

# AssCompact TRENDS IV/2018: Vertriebsstimmung mit positiver Tendenz

(ac) Dank des positiven Feedbacks vonseiten ihrer Mandanten und Kunden steigt die Motivation und Zufriedenheit der Makler und Mehrfachvertreter deutlich an. Das zeigt die aktuelle AssCompact TRENDS-Studie auf. Die Studie beschäftigt sich auch damit, was Maklern in der Schadenregulierung wichtig ist und wo sie noch Defizite sehen.

Nach einem zuletzt starken Abwärtstrend in der Vertriebsstimmung, angetrieben von politischen Entscheidungen einerseits und den Entwicklungen in der Branche andererseits, scheint sich dieser Trend nun wieder umzukehren und sich die Stimmung zu erholen. Doch nicht nur diese äußeren Einflüsse prägen das Stimmungsbild, sondern selbstverständlich auch der Erfolg oder die Lösbarkeit von Herausforderungen im Arbeitsalltag. Dazu gehört auch, wenn möglich, eine solide Schadenprävention oder aber eine möglichst reibungslose Schadenregulierung – so lautet zumindest der Anspruch derjenigen Vermittler, die an der aktuellen Umfrage zur Studie „AssCompact TRENDS IV/2018“ teilgenommen haben. Ob und inwiefern die Beteiligten diesem Anspruch gerecht werden, wurde in der aktuellen Umfrage ebenfalls erfasst.

## Anforderungen und Defizite in der Schadenregulierung

Die Relevanz des Themas Schadenregulierung im privaten Schaden-/Unfallgeschäft ist nach wie vor sehr hoch und lässt sich anhand der Studie AssCompact TRENDS IV/2018 belegen. Für 99% der Makler ist die Qualität der Schadenregulierung im Kontext der Weiterempfehlung des Versicherers bzw. der zukünftigen Geschäftsbeziehung mit dem Versicherer (sehr) wichtig. Im Vergleich zu den AssCompact TRENDS II/2017, in welcher die Schadenregulierung bereits schon einmal als Sonderthema untersucht wurde, bleibt dieser Wert konstant hoch (Vorjahreswert: 98%). Bezüglich der Frage nach der Zuständig-

keit bei der Schadenregulierung divergieren die Meinungen zum Teil sehr stark: 86% der befragten Vermittler stimmen der Aussage zu, dass die Begleitung von Schadenregulierungen zu ihren eigenen Aufgaben zählt. Als gemeinsame Aufgabe des Vermittlers und der Gesellschaften wird die Schadenregulierung von 74% der Befragten angesehen. Lediglich 5% sind der Meinung, dass die Schadenregulierung in erster Linie im Aufgabenbereich der Gesellschaften liegt.

Im konkreten Schadenfall sind nach Ansicht der Befragten insbesondere die Fachkompetenz und die Erreichbarkeit der Ansprechpartner sowie rasche Reaktionszeiten von großer Bedeutung. Assistance-Leistungen werden generell als weniger wichtig eingestuft. Damit hat sich bezüglich der Wichtigkeit von Leistungsmerkmalen im Vergleich zur Studie AssCompact TRENDS II/2017 nur wenig verändert.

Bei den Defiziten lassen sich allerdings einige Änderungen feststellen. Während 2017 neben gleichbleibenden persönlichen Ansprechpartnern die Transparenz des Schadenregulierungsprozesses und die Schadenkorrespondenz die größten Schwächen aufwiesen, sind es in der aktuellen Studie eine kurze Regulierungsdauer sowie die Erreichbarkeit der Ansprechpartner. Hier bestehe dringender Handlungsbedarf aufseiten der Gesellschaften, so die Studienautoren. Die aktuelle Studie AssCompact TRENDS IV/2018 liefert zudem ein Ranking derjenigen Versicherer, mit welchen die Makler beim Thema Schadenregulierung die besten Erfahrungen gemacht haben. Untersucht wurden dabei die Versicherungszweige Kraftfahrt, Rechtsschutz, private Haftpflicht, Tierhalterhaftpflicht, Wohngebäude, Hausrat und Unfall.

## Zufriedenheit und Motivation der Vermittler im vierten Quartal 2018



Die Tachonadel ergibt sich aus der jeweiligen Summe der Werte „trifft voll zu“ und „trifft zu“ bezüglich der Aussage „Ich bin zurzeit zufrieden“.

Die Tachonadel ergibt sich aus der jeweiligen Summe der Werte „trifft voll zu“ und „trifft zu“ bezüglich der Aussage „Ich bin zurzeit motiviert“.

## Verbesserungspotenzial bei Versicherer-Informationen

Bezüglich der Informationen über Innovationen und Weiterentwicklungen im Produkt- und Servicebereich attestiert die Mehrheit der befragten Vermittler (etwa 90%) in der Untersuchung den Unternehmen über alle Produktlinien hinweg einen deutlichen Verbesserungsbedarf. Noch etwas schlechter ist das Zeugnis, das die Vermittler den Unternehmen bezüglich Tipps zur Schadenprävention ausstellen. Ist der Schaden erst einmal eingetreten, bedeutet dies für alle Beteiligten zunächst einmal Aufwand. Umso wichtiger wäre es demnach, den Schaden möglichst zu verhindern. Doch die Unterstützung bei der Schadenprävention durch die Unternehmen offenbart größte Mängel: In allen untersuchten Produktlinien sind jeweils mehr als 90% der befragten Vermittler weniger zufrieden oder sogar unzufrieden mit den Tipps der Unternehmen zur Schadenprävention. Immerhin führen 46% der Makler und Mehrfachvertreter nach einem Schadenfall eine Nachberatung zur künftigen Verhütung von Schäden durch. Das sind 6% mehr als noch im letzten Jahr. Trotzdem könnten die verbleibenden 54%, die noch keine Schadenprävention leisten, zu einer Präventionsarbeit motiviert werden, indem die Informationsqualität zur Schadenprävention verbessert werde, resümiert die Studie.

## Makler sind zufriedener und motivierter

So viel zum Sonderthema Schadenregulierung, nun zu den regelmäßig erhobenen Faktoren. So steigt die Zufriedenheit der unabhängigen Vermittler im Vergleich zum dritten Quartal deutlich an. Mit 50,3% sind mehr als die Hälfte aller Befragten mit ihrem Vertrieb zufrieden. Das bedeutet eine Steigerung um 4,7 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorquartal. Die Motivation zieht ebenfalls an um 7,3 Prozentpunkte und kommt auf einen Wert von 60,9%.

## Top-Anbieter aus Vermittlersicht

Neben dem Sonderthema „Schadenregulierung im privaten Schaden-/Unfallgeschäft“ führt die aktuelle Studie

„AssCompact TRENDS IV/2018“ auch wieder die Top-Anbieter pro Produktlinie auf. Die Abbildung gibt einen Überblick über ausgewählte Produktlinien, wobei die jeweiligen Platzierungen der Anbieter des vorherigen dritten Quartals in Klammern dargestellt sind.

## Zur Studie

An der quartalsweise durchgeführten Umfrage beteiligten sich 357 Makler und Mehrfachagenten. Die Stichprobe (Ø-Alter = 51,2 Jahre; Ø-Berufserfahrung = 22,8 Jahre; 13,7% Frauen und 86,3% Männer) liefert ein sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur am deutschen Versicherungsmarkt. Die Ergebnisse der 39 analysierten Produktlinien können als effektive Benchmarks genutzt werden. Die Studie kann zum Einzelpreis von 1.300 Euro zzgl. 19% gesetzlicher MwSt. erworben werden. Ansprechpartner ist Florian Stasch (Tel.: 0921 7575838, E-Mail: stasch@bbg-gruppe.de). Alle weiteren AssCompact Studien können unter [www.asscompact-studien.de](http://www.asscompact-studien.de) im Internet bezogen werden. ■

## Top-Anbieter aus Vermittlersicht

Fondsgebundene Lebens- bzw. Rentenversicherung	
Platz 1	ALTE LEIPZIGER (1)
Platz 2	VOLKSWOHL BUND (4)
Platz 3	Allianz (3)
PKV-Zusatzkostenversicherung	
Platz 1	ARAG (1)
Platz 2	Barmenia (4)
Platz 3	Allianz (3)
Private Haftpflichtversicherung	
Platz 1	Die Haftpflichtkasse (1)
Platz 2	VHV (2)
Platz 3	AXA (3)
Hausratversicherung	
Platz 1	Die Haftpflichtkasse (2)
Platz 2	Ammerländer (1)
Platz 3	Basler (5)
Cyberversicherung	
Platz 1	Hiscox (1)
Platz 2	Markel (2)
Platz 3	Allianz (3)

Die AssCompact Studie listet auch wieder die Top-Anbieter pro Produktlinie auf. Die Abbildung gibt einen Überblick über ausgewählte Produktlinien; die Platzierungen der Anbieter des vorherigen dritten Quartals 2018 sind in Klammern dargestellt.