICHTKASSE DARMSTADT (2) |
| Platz 3 | VHV (4) |

Wohngebäudeversicherung

| | |
|---------|-------------|
| Platz 1 | Domcura (1) |
| Platz 2 | VHV (2) |
| Platz 3 | AXA (3) |

KAPITALANLAGE & FINANZIERUNG

Banken (Kredit)

| | |
|---------|-------------------------|
| Platz 1 | ING DiBa (1) |
| Platz 2 | Deutsche Kreditbank (4) |
| Platz 3 | DSL Bank (2) |

Bausparkassen

| | |
|---------|----------------------------|
| Platz 1 | ALTE LEIPZIGER (1) |
| Platz 2 | BHW (2) |
| Platz 3 | Wüstenrot Bausparkasse (3) |

Beiteiligungen

| | |
|---------|----------------------------------|
| Platz 1 | RWB Rendite Wert Beteiligung (1) |
| Platz 2 | Allianz Capital Partners (4) |
| Platz 2 | HCI (9) |

Fonds-Vermögensverwaltung

| | |
|---------|---------------------------------|
| Platz 1 | Augsburger Aktienbank (2) |
| Platz 1 | DJE Kapital (2) |
| Platz 3 | FFB - Frankfurter Fondsbank (4) |

Investmentfonds

| | |
|---------|------------------------------|
| Platz 1 | DWS (1) |
| Platz 2 | Carmignac Gestion (2) |
| Platz 3 | Allianz Global Investors (3) |

Vermögensverwaltung

| | |
|---------|----------------------------------|
| Platz 1 | Fürst Fugger Privatbank (2) |
| Platz 2 | DJE Kapital (1) |
| Platz 3 | AXA Bank (6) |
| Platz 3 | B. Metzler seel. Sohn & Co. KGaA |