

AssCompact TRENDS I/2020: Zufriedenheit und Motivation steigen spürbar

(ac) Der aktuellen Studie „AssCompact TRENDS I/2020“ zufolge blicken die unabhängigen Vermittler mit gesteigerter Zufriedenheit und mehr Motivation als im vergangenen Quartal in die nahe Zukunft. Wie sie sich die digitale Vertriebsunterstützung durch Versicherungsunternehmen vorstellen, wurde zudem im Sonderthema der Studie näher betrachtet.

Die unabhängigen Vermittler zeigen sich im ersten Quartal 2020 mit der Vertriebsstimmung zufrieden und hinsichtlich ihrer Aktivitäten motiviert. Das ergibt die Studie „AssCompact TRENDS I/2020“, die sich vierteljährlich unter den Maklern und Mehrfachagenten nach deren Stimmungslage umhört. Demzufolge ist die Zufriedenheit im ersten Quartal um 4,5 Prozentpunkte angestiegen und steht derzeit somit bei 60,7%. Die Motivation hat um 4,3 Prozentpunkte auf 68,4% zugenommen.

Was die Stimmung hebt bzw. trübt

Der Ausblick auf das Jahr 2020 mit seinen Herausforderungen und Chancen scheint die unabhängigen Vermittler für ihren Berufsalltag zu beflügeln. Die Gründe für ihre derzeitige positive Gesamtstimmung finden die Befragten hauptsächlich in der Geschäfts- bzw. Marktentwicklung: Es gibt genug zu tun, das Geschäft läuft gut, der Beratungsbedarf ist allgemein hoch. Aber auch die Kundenbeziehungen, die von den Maklern und Mehrfachagenten laut AssCompact Studie überwiegend als gut und von Vertrauen geprägt wahrgenommen werden, wirken sich positiv auf die Stimmungslage aus.

Danach gefragt, was die derzeitige Stimmung der unabhängigen Vermittler trotz gesteigerter Laune trübt, fallen unter den Befragten überwiegend die Schlagworte Regulierung und Bürokratie, hier werden besonders oft die Provisionsdeckel-Diskussion und der geplante 34f-Aufsichtswechsel zur BaFin genannt. Aber auch die derzeitige allgemeine Welt- und Finanzlage gibt

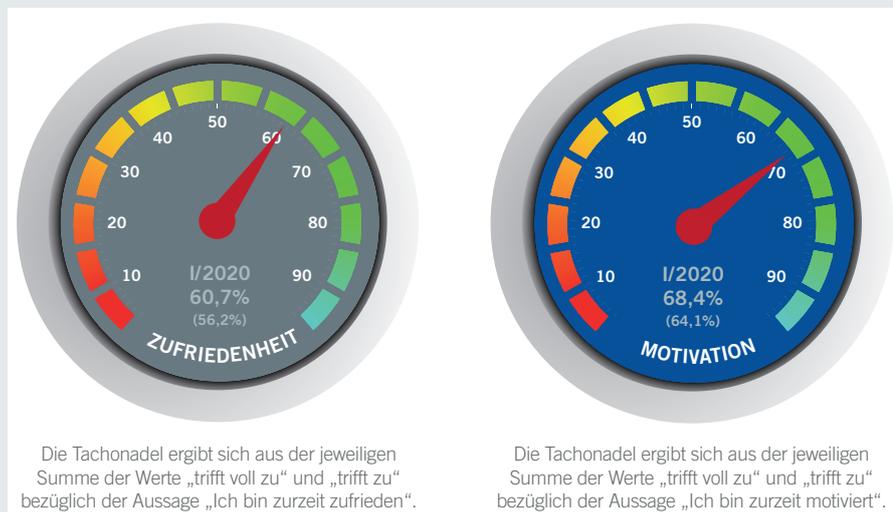
den unabhängigen Vermittlern Anlass zur Sorge. Hier finden sich insbesondere Themen rund um die geopolitische Situation, die CO₂-Diskussion, den Brexit und die Fridays-for-Future-Bewegung.

Bestandteil der Studie „AssCompact TRENDS I/2020“ ist auch wieder der Produkt-Trend-Indikator, der eingesetzt wird, um mögliche Trends aus der derzeitigen Vertriebsstimmung abzuleiten. Hierfür werden die Produkte, die im vierten Quartal 2019 stark nachgefragt wurden, und die Bedeutung der Produkte in der Zukunft gegenübergestellt und abgeglichen. So werden mögliche Auf- und Absteiger in der Bedeutung der Produktlinien für die Vermittler sichtbar. Trend-Aufsteiger sind demnach Cyber, Dread Disease und D&O. Als Trend-Absteiger gelten Kfz-Flotte, Riester und Kraftfahrt.

Digitale Vertriebsunterstützung durch Versicherungsunternehmen

Bemerkenswert ist, dass unter den Gründen für eine eher negative Stimmung auch mehrfach die Digitalisierung genannt wird. Offensichtlich fühlen sich einige Befragte damit überfordert und nahezu die Hälfte (47,1%) schätzt die digitale Kompetenz im eigenen Vermittlerbüro lediglich als mittelmäßig ein. Die größten Hürden bei der Einführung bzw. Nutzung digitaler Tools sehen die befragten unabhängigen Vermittler in der Datenschutzthematik (55%) und im zusätzlichen „Pflegeaufwand“ (50,3%). Aber auch die eigene Unsicherheit im Umgang mit digitalen Tools gestehen 47,6% der Makler ein, wobei knapp zwei Drittel der Befragten (65,2%) der Aussage zustimmen, dass der zielgerichtete Einsatz digitaler Tools – im Vergleich zur Nichtnutzung dieser Tools – den Vertrieb von Versicherungsprodukten positiv beeinflussen kann.

Zufriedenheit und Motivation der Vermittler im ersten Quartal 2020



Zu diesen Ergebnissen kommt das Sonderthema der Studie „AssCompact TRENDS I/2020“, das sich mit der digitalen Vertriebsunterstützung durch Versicherungsunternehmen befasst. Auch hier gibt es der Umfrage zufolge noch Luft nach oben: Im Moment fühlen sich die Makler und Mehrfachagenten bei der digitalen Kommunikation mit den Versicherungsunternehmen am wenigsten (24,4%) von den Versicherungsunternehmen selbst unterstützt. Am ehesten kommt die diesbezügliche Unterstützung laut TRENDS-Studie von den eigenen Kollegen bzw. der IT im Vermittlerbüro (52,3%) und von Anbietern digitaler Kommunikationsplattformen wie Maklerverwaltungsprogrammen oder Maklerpools (46,8%).

Aber worauf legen die unabhängigen Vermittler in der digitalen Zusammenarbeit mit den Versicherern denn den meisten Wert bzw. was würden sie sich wünschen? Laut AssCompact Studie kommt es den befragten Maklern und Mehrfachagenten im Bereich Tarifierung, Angebot und Antrag vor allem auf responsive Tarifrechner an, deren Darstellung und Oberfläche sich optimal an das jeweilige Endgerät anpassen (63,4%). Aber auch eine Risikoprüfung am Point of Sale bezeichnet über die Hälfte der Befragten als sehr wichtig. Was den Bereich Vertragsmanagement betrifft, sind genau zwei Dritteln der Befragten Maklerverwaltungsprogramme in der digitalen Zusammenarbeit mit den Versicherern sehr wichtig. Was die digitale Infrastruktur in der Vertriebsunterstützung angeht, legen die unabhängigen Vermittler überwiegend Wert auf einfach bedienbare Angebotsrechner. Werden sie nach der Kommunikation und Information rund um die Vertriebsunterstützung gefragt, erwartet der Großteil der unabhängigen Vermittler Webinare und Online-Präsentationen von den Versicherern. Aber auch Erklärvideos der Versicherer für die Endkunden, die auch von den Vermittlern genutzt werden können, stehen bei über der Hälfte der befragten Makler und Mehrfachagenten hoch im Kurs. Ebenso viele finden Angebote zur Personalisierung (z. B. eigenes Vermittler/-Firmenlogo) sehr wichtig.

Top-Anbieter aus Vermittlersicht

Keine AssCompact TRENDS-Studie ohne die Frage nach den aktuellen Favoriten der Makler in insgesamt 37 Produktlinien. Die nachfolgende Tabelle bildet einen Auszug aus dieser Favoriten-Befragung und zeigt die Top Drei in fünf ausgewählten Sparten:

Top-Anbieter aus Vermittlersicht

Klassische Lebens-/Rentenversicherung	
Platz 1	Allianz (1)
Platz 2	ALTE LEIPZIGER (3)
Platz 3	VOLKSWOHL BUND (2)
Berufsunfähigkeit	
Platz 1	ALTE LEIPZIGER (1)
Platz 2	VOLKSWOHL BUND (4)
Platz 3	Continental (5)/Nürnberger (6)
Private Haftpflicht	
Platz 1	die Haftpflichtkasse (1)
Platz 2	VHV (2)
Platz 3	Basler (4)
Cyberversicherung	
Platz 1	Hiscox (1)
Platz 2	Markel (2)
Platz 3	HDI (5)
Kredite (Banken)	
Platz 1	DSL Bank (1)
Platz 2	ING (2)
Platz 3	Sparkasse (15)

Die Tabelle gibt einen Überblick über die Top-Anbieter in ausgewählten Sparten; die Platzierungen der Anbieter aus der Vorstudie sind in Klammern dargestellt.

Über die Studie

An der Befragung zur Studie „AssCompact TRENDS I/2020“ beteiligten sich 726 Makler und Mehrfachagenten. 407 Stimmen flossen nach einer Qualitätsprüfung in die Stichprobe ein, die ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur darstellt. Die Studie kann zum Einzelpreis von 1.300 Euro zzgl. MwSt. erworben werden.

- Ansprechpartnerin: Sophia Tannreuther
- Telefonnummer: 0921 7575823
- E-Mail: tannreuther@bbg-gruppe.de

Informationen zu allen weiteren AssCompact Studien sind unter asscompact-studien.de zu finden. ■