

# Gewerbliches Schaden-/Unfallgeschäft 2018

August 2018

MARKTSTUDIE – UNTERSUCHUNGSDESIGN, METHODIK & BEWERTUNGSSCHEMA Ergebnisse aus einer Befragung von Assekuranz- und Finanzvermittlern



bbg

Betriebsberatungs GmbH

Bindlacher Straße 4

95448 Bayreuth

Telefon: +49 (0) 921-75758-0

Telefax: +49 (0) 921-75758-20

E-Mail: info@bbg-gruppe.de

Web: www.bbg-gruppe.de

Geschäftsführer:

Dieter Knörrer, Jürgen Neumann, Konrad Schmidt

Ansprechpartner: Dr. Christian Durchholz, Florian Stasch

Wissenschaftlicher Beirat: Professor Dr. Matthias Beenken

(FH Dortmund)

IVV-Institut für Versicherungsvertrieb

Beratungsgesellschaft mbH

Markt 5

06526 Sangerhausen

Telefon: +49 (0) 3464-2797-730

Telefax: +49 (0) 3464-2797-732

E-Mail: info@ivv-beratung.de

Web: www.ivv-beratung.de

Geschäftsführer: Steffen Ritter





### Hinweise zur Nutzung



Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile (insbesondere Abbildungen) urheberrechtlich geschützt. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Vervielfältigungen, Verbreitungen, Bearbeitungen (insbesondere Übersetzungen) sowie jegliche elektronische Verarbeitung, insbesondere die elektronische Publikation.

Eine Weitergabe an Dritte, insbesondere andere Unternehmen innerhalb des Konzerns, ist nicht gestattet. Sie können zu besonderen Konditionen eine Konzernlizenz erwerben, mit der eine Weitergabe innerhalb des Konzerns möglich ist. Sprechen Sie uns diesbezüglich gerne an.

Basis für die Erstellung dieser Studie sind die Antworten der Befragten. Die Herausgeber haben sich auf die Richtigkeit der Antworten verlassen. Eine Überprüfung der Konsistenz ist erfolgt, bei Bedarf wurde eine Korrektur durchgeführt. Die Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten wurde jedoch nicht zusätzlich durch einen unabhängigen Dritten geprüft.

Die jeweils angegebenen Punkte, Zahlen und Prozentwerte wurden gerundet. Daher können im Ergebnis Rundungsdifferenzen entstehen.

Das Untersuchungsdesign und methodisches Vorgehen zur Befragung von Assekuranz- und Finanzvermittlern wurde gesondert in einem Dokument zusammengefasst und steht unter dem folgenden Link zur Verfügung: <a href="https://www.asscompact-studien.de">www.asscompact-studien.de</a>. Käufer der Studie dürfen auf dieses Dokument verlinken um Verbrauchern – im Falle der Siegelnutzung – die Möglichkeit zur Kenntnisnahme, zur Prüfung der Ergebnisse und zur Prüfung der Prüfungssystematik zu geben. Eine anderweitige Nutzung ist nicht zulässig.

Soweit nicht anders vereinbart, unterliegt das Nutzungsrecht des von AssCompact vergebenen Siegels bei dem jeweiligen Unternehmen keinem Ablaufdatum und ist unbegrenzt nutzbar. Die Nutzungserlaubnis kann jedoch jederzeit von AssCompact widerrufen werden. Insbesondere bei Missbrauch behält sich AssCompact vor, das jeweilige Unternehmen zur Löschung des vergebenen Siegels aufzufordern bzw. die mit Siegel gedruckten Unterlagen zu vernichten.



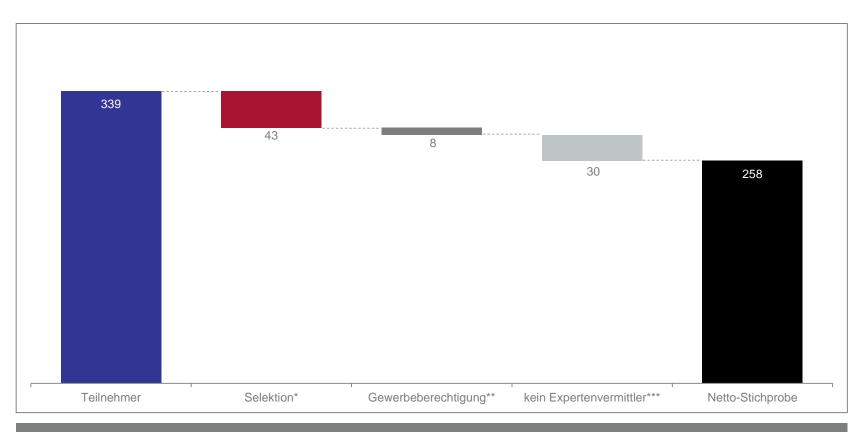
# UNTERSUCHUNGSDESIGN & METHODISCHES VORGEHEN



- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 15.06.2018 bis 09.07.2018
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 339
- Netto-Stichprobe: n = 258
- Zielgruppe:
  - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
    - 90,6% Versicherungsmakler nach § 34d Abs. 1 GewO
    - 22,7% Kapitalanlagevermittler nach § 34f Abs. 1 GewO
    - 15,7% Immobiliardarlehensvermittler nach § 34i Abs.1 S.1 GewO
  - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit ...
    - ... einem Durchschnittsalter von 52,1 Jahren
    - ... einer Branchenerfahrung von 23,9 Jahren
    - ... einer Geschlechtsverteilung von 7,8% weiblichen Vermittlerinnen und 92,2% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur



#### Umfrageteilnehmer



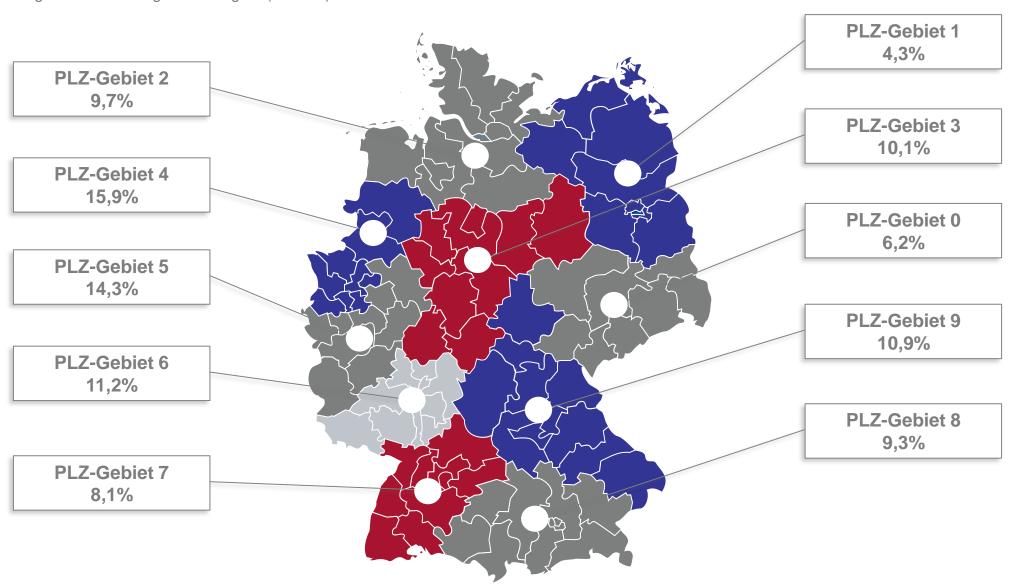
\*Selektionskriterien: unrealistische Beantwortungsdauer, Abbruch nach wenigen Fragen

\*\*Gewerbeberechtigung: Antwortoption "Gebundener Versicherungsvertreter"

\*\*\*kein Expertenvermittler: Antwortoption "Ich vermittele keine der aufgelisteten Produkte."



Regionale Verteilung der Befragten (n = 258)





#### Ziele der Untersuchung 2018

- Die Qualitätsmessung der Anbieter im Bereich der betrieblichen Altersversorgung aus Sicht der unabhängigen Vermittler ist ein wichtiger Indikator zur Wettbewerbsanalyse.
- Dieses Benchmarking dient einerseits zum Leistungsvergleich mit der Konkurrenz. Andererseits eignet es sich zur Prognose möglicher Konkurrenzreaktionen auf ein verändertes Preis-Qualitätsangebot der betrachteten Anbieter.
- Daher werden in der Befragung folgende Ziele verfolgt:
  - Ermittlung eines Rankings
  - Ermittlung der Höhe des Geschäftsanteils ("Share of Wallet")
  - Ermittlung der wichtigsten Einflussgrößen auf den Unternehmenserfolg (= Leistungskriterien)
  - Ermittlung der Zufriedenheit der Makler und Mehrfachvertreter mit den Anbietern
  - Ermittlung der Einstellungsloyalität
  - Ermittlung der Marktpositionierung
  - Ermittlung von Stärken und Schwächen
  - Ermittlung der Einstellung hinsichtlich marktrelevanter Fragestellungen
- Die Studie "AssCompact AWARD Gewerbliches Schaden-/Unfallgeschäft 2018" liefert zentrale Erkenntnisse zur Einordnung im Wettbewerb.
- Die Gesellschaften können somit ihre eigene Leistung mit den Leistungen der Konkurrenz vergleichen und zielorientierte Maßnahmen implementieren.



#### Bewertungsschema 2018

- Basis des Rankings ist der etablierte Share of Wallet (SoW), also die Verteilung der Geschäftsanteile auf die Gesellschaften.
- Die qualitative Bewertung der Produktgeber basiert auf 15 Leistungskriterien (LK).
- Der Einsatz einer 100er Skala in diesem Zusammenhang ermöglicht ein feinstufiges Qualitätsurteil.
- Zur Ermittlung der Relevanz der Leistungskriterien wird eine Regressionsanalyse durchgeführt. Dabei werden die Wichtigkeiten der Leistungskriterien statistisch geschätzt.
- Neben den Top-3-platzierten Gesellschaften gemäß SoW pro untersuchtem Bereich werden auch die jeweils besten Anbieter pro Leistungskriterium mit einem Siegel ausgezeichnet



Beste Tarifpolitik | Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis | Bestes Image | Bestes Schadenmanagement
Beste zentrale Vertriebsunterstützung | Beste Abwicklung im Neugeschäft | Beste Produktpalette
Beste vorvertragliche Informationen | Beste Flexibilität der Produkte und Tarife | Bester Bestandskundenservice
Bester Angebotsrechner | Beste Courtageabwicklung | Beste Innovationsstärke
Beste persönliche Vertriebsunterstützung | Beste Risikomanagementberatung



- Die Einstellungsloyalität der unabhängigen Vermittler wird anhand des **Net-Promoter-Score** (= Netto-Weiterempfehlungswert) und der **zukünftigen Zusammenarbeit** abgebildet.
- Jeder Umfrageteilnehmer kann den Anbietern in einer offenen Antwortform direktes Feedback und konstruktive Hinweise zur Verbesserung mitteilen.
- Die Individualanalyse für jedes bewertete Unternehmen enthält:
  - Benchmark der Leistungskriterien
  - Erweiterung zur Analyse der Wichtigkeiten pro Leistungskriterium
  - Abratungen und Abratungsgründe
  - Verteilung der Geschäftsanteile
  - Konstruktives Feedback



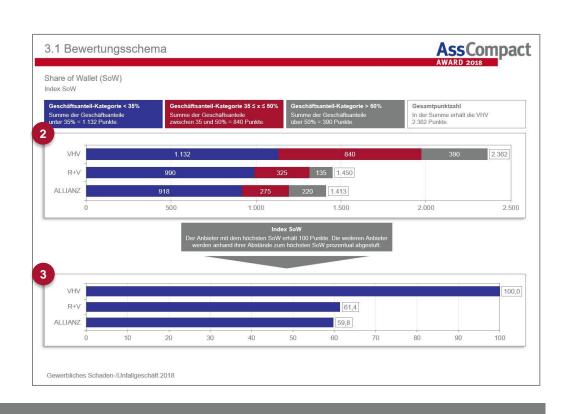
# BEWERTUNGSSCHEMA



#### Share of Wallet (SoW)

#### Überblick





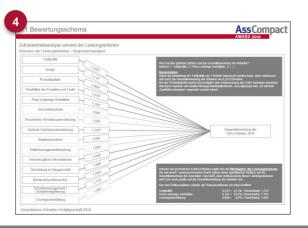
#### **Bewertungsansatz Share of Wallet (SoW):**

- 1. Die Vermittler werden gebeten zu ihren präferierten Anbietern jeweils ihre Geschäftsanteile (nach Stück) in Prozent anzugeben. Die Prozentwerte werden als Punktwerte interpretiert, sodass jeder Vermittler maximal 100 Punkte auf alle Anbieter verteilen kann.
- 2. Die realisierten Geschäftsanteile werden nach ihrer Höhe in drei Kategorien (< 35 %; 35 ≤ x ≤ 50 %; > 50 %) eingeteilt. Dadurch wird verdeutlicht, wie sich die Gesamtpunktzahl zusammensetzt.
- 3. Abschließend wird ein Index gebildet, bei dem der Anbieter mit dem höchsten SoW 100 Punkte erhält und die weiteren Anbieter anhand ihrer Abstände zum höchsten SoW prozentual abgestuft werden.

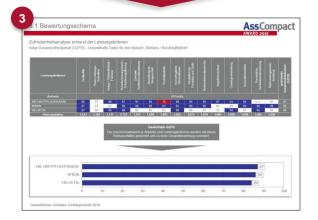


# Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien Überblick









#### **Bewertungsansatz Gesamtzufriedenheit**

- 1. Alle Anbieter, die ≥ 5% SoW erhalten, werden in einen Lostopf gelegt, aus dem maximal 3 Anbieter zufällig gezogen werden. Hierdurch wird der Aufwand der Umfrageteilnehmer reduziert und eine Gleichverteilung der Antworten über die Gesellschaften angestrebt.
- 2. Die Vermittler werden gebeten, ihre Zufriedenheit mit den Anbietern auf Basis von 15 Leistungskriterien anhand einer 100er-Skala zu bewerten.
- 3. Die Durchschnittswerte je Anbieter und Leistungskriterium werden mit einem Relevanzfaktor gewichtet und zu einer Gesamtbewertung summiert.
- 4. Die Relevanz eines Leistungskriteriums wird auf Basis einer Regressionsanalyse statistisch geschätzt.



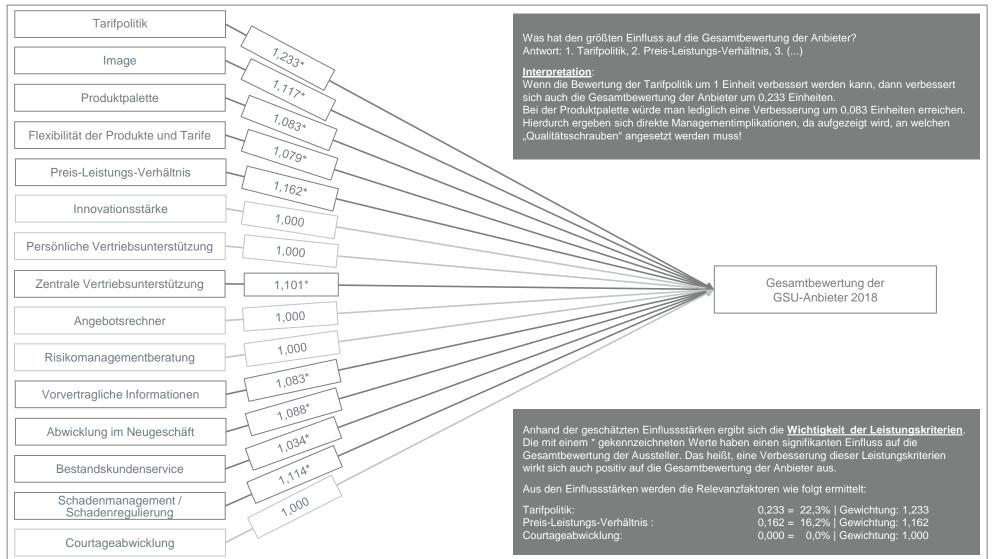
# Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien Leistungskriterien

Dimension	Kriterium	Beispiele
Unternehmens- führung	Qualität der Tarifpolitik	Transparenz, Beständigkeit des Tarifwerkes, Anpassungsklauseln,
	Image / Verlässlichkeit / Fairness	Bekanntheit, Vertrauen, Sympathie, positive Erfahrungsberichte, Zuverlässigkeit,
Produkt- management	Breite der angebotenen Produktpalette	Abdeckung von Zielgruppen, Kenntnisstand über Zielgruppen, individuelle Branchenlösungen und Deckungskonzepte, Zielgruppenfähigkeit, Auswahl und Anzahl an Tarifen und Zusatztarifen,
	Flexibilität der Produkte und Tarife	Tarifiermöglichkeiten, flexible Erweiterungsbausteine, Individualisierbarkeit, Kombinierbarkeit,
	Preis-Leistungs-Verhältnis	-
	Innovationsstärke	Produktneuheiten, Produktaktualität, Ausrichtung auf neue Märkte,
Vertriebs- unterstützung	Persönliche Vertriebsunterstützung	Fach-/Sozial-/Entscheidungskompetenz der Maklerbetreuer, Konstanz in der Betreuung, Selbstverständnis des Betreuers als Problemlöser, Erreichbarkeit,
	Zentrale Vertriebsunterstützung	Beantwortung von fachlichen Anfragen, Marketing-Material, Kundeninformationen, Beratungshilfen, Vertriebsstorys, Schulungsangebot, Fachinfos, Service-Hotline, Newsletter, Extranet, Online-Tools,
	Qualität des Angebotsrechners	Benutzerfreundlichkeit, Schnelligkeit, Flexibilität, Updates, Online/Offline-Verfügbarkeit, Plattformneutralität, Kompatibilität, Schnittstellen,
	Risikomanagementberatung	Unterstützung bei der Risikoanalyse vor Vertragsschluss,
	Qualität der vorvertraglichen Informationen	Bedingungswerk, Verständlichkeit, Übersichtlichkeit, Praktikabilität im Umgang mit Anträgen und Formularen, Vollständigkeit, Produktinformationsblatt, Aktualität, Korrektheit,
Abwicklungs- service	Qualität der Abwicklung im Neugeschäft	Korrektheit und Verständlichkeit der Policen, Schnelligkeit und Zuverlässigkeit der Antragsbearbeitung, elektronische Abwicklung i. S. v. Antragsweiterleitung und Verarbeitung, Übermittlung der Policenkopie als Online-Dokument, Nachvollziehbarkeit von Annahmeentscheidungen,
	Qualität des Bestandskundenservice	Fachkompetenz, Erreichbarkeit und Freundlichkeit der Sachbearbeiter, Abarbeitung von Geschäftsfällen, zügige Bearbeitung der Kundenanliegen, vertragliche Änderungen oder persönliche Daten,
	Qualität des Schadenmanagements bzw. der Schadenregulierung	Reaktionszeiten, kontinuierliche Rückmeldung über den Prozess / Stand der Schadenbearbeitung, Vermittlung von Dienstleistern, Serviceleistungen, Regulierungsaufwand, Unterstützung vor Ort, Begründung des Leistungsentscheids, unkomplizierte Schadenregulierung, Digitalisierung, BiPro, unkomplizierte Zusammenarbeit mit Sachverständigen / Gutachtern / Ansprechpartnern, Großschäden und Kleinschäden,
Courtage	Qualität der Courtageabwicklung	Korrektheit / Richtigkeit, Transparenz, Verständlichkeit,



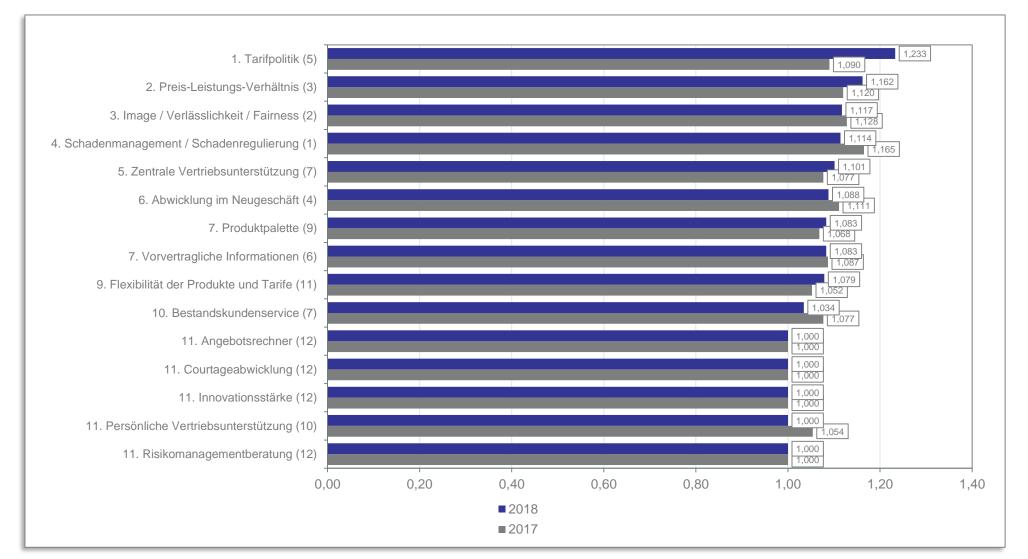
#### Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Relevanz der Leistungskriterien – Regressionsanalyse





Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien Relevanz der Leistungskriterien





# UNTERNEHMENSDARSTELLUNG



Ihr Partner für erfolgreiche Kontakte

Die bbg Betriebsberatungs GmbH mit Sitz in Bayreuth ist ein Dienstleistungsunternehmen für Information und Kommunikation in der Finanz- und Versicherungswirtschaft. Als Bindeglied zwischen Produktanbietern und Vermittlern liefert die bbg auf verschiedenen Wegen die Basis für Direct-Marketing, Information, Kontakte und Interaktivität. Die bbg ist Veranstalter der DKM, der Fachmesse der Finanz- und Versicherungswirtschaft sowie Herausgeber des Fachmagazins AssCompact.

Unter dem **Dach von AssCompact** bieten sich Vermittlern und Unternehmen weitere Plattformen zur Kontaktaufnahme, Wissensvermittlung und zum effektiven Networking. So veranstaltet die bbg Betriebsberatungs GmbH regelmäßig AssCompact Wissen Fachforen zu aktuellen Themen und organisiert den Jungmakler Award.

#### Marken der bbg Betriebsberatungs GmbH

- DKM Fachmesse für die Finanz- und Versicherungswirtschaft (23. – 25. Oktober 2018 in Dortmund).
- AssCompact Fachmagazin für Risiko- und Kapitalmanagement und Dachmarke für
  - AssCompact Wissen Kompetenzforen zu aktuellen Themen.
  - AssCompact Events Events für gute Kontakte (u.a. AssCompact Open).
  - AssCompact Stellenmarkt Veröffentlichung von Stellenangeboten und -gesuchen.
  - AssCompact Mailing Brancheninformationen per E-Mail.
  - AssCompact TV Brancheninformationen, Interviews, Themensendungen.





Die IVV Institut für Versicherungsvertrieb

Beratungsgesellschaft mbH widmet sich konzentriert
unabhängigen Vermittlern und Maklerbetrieben, deren
Mitarbeitern und Betreuern sowie allen Versicherern und deren
Maklervertrieben.

Die umfangreichen **BEST OF-Analysen** des IVV Institut für Versicherungsvertrieb werden genutzt und in die Praxistrainings bzw. die Beratung aktiv eingebracht.

Ziel ist es, die eigene Arbeit für Versicherungsunternehmen und Vermittler noch vertriebswirksamer zu gestalten. Nach wie vor ist zudem die Begleitung und Entwicklung von Maklerbetreuern ein wesentlicher Baustein der eigenen Arbeit. Hiermit wird der Aufbau nachhaltig erfolgreicher Geschäftsbeziehungen zwischen Versicherern und unabhängigen Vermittlern professionell forciert.

#### Profil des IVV Institut für Versicherungsvertrieb

Geschäftsführer: Steffen Ritter

Gründungsjahr: 2013

Rechtsform: GmbH

Sitz: Sangerhausen

- Schwesterunternehmen der Institut Ritter GmbH
- Branchenerfahrung: seit 1992
- Geschäftsfelder: Training und Beratung, Marktforschung rund um den erfolgreichen Versicherungsvertrieb.
- Das Institut für Versicherungsvertrieb ist unter anderem unternehmensberatender Begleiter und Impulsgeber des Jungmakler-Awards und des Awards Unternehmer-Ass an die besten Versicherungsvermittler Deutschlands.



# Fachhochschule Dortmund

University of Applied Sciences and Arts

#### **Fachhochschule Dortmund**

Fachbereich Wirtschaft

Mit über 50 hauptamtlich Lehrenden und je nach Lehrangebot bis zu über 30 Lehrbeauftragten, die aus zahlreichen Unternehmensbereichen der Wirtschaft kommen, sowie mit ca. 1.800 Studierenden (mit Kooperationen ca. 2.200) ist der Fachbereich Wirtschaft der größte der insgesamt 7 Fachbereiche der Fachhochschule Dortmund.

Zurzeit werden sieben Bachelor-Studiengänge, davon einer dual, und vier Masterstudiengänge, davon einer als Verbundstudium, angeboten.

#### **Profilbereich Versicherung und Risikomanagement**

- Bachelorstudiengang Versicherungswirtschaft dual (B.A.)
- Ausbildungsintegriertes Studium in Kooperation mit Versicherungs- und Vermittlerunternehmen der Region Westfalen und dem Berufsbildungswerk der Versicherungswirtschaft in Dortmund e.V. (BWV)
- 7 Semester, 210 ECTS, AQAS-zertifiziert
- Masterstudiengang Risk & Finance (MSc)
- 4 Semester, 120 ECTS, AQAS-zertifiziert
- Unterstützt vom Verein zur Förderung der Versicherungswissenschaft an der Fachhochschule Dortmund e.V.





DAS UNABHÄNGIGE ANALYSEHAUS

Die MORGEN & MORGEN Group gilt als der führende Anbieter, wenn es um Transparenz am Versicherungsmarkt geht. Die Unternehmen der Gruppe liefern bedarfsgerechte, qualitativ hochwertige und seriöse Informationen und Dienstleistungen. Die Produktwelt der Unternehmensgruppe beruht auf neutralen Analysen und aktuellen Daten.

#### Zum Portfolio gehören:

- Vergleichs- und Analysesoftware
- Analyse-Software und Applikationen
- Webbasierte Lösungen
- Analysen
- Ratings und Rankings
- Produktportfolio-Analyse (Big Data & Business Intelligence)
- Konzeption und Realisierung von IT-Projekten
- Wettbewerbsanalyse

#### **Profil der MORGEN & MORGEN Group**

- Inhaber und CEO: Joachim Geiberger
- Geschäftsführerin: Jutta Rodgers
- Geschäftsführer: Peter Schneider
- Zur MORGEN & MORGEN Firmengruppe gehören:
  - MORGEN & MORGEN Group GmbH
  - MORGEN & MORGEN GmbH
  - Leviosa GmbH
  - inSWOT GmbH
  - sps services GmbH
  - DVV Deutsches Verbraucherportal GmbH



Die Institut für Vorsorge und Finanzplanung GmbH (IVFP) mit Sitz in Altenstadt/WN ist unabhängig und inhabergeführt. Das zentrale Element des IVFP ist die Kombination von Wissenschaft und Praxis. Mit einem Team von Spezialisten bietet das IVFP kompetente Lösungsansätze für die Finanzdienstleistungsbranche.

Akademie: In der modernen Wissensgesellschaft ist das IVFP mit seinen Seminarlehrgängen und Vorträgen stets nah am Zeitgeschehen. Versicherungsgesellschaften & Banken sowie auch Finanzberater & freie Versicherungsmakler werden hierbei zielgerichtet geschult und begleitet.

Rating: Das Rating des IVFP hat es sich zur Aufgabe gemacht den Markt für Vorsorgeprodukte in Deutschland detailliert und unabhängig zu untersuchen. Dabei werden jährlich mehr als 600 Tarife von über 100 Anbietern untersucht.

#### Profil des Instituts für Vorsorge und Finanzplanung

Software: Die Software für Vorsorge und Finanzplanung GmbH und Co. KG entwickelt individuelle Beratungsanwendungen nach Wunsch in allen Bereichen der Altersvorsorge- und Finanzplanung.

Research: Produktanalysen und Produktvergleichsübersichten ebenso wie Marktforschungen und Studien zu aktuellen Themen werden hierbei vom IVFP erstellt.

Tax & Consulting: Die Zertifizierung von Beratungsabläufen, die Analyse bestehender Prozesse und deren Optimierung sowie die Betreuung und Beratung bei Fragestellungen speziell zu den Themen Steuern und bAV gehören zum Portfolio in diesem Bereich.