



Bevorzugte Pools und Dienstleister 2019 aus Maklersicht

(ac) Die Studie „AssCompact AWARD – Pools & Dienstleister 2019“ untersucht auch dieses Jahr den Poolmarkt aus Sicht der unabhängigen Vermittler. Welche Pools und Dienstleister sind die Favoriten der Makler? Mit welchen Anbietern arbeiten die Makler am meisten zusammen und warum?

Im Allgemeinen ist hinsichtlich der Ergebnisse der Studie „AssCompact AWARD – Pools & Dienstleister 2019“ festzustellen, dass die Geschäftsanteile, die über Pools generiert werden, im Vergleich zu den Vorjahren in drei von vier untersuchten Bereichen weiter gestiegen sind. Im Bereich Vorsorge/Leben werden derzeit 62,5% des Geschäfts über Pools generiert (2018: 57,9%), im Bereich Kranken 65,6% (2018: 61,7%) und im Bereich Sach/HUK 65,0% (2018: 56,1%). Lediglich im Bereich Finanzanlage/Finanzierung stagniert der Anteil mit 71,7% (2018: 72,2%) auf hohem Niveau. Nach Meinung der befragten Versicherungsmakler und Mehrfachagenten wird dieser Aufwärtstrend weiterhin anhalten, denn eine große Mehrheit – etwa 70% – erwartet in allen Geschäftsfeldern einen Bedeutungszuwachs der Pools.

Fonds Finanz erneut Spitzenreiter, Apella auf dem Silberrang

Welche Pools, Verbände, Haftungsäcker und Dienstleister in den vergangenen zwölf Monaten den höchsten Geschäftsanteil verbuchen konnten und mit wem die Makler am zufriedensten waren, zeigt ebenfalls die aktuelle Untersuchung von AssCompact. In den vier analysierten Kategorien Vorsorge/Leben, Kranken, Sach/HUK und Finanzanlage/Finanzierung steht die Münchener Fonds Finanz wie schon in den vergangenen beiden Jahren auf dem Siegerpodest ganz oben. Auf dem 2. Rang über alle vier Bereiche hinweg ist die Apella zu finden, wobei es der Maklerpool im Bereich Kranken in diesem Jahr erstmalig in das Ranking schafft.

Auf dem Bronzerang hingegen ist mehr Abwechslung geboten. Dem Deutschen Maklerverbund ist im Bereich Vorsorge/Leben der Sprung auf das Siegertreppchen gelungen. Im Bereich Kranken geht der 3. Platz wieder an blau direkt. VEMA sichert sich den Bronzerang im Bereich Sach/HUK und Starpool im Bereich Finanzanlage/Finanzierung. Die folgende Tabelle zeigt die Top-drei-Gesellschaften der analysierten Bereiche (Vorjahresplatzierung in Klammern).

Die Favoriten unter den Pools und Dienstleistern

Vorsorge/Leben	
Platz 1	Fonds Finanz (1)
Platz 2	Apella (7)
Platz 3	Deutscher Maklerverbund (11)
Kranken	
Platz 1	Fonds Finanz (1)
Platz 2	Apella (-)
Platz 3	blau direkt (3)
Sach/HUK	
Platz 1	Fonds Finanz (1)
Platz 2	Apella (13)
Platz 3	VEMA (2)
Finanzanlage/Finanzierung	
Platz 1	Fonds Finanz (1)
Platz 2	Apella (4)
Platz 3	Starpool (7)

Basis des Rankings: Höhe des Geschäftsanteils; Vorjahresplatzierungen in Klammern

Maklerzufriedenheit mit den Anbietern

Für einen detaillierten Blick auf die Angebote der Pools und Dienstleister wurden die Teilnehmer der Befragung gebeten, die Anbieter anhand von zwölf Leistungskriterien zu bewerten. Die Leistungskriterien lassen sich in die vier Dimensionen Unternehmensführung, Produktmanagement, Vertriebsunterstützung und Abwicklungsservice gruppieren.

Ein Kriterium der Unternehmensführung stellt beispielsweise die Produktvielfalt eines Pools dar. Die besten Bewertungen

hinsichtlich dieses Leistungskriteriums erhalten im Bereich Vorsorge/Leben die beiden Pools Apella und Fonds Finanz. Am besten bezüglich Produkt-/Fachinformationen als weiteres Leistungskriterium schneidet in diesem Bereich VEMA ab. Die höchsten Zufriedenheitswerte für die Aufnahme politik erhält ASC.

Dem gegenübergestellt seien die Servicesieger für den Bereich Kranken. Am zufriedensten im Hinblick auf die Produktvielfalt sind die Befragten hierbei mit SDV. Die besten Produkt-/Fachinformationen stellt aus Sicht der Vermittler germanBroker zur Verfügung. Die Aufnahme politik im Bereich Kranken wird für den Deutschen Maklerverbund am besten bewertet. Die Servicesieger ausgewählter Leistungskriterien aus Vermittlersicht werden in der nachfolgenden Abbildung beispielhaft für die Bereiche Vorsorge/Leben und Kranken aufgelistet:

Die Sieger in ausgewählten Leistungskriterien

Leistungskriterien	Beste Anbieter (Vorsorge/Leben)	Beste Anbieter (Kranken)
Produktvielfalt	Apella, Fonds Finanz	SDV
Produkt-/Fachinformationen	VEMA	germanBroker
Aufnahme politik	ASC	Deutscher Maklerverbund

Die unabhängigen Vermittler legen besonders Wert auf Produktvielfalt und Aufnahme politik.

Quelle: Tabellen: AssCompact

Eine hohe Servicequalität wirkt sich signifikant auf die zukünftige Zusammenarbeit aus. Auch zwischen der Gesamtzufriedenheit und der Weiterempfehlungsbereitschaft besteht ein sehr hoher Zusammenhang. Weiterhin weist die Analyse einen positiven Zusammenhang zwischen der Gesamtzufriedenheit und dem generierten Geschäftsanteil (Share of Wallet) auf. Somit wird bestätigt, dass eine Optimierung des Serviceangebotes für Makler langfristig zu einem höheren ökonomischen Erfolg führt.

Bewahrung der Unabhängigkeit noch immer Hauptgrund für Zusammenarbeit

Neben den Bewertungen der einzelnen Pools und Dienstleister werden die Versicherungsmakler und Mehrfachvertreter im Rahmen der Studie „AssCompact AWARD – Pools & Dienstleister 2019“ zu allgemeinen Aspekten befragt, die sie bei der Zusammenarbeit mit Pools, Dienstleistern, Haftungs dächern oder auch Verbänden zugrunde legen. Wie schon in den vergangenen zwei Jahren ist die Bewahrung der Unabhängigkeit der wichtigste Grund für eine Zusammenarbeit (43%). Weitere wichtige Gründe sind eine hohe Produktbreite (30%), einfache Antragsprozesse (30%) sowie die Unterstützung bzw. Erleichterung von administrativen Prozessen (28%). Das höchste Risiko einer Zusammenarbeit sehen die Befragten in der

Insolvenz/Schließung des Pools/Dienstleisters (44%), gefolgt von dem Verlust der Unabhängigkeit (40%). Bereits 43% der befragten Vermittler haben schon einmal die Zusammenarbeit mit einem Pool oder Dienstleister beendet. Das sind 9 Prozentpunkte mehr als im letzten Jahr. Als Hauptgründe für die Beendigung der Zusammenarbeit wurden schlechte Erfahrungen und daher kein Vertrauen in die Zusammenarbeit (37%) sowie Unzufriedenheit mit dem Service (30%) angegeben. Aber auch die überwiegende Zusammenarbeit mit anderen Pools (26%) und mangelnde Produkt-/Anbietersauswahl (23%) sind entscheidende Motive. Bei der Auswahl eines Pools/Dienstleisters achtet eine große Mehrheit der Befragten (93%) darauf, dass der Pool/Dienstleister vertraglich zusichert, dass die Bestände ausschließlich dem Vermittler gehören und nicht in eine eventuelle Insolvenzmasse fallen können. Des Weiteren berücksichtigen die Vermittler die Finanzkennzahlen und Beteiligungsstruktur der Pools/Dienstleister, wenn es um den Auswahlprozess geht (67%).

Über die Studie

An der durchgeführten Umfrage beteiligten sich insgesamt 2.047 Makler und Mehrfachagenten (brutto). Um den qualitativen Ansprüchen gerecht zu werden, werden die Daten grundsätzlich zunächst bereinigt. Dabei werden die Daten beispielsweise auf Unvollständigkeit und Auffälligkeiten geprüft und Mehrfachteilnahmen ausgeschlossen. Die Netto-Stichprobe (nach Bereinigung) umfasst schließlich 1.549 Makler und Mehrfachagenten. Die Stichprobe (Ø-Alter = 52,6 Jahre; Ø-Berufserfahrung = 23,1 Jahre; 12,6% weiblich; 87,4% männlich) stellt ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur dar.

Die Studie „AssCompact AWARD – Pools & Dienstleister 2019“ kann zum Einzelpreis von 2.250 Euro zzgl. gesetzlicher MwSt. erworben werden. Ansprechpartner ist Florian Stasch (Tel.: 0921 7575838, E-Mail: stasch@bbg-gruppe.de). Alle weiteren AssCompact Studien können im Internet unter www.asscompact-studien.de bezogen werden. ■



Die Studie „AssCompact AWARD – Pools & Dienstleister 2019“ kann unter www.asscompact-studien.de oder über nebenstehenden QR-Code bezogen werden.