

# Die Servicequalität der Versicherer laut Makler-Votum



*Mit welchen Versicherern führen unabhängige Vermittlerinnen und Vermittler intensive Geschäftsbeziehungen? Welche Versicherer bieten laut Makler-Votum den besten Maklerservice? Und welcher Anbieter wird von den Maklerinnen und Maklern bevorzugt weiterempfohlen? Die aktuelle Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2022“ liefert die Antworten.*

**S**ervice ist wichtig. Und die Qualität dieses Services ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor. Das gilt auch in der Versicherungswirtschaft. Denn die Ab-

sicherung von Risiken ist eine personenbezogene Dienstleistung, wo die Kommunikation zwischen Menschen an zentraler Stelle steht. Die Servicequalität der Versicherer aus Maklersicht ist daher ein wichtiges Gütekriterium.

Daher messen die AssCompact-Studienautorinnen und -autoren regelmäßig die Servicequalität der Versicherer in der Zusammenarbeit mit Maklerinnen und Maklern sowie Mehrfachagentinnen und -agenten. Für die Analyse dieses sogenannten Maklerservices wurden in der aktuellen Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2022“ die ungebundenen Vermittlerinnen und Vermittler gefragt, bei welchen Gesellschaften sie sich am besten unterstützt fühlen und aus ihrer Sicht eben den besten Maklerservice bekommen. Zur besseren Strukturierung der Ergebnisse werden die bewerteten Versicherer nach den Sparten betriebliche Altersvorsorge (bAV), private Vorsorge/Biometrie, PKV & Pflege sowie Schaden/Unfall aufgeteilt.

## BESTER MAKLESERVICE

### Betriebliche Altersversorgung

Platz 1	Alte Leipziger
Platz 2	Canada Life
Platz 2	LV 1871
Platz 2	VOLKSWOHL BUND

### Private Vorsorge/Biometrie

Platz 1	Stuttgarter
Platz 1	Swiss Life
Platz 3	Alte Leipziger
Platz 3	Canada Life
Platz 3	LV 1871
Platz 3	VOLKSWOHL BUND

### PKV & Pflege

Platz 1	IDEAL
Platz 2	Continental
Platz 2	uniVersa

### Schaden/Unfall

Platz 1	Konzept & Marketing
Platz 1	Rhion
Platz 3	Die Haftpflichtkasse
Platz 3	Itzehoer

Basis des Rankings: gewichtete Gesamtzufriedenheit unter den Befragten

Quelle: Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2022“

## Intensität der Geschäftsbeziehungen

Erste Untersuchungskategorie der aktuellen Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2022“ ist die Intensität der Geschäftsbeziehungen zwischen der Maklerschaft und den Versicherern. Dazu gaben die Befragten zunächst Auskunft darüber, mit welchen Produktgebern sie in den letzten zwölf Monaten einen regen Geschäftskontakt, beispielsweise im Neukunden- und Bestandsgeschäft, aber auch durch Leistungsfälle – aufgeschlüsselt nach den vier oben genannten Sparten – hatten.

In der Kategorie bAV konnte die Allianz ihre Spitzenposition verteidigen. 51,7% – und damit ähnlich viele wie in der Vorjahresstudie – pflegten einen besonders intensiven Kontakt mit dem Münchener Versicherer. Auf Platz 2 folgt Alte Leipziger mit 30,7%, auf Platz 3 Canada Life mit 25,9%. Der Vorjahresdritte, VOLKSWOHL BUND, büßte an Intensität ein und rangiert nun auf Platz 5 (17,6%).

In der Sparte private Vorsorge/Biometrie ergibt sich laut Studienergebnis ein ähnliches Bild, auch wenn die Geschäftsanteile wesentlich ausgeglichener als bei der bAV sind. Platz 1 verteidigt erneut die Allianz (39,3%). Auf Platz 2 liegt die Alte Leipziger (36,4%), gefolgt vom VOLKSWOHL BUND (29,4%).

In der Sparte PKV & Pflege ergibt sich folgendes Ranking laut Makler-Votum: Die intensivsten Geschäftskontakte pflegten die unabhängigen Vermittlerinnen und Vermittler wie im Vorjahr mit der Barmenia (39,0%). Die Allianz zeigt sich verbessert und klettert auf Rang 2, gleichauf mit HanseMercur (je 31,6%).

In der Kompositsparte Schaden/Unfall dominieren wie im Vorjahr VHV und die Haftpflichtkasse bei den Geschäftsbeziehungen. Dabei liegt die VHV mit 57,2% nur knapp vor der Haftpflichtkasse mit 53,5%. Platz 3 belegt R+V mit 31,1%.

### Die Versicherer mit dem besten Maklerservice

Die zweite Untersuchungskategorie der aktuellen AssCompact-Studie ist der beste Maklerservice. Er bescheinigt den Versicherern den Besitz eines besonderen Qualitätsmerkmals aus Sicht der befragten Maklerinnen und Makler. Dieses Qualitätskriterium ergibt sich aus einer Kombination von zwölf Kriterien, anhand derer die befragten Vermittlerinnen und Vermittler ihre Bewertung abgegeben haben. Laut Studienergebnissen besaßen in diesem Jahr die Kriterien

1. Kompetenz der Ansprechpartner in der Zentrale,
2. Umgang mit Problemfällen und Beschwerden sowie
3. Beratungs-, Tarif- und Angebotsrechner

den größten Einfluss auf die gewichtete Gesamtzufriedenheit der unabhängigen Vermittlerinnen und Vermittler. Interessant ist, dass das Kriterium „Beratungs-, Tarif- und Angebotsrechner“ einen großen Sprung nach vorne machte. In der Vorjahresstudie rangierte es nämlich noch auf Platz 7.

Doch welche Versicherer bieten nun den besten Maklerservice? Wie das Ranking auf der linken Seite zeigt, befinden sich unter den beliebtesten Versicherern auch in der diesjährigen Studie wieder alte Bekannte, aber auch neue Namen. In der Kategorie bAV eroberte die Alte Leipziger den Spitzenplatz. Der Vorjahressieger Canada Life liegt nun auf dem 2. Platz, gleichauf mit LV 1871 und dem VOLKSWOHL BUND.

Ein regelrechtes Gedränge gibt es im Ranking der Sparte private Vorsorge/Biometrie: Auf Platz 1 liegen punktgleich die Stuttgarter und Swiss Life. Platz 3 teilen sich gleich vier Versicherer: Alte Leipziger, Canada Life, LV 1871 und VOLKSWOHL BUND, der letztes Jahr noch den besten Maklerservice in dieser Sparte geboten hatte.

Und wer gewinnt im Bereich PKV & Pflege? Das knappe Rennen entschied dieses Mal IDEAL für sich.

Auf Rang 2 folgen dann punktgleich Continentale und die Vorjahressiegerin uniVersa.

Auch in der Kompositsparte Schaden/Unfall gab es ein sehr enges Rennen um den Spitzenplatz des besten Maklerservices. Platz 1 sicherte sich bereits wie im Vorjahr Konzept & Marketing, muss den Platz an der Spitze in diesem Jahr allerdings mit Rhion teilen. Auf dem 3. Platz rangieren Die Haftpflichtkasse und die Itzehoer.

### Weitere Studienergebnisse

Neben den Geschäftsbeziehungen und dem Maklerservice präsentiert die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2022“ weitere Studienergebnisse, darunter den Weiterempfehlungswert oder die Vertriebsunterstützung durch die Produktgeber. In der Sparte bAV erzielt zum Beispiel VOLKSWOHL BUND den höchsten Weiterempfehlungswert, siehe Grafik unten. •

### Über die Studie

Die Online-Befragung zur Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2022“ wurde vom 23.08.2022 bis 05.09.2022 durchgeführt. Nach einer Qualitätsprüfung flossen die Stimmen von 530 Vermittlerinnen und Vermittlern aus der Finanz- und Versicherungsbranche in die Stichprobe ein, die ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittlerinnen und -vermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur darstellt. Die Studie kann zum Einzelpreis von 3.000 Euro zzgl. MwSt. erworben werden.

Ansprechpartnerin:  
Sophia Tannreuther

Telefonnummer: 0921 75758-23  
E-Mail: [tannreuther@bbg-gruppe.de](mailto:tannreuther@bbg-gruppe.de)

Informationen zu allen weiteren AssCompact Studien sind unter [asscompact-studien.de](http://asscompact-studien.de) zu finden.

## BESTE WEITEREMPFEHLUNGSWERTE

Betriebliche Altersversorgung		Schaden/Unfall	
Platz 1	VOLKSWOHL BUND	Platz 1	Itzehoer
Platz 2	Stuttgarter	Platz 2	InterRisk
Platz 3	LV 1871	Platz 2	Die Haftpflichtkasse

Basis des Rankings: Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit unter den Befragten