

AssCompact TRENDS IV/2017: Positive Vertriebsstimmung bei den unabhängigen Vermittlern

(ac) Die deutschen Versicherungsmakler werden optimistischer, das zeigt der Vertriebs-tacho der AssCompact TRENDS IV/2017. Die Studie gibt wie gewohnt Auskunft über Produkt- und Geschäftstrends sowie Anbieter-Favoriten. Das Sonderthema widmet sich Fragen rund um Gütesiegel für Produkte und Unternehmen.

Produktanbieter im Finanz- und Versicherungsmarkt verwenden Gütesiegel seit vielen Jahren, um die Qualität des Unternehmens und der Produkte von einer dritten Institution bestätigen zu lassen. Vermittlern und Kunden wiederum bieten sie Orientierung, denn Finanz- und Versicherungsprodukte sind komplex und führen bei Profis wie Laien zu Unsicherheiten. Ohne Bewertung durch Dritte müssten Informationen selbst beschafft (Screening) oder Informationen aktiv übermittelt (Signaling). Da die eigene Recherche und Analyse jedoch meist wesentlich aufwendiger ist, werden aus Gründen der Effizienz gerne externe Informationen verwendet. Aus diesem Grund sind Gütesiegel ein bewährtes Marketinginstrument, um Informationsasymmetrien abzubauen und dem Kunden sowie dem Vermittler Vertrauen und Sicherheit zu signalisieren. Welche Gütesiegel aus Maklersicht bekannt sind und wie Vermittler die Gütesiegel bewerten, hat die aktuelle Studie „AssCompact TRENDS IV/2017“ in einem Sonderteil ermittelt.

Gütesiegel – Unterteilung in vier Kategorien

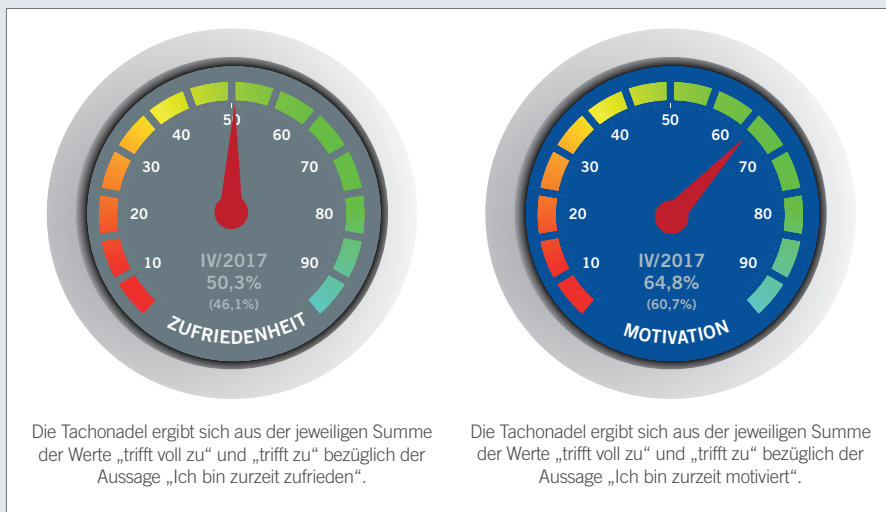
Um die Vielzahl an Gütesiegeln im Finanz- und Versicherungsmarkt zu bündeln, wurden für die Befragung vier Kategorien erstellt. Die erste Siegel-Kategorie umfasst Unternehmensra-

**Dr. Christian Durchholz,
Leiter Studien der bbg
Betriebsberatungs GmbH**

„Das Thema Gütesiegel wurde in der vergangenen Zeit immer häufiger vonseiten der Makler und der Versicherer an uns herangetragen. Umso wichtiger war es, hierzu ein Meinungsbild aus Vermittlersicht zu erarbeiten. Die Ergebnisse zeigen pro Kategorie eine große Spannweite zwischen den Siegelanbietern auf, wodurch sehr gute Rückschlüsse möglich sind. Wir von AssCompact nehmen die Hinweise und Kritikpunkte sehr ernst, um die AssCompact Studien im Sinne der Transparenz und Objektivität stets weiterzuentwickeln.“

tings auf Basis von institutionellen Expertenanalysen, bei denen Geschäftsberichte, Risikomanagement, Finanzstärke, Stabilität und ähnliche Kennzahlen herangezogen werden. Die zweite Kategorie beinhaltet wiederum institutionelle Expertenanalysen, allerdings solche, die Produkte bzw. Serviceprozesse bewerten – sogenannte Produktratings. Das sind beispielsweise Tarifanalysen und Leistungsübersichten sowie Bewertungen von Kostenquoten, Erfolgsquoten oder auch von Transparenz. Die dritte Siegel-Kategorie rückt die Meinung der Vermittler in den Vordergrund. Dabei bewerten Vermittler Produkte und Services etwa anhand verschiedener Kriterien wie Qualität der Zusammenarbeit, Bekanntheit, Image, Vertriebsunterstützung oder Tarifpolitik. Diese kann man unter Produkt-/Servicerankings subsumieren. Die vierte Siegel-Kategorie umfasst die Meinungen der Endkunden.

Zufriedenheit und Motivation der Vermittler im vierten Quartal 2017



Bewertung der Gütesiegel

Anhand der Studie lässt sich zunächst feststellen, dass die Gütesiegel der Kategorien 1 und 2 die höchste Bekanntheit haben: Siegel von Morgen & Morgen, Franke & Bornberg, Assekurata, Fitch, Focus Money und Stiftung Warentest führen die Ranglisten mit Bekanntheitswerten um die 80% an. Bei den Siegeln aus Vermittlersicht dominieren die AssCompact-Siegel und auf Endkundenebene Focus Money. Den größten qualitativen Zuspruch erhalten die Gütesiegel von Morgen & Morgen und Franke & Bornberg in der Kategorie der Produktratings. Knapp 43% sprechen den beiden Gütesiegeln objektive Prüfungskriterien zu, die den Vermittlern in der Kundenberatung helfen. Weiterhin geben 18% der Befragten an, Gütesiegel von Morgen & Morgen in der Kundenberatung einzusetzen. Bei Franke & Bornberg sind es immerhin 15%. Wesentlich kritischer werden aus Maklersicht die Gütesiegel eingestuft, die auf Kundenmeinungen basieren. Hier schreiben nur etwa 10% den Gütesiegeln objektive Prüfungskriterien zu. Zudem raten ca. 25% von einer Siegel-Verwendung durch Versicherungsvermittler ab. Bei den Gütesiegeln, die auf Basis von Vermittlermeinungen erstellt werden, genießt AssCompact die größte Bekanntheit. Auch hinsichtlich der Qualität werden sie besser als andere Rankings bewertet.

Im Allgemeinen sind jedoch 83% der unabhängigen Vermittler der Meinung, dass sehr viele Gütesiegel vergeben werden und somit die Beurteilung der Qualität eines Gütesiegels immer schwieriger wird. Zudem fordern 72% eine Verbesserung der Transparenz, um die Methodik und das Zustandekommen der Ergebnisse besser nachvollziehen zu können.

Zufriedener und motivierter

Doch nun zum Vertriebstacho (s. Abbildung links) der TRENDS-Umfrage: Im Vergleich zum Vorquartal hat sich die Vertriebsstimmung deutlich verbessert. Die Zufriedenheit innerhalb der Vertriebsstimmung der unabhängigen Vermittler steigt im vierten Quartal um 4,2 Prozentpunkte und steht nun bei 50,3%. Die Motivation zieht ebenfalls mit 4,1 Prozentpunkten an und kommt auf 64,8%.

Top-Anbieter aus Vermittlersicht

Für die letzte TRENDS-Ausgabe des Jahres konnten die befragten Makler zudem in 39 Produktlinien der Bereiche Altersvorsorge, Risikoversorge, privates und gewerbliches Schaden-/Unfallgeschäft sowie Kapitalanlage/Finanzierung ihre Favoriten unter den Produkthanbietern angeben. Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über ausgewählte Produktlinien (in Klammern die Platzierung des dritten Quartals):

Top-Anbieter aus Vermittlersicht

Berufsunfähigkeitsversicherung	
Platz 1	ALTE LEIPZIGER (1)
Platz 2	Swiss Life (2)
Platz 3	Continentale (4)
Erwerbsunfähigkeitsversicherung	
Platz 1	VOLKSWOHL BUND (1)
Platz 2	Stuttgarter (3)
Platz 3	Dialog (6)
Hausratversicherung	
Platz 1	Ammerländer (3)
Platz 2	Die Haftpflichtkasse (1)
Platz 3	VHV (2)
Betriebs-/Berufshaftpflichtversicherung	
Platz 1	VHV (2)
Platz 2	Allianz (4)
Platz 3	Rhion (3)
Technische Versicherung	
Platz 1	Allianz (1)
Platz 2	R+V (4)
Platz 3	AXA (5)

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 sind in Klammern dargestellt.

Gute Aussichten für das Kompositgeschäft

Am besten läuft es für die Makler laut Studie aktuell im privaten Schaden-/Unfallgeschäft. Hier gab im Schnitt mehr als die Hälfte der Makler an, dass das vergangene Quartal gut oder sogar sehr gut lief. Auch perspektivisch sind die Makler überzeugt, dass das Geschäft eher noch besser laufen wird.

Über die Studie „AssCompact TRENDS IV/2017“

An der quartalsweise durchgeführten Umfrage beteiligten sich 396 Makler und Mehrfachagenten. Die Stichprobe (Ø-Alter = 53,2 Jahre; Ø-Berufserfahrung = 22,6 Jahre) liefert ein sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur am deutschen Versicherungsmarkt. Die Studie kann zum Einzelpreis von 1.150 Euro zzgl. 19% gesetzlicher MwSt. erworben werden. Ansprechpartner ist Florian Stasch (Tel.: 0921 7575838, E-Mail: stasch@bbg-gruppe.de). ■