



Die Servicequalität der Versicherungsgesellschaften aus Maklersicht

(ac) Auch in diesem Jahr wollte AssCompact wieder wissen, wie unabhängige Vermittler die Dienstleistungsqualität der Versicherer ihnen gegenüber einschätzen und mit welchem Anbieterservice sie am zufriedensten sind. Die Bewertung erfolgte in vier Kategorien.

Die Zusammenarbeit zwischen Versicherer und unabhängigen Vermittlern befindet sich in stetigem Wandel. Zunächst ist hier wohl die Digitalisierung der größte Treiber, aber auch die Strategiewechsel der Versicherer führen immer wieder zu neuen Definitionen in den Abläufen und in der Betreuung. Hinzu kommt, dass die Maklerlandschaft unterschiedlichste Facetten hat, was oft heißt: des einen Freud, des anderen Leid. Und dennoch gibt es ein paar Kriterien, an denen sich festhalten lässt, an welchen Stellen freie Vermittler welche Qualität erwarten. Die aktuelle Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2019“ hat dies anhand von zwölf Kriterien abgefragt und daraus unter anderem ein Ranking erstellt, welche Anbieter in den Kategorien Betriebliche Altersversorgung, Private Vorsorge/Biometrie, PKV & Pflege und Schaden/Unfall die Ansprüche der befragten Makler und Mehrfachagenten am besten erfüllen.

Bester Maklerservice: Die Favoriten der Vermittler

| Betriebliche Altersversorgung | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Platz 1 | Canada Life (1) |
| Platz 2 | ALTE LEIPZIGER (2) |
| Platz 3 | VOLKSWOHL BUND (3) |
| Private Vorsorge/Biometrie | |
| Platz 1 | IDEAL (1) |
| Platz 2 | Canada Life (1) |
| Platz 3 | LV 1871 (4) |
| PKV & Pflege | |
| Platz 1 | IDEAL (1) |
| Platz 2 | uniVersa (2) |
| Platz 3 | AXA (11) |
| Platz 3 | HanseMerkur (5) |
| Schaden/Unfall | |
| Platz 1 | Die Haftpflichtkasse (1) |
| Platz 2 | Konzept & Marketing (2) |
| Platz 3 | Helvetia (3) |

Basis des Rankings: qualitative Bewertung der Produktgeber vonseiten unabhängiger Vermittler über zwölf Leistungskriterien hinweg

Die Versicherungsunternehmen mit dem besten Maklerservice

Dieses Ranking führt in der Kategorie betriebliche Altersversorgung die Canada Life an. Sie verteidigt damit ihren Spitzenplatz aus der Vorjahresstudie. Ihr gutes Abschneiden aus dem Vorjahr bestätigen auch die Versicherer ALTE LEIPZIGER und VOLKSWOHL BUND, die Rang 2 und 3 in dem von allen forcierten und vor allem auch aufwendigen bAV-Bereich einnehmen.

In der Kategorie Private Vorsorge/Biometrie belegt die IDEAL den 1. Platz. Dort war im vergangenen Jahr zugleich noch die Canada Life zu finden, diese liegt nun auf Platz 2. Die LV 1871 macht einige Punkte im Vergleich zu 2018 gut und darf sich über Platz 3 in den beratungsintensiven Leben-Sparten freuen.

Die IDEAL liegt auch in der Kategorie PKV & Pflege auf dem 1. Platz, basierend wohl auf ihrer Unterstützung bei den Pflegerentenversicherungen und ihren noch jungen Spezialprodukten. Ihr folgt die uniVersa. Den 3. Platz, auf dem sich die größten Verschiebungen zum Vorjahr ergeben haben, teilen sich AXA und HanseMerkur, die deutlich nach vorne rücken.

Und wie sieht es in den Kompositsparten aus? In der Kategorie Schaden/Unfall gibt es keine Veränderung auf den Spitzenrängen. Hier überzeugen – in der Reihenfolge wie im Vorjahr – die Anbieter Die Haftpflichtkasse, Konzept & Marketing sowie Helvetia.

Laut Studie besonders gefragt: Kompetenz der Zentrale und der Maklerbetreuer

Die zwölf Kriterien, anhand derer die befragten Vermittler ihre Bewertung abgeben konnten, lassen sich in vier übergeordnete Dimensionen einbinden. Diese sind die zentrale Vertriebsunterstützung, die dezentrale Vertriebsunterstützung, die angebotenen Tools und Software sowie die zur Verfügung gestellten Materialien und Unterlagen. Ein eindeutiges Bild, welche Dimension am wichtigsten ist, liefert die Studie nicht. Sind es doch Einzelkriterien aus allen vier Dimensionen, die von den Studienteilnehmern als am wichtigsten erachtet wurden. Die sieben wichtigsten Kriterien über alle Kategorien hinweg sind in dieser Reihenfolge:

- Kompetenz der Ansprechpartner in der Zentrale
- Kompetenz der Maklerbetreuer
- Beratungs-, Tarif- und Angebotsrechner
- Engagement der Ansprechpartner in der Zentrale
- Umgang mit Problemfällen/Beschwerden
- Digitale Unterstützung/Prozesse/Tools
- Courtagegestaltung

Auffällig dabei: Unter den wichtigsten sieben Aspekten kommen nur zwei Faktoren vor, die mit der Digitalisierung zu tun haben. Das lässt den Schluss zu, dass ungebundenen Vermittlern die Qualität persönlicher Faktoren wichtiger ist als das digitale Angebot – oder dass diese Faktoren ihnen intensiver auffallen oder von ihnen wahrgenommen und damit auch stärker bewertet werden.

bAV: Beste Anbieter nach Bewertung einzelner Leistungskriterien

| Leistungskriterien | Beste Anbieter |
|---|----------------------------|
| Kompetenz der Ansprechpartner in der Zentrale | Continentale |
| Kompetenz der Maklerbetreuer | Canada Life, Continentale* |
| Beratungs-, Tarif- und Angebotsrechner | Canada Life |

*Beide Versicherer mit identischer Punktzahl

Quelle Tabellen: AssCompact

Greift man nun wiederum einzelne Kriterien heraus, lassen sich anhand der Studie auch weitere Rankings ableiten. Die oben stehende Tabelle zeigt ein Beispiel anhand der drei Leistungskriterien mit der stärksten Bewertung im bAV-Bereich.

Diverse Markteinschätzungen

Die Studie gibt also detailliert darüber Auskunft, in welchen Dienstleistungsfeldern die einzelnen Versicherungsgesellschaften bei den befragten Vermittlern punkten können und wo sich des Weiteren noch Verbesserungspotenzial abzeichnet. Gleichmaßen zeigt die Studie auf, welche Versicherer anhand ihres Services und ihrer Vertriebsunterstützung von Makler zu Maklerkollege in den einzelnen Kategorien weiterempfohlen werden. Ein weiterer Befragungsteil gibt allgemeinere Antworten. So hat etwa beinahe ein Viertel der Befragten nur unregelmäßig überhaupt Kontakt zu einem Maklerbetreuer. Rund 60% nehmen öfter als viermal im Jahr vor Ort an Veranstaltungen der Versicherer teil und 38% schalten sich öfter als zwölfmal in die angebotenen internetbasierten Schulungen ein.

Über die Studie

An der durchgeführten Online-Befragung zur Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2019“ beteiligten sich 577 Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche. Nach einer Qualitätsprüfung flossen 471 Stimmen in die Stichprobe ein. Diese stellt ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur dar. Die Studie kann zum Einzelpreis von 2.250 Euro zzgl. MwSt. erworben werden.

- Ansprechpartner: Florian Stasch
- Telefonnummer: 0921 7575838
- E-Mail: stasch@bbg-gruppe.de

Alle weiteren AssCompact Studien finden sich unter www.asscompact-studien.de. ■



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