

Maklerservice 2016

November 2016

MARKTSTUDIE – UNTERSUCHUNGSDESIGN, METHODIK & BEWERTUNGSSHEMA

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
Mitglied der Geschäftsleitung: Konrad Schmidt (ppa)

Ansprechpartner: Dr. Christian Durchholz

Wissenschaftlicher Beirat: Prof. 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



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: www.asscompact-studien.de. 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.

UNTERSUCHUNGSDESIGN & METHODISCHES VORGEHEN

- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 30.08.2016 bis 27.09.2016
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 685
- Netto-Stichprobe: n = 607
- Zielgruppe:
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
 - 87,1% Versicherungsmakler nach § 34 d Abs. 1 GewO
 - 19,9% Kapitalanlagevermittler nach § 34 f Abs. 1 GewO
 - 10,0% Mehrfachvertreter nach § 34 d Abs. 1 GewO
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit ...
 - ... einem Durchschnittsalter von 53,3 Jahren
 - ... einer Branchenerfahrung von 24,6 Jahren
 - ... einer Geschlechtsverteilung von 10,4% weiblichen Vermittlerinnen und 89,6% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur

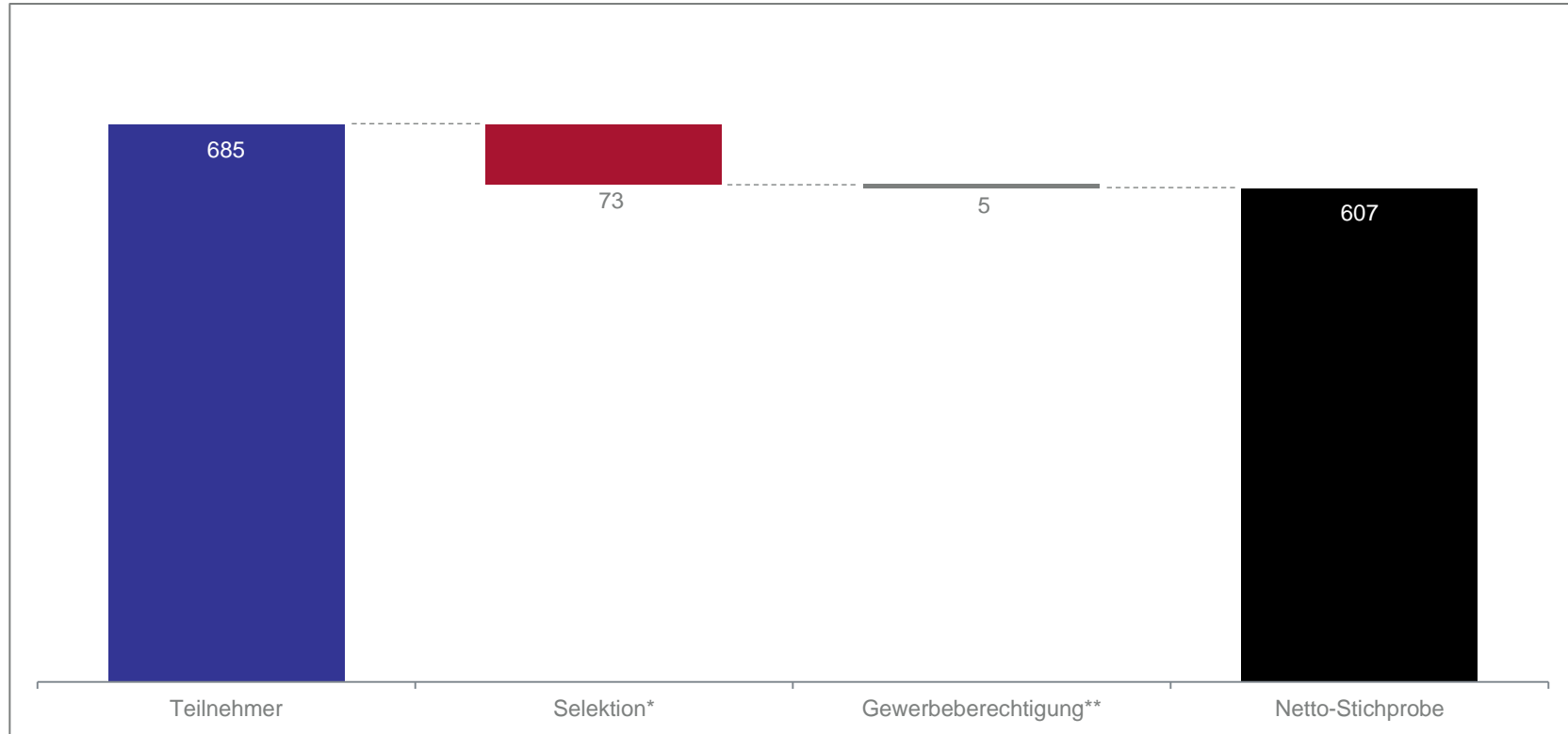
Ziele der Untersuchung 2016

- Die **Messung der Dienstleistungsqualität von Versicherungsunternehmen** in den Bereichen "Betriebliche Altersversorgung", "Private Vorsorge / Biometrie", "Kranken / Pflege" und "Sach / HUK" 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 wichtigsten Einflussgrößen auf die Vertriebsunterstützung (= Leistungskriterien)
 - Ermittlung der Zufriedenheit der Makler und Mehrfachvertreter mit den Anbietern
 - Ermittlung der Höhe der Serviceleistung
 - Ermittlung der Einstellungsloyalität
 - Ermittlung der Marktpositionierung
 - Ermittlung von Stärken und Schwächen
 - Ermittlung der Einstellung hinsichtlich marktrelevanter Fragestellungen
- **Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2016“ 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 2016

- Die **Basis des Rankings** ist die **qualitative Bewertung der Produktgeber** in den vier analysierten Bereiche über 12 Leistungskriterien hinweg.
- 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 der qualitativen Gesamtbewertung (= Gesamtzufriedenheit der unabhängigen Vermittler) der vier untersuchten Bereiche werden auch die jeweils **besten Anbieter pro Leistungskriterium und Bereich** mit einem Siegel ausgezeichnet
 - Beste Fachkompetenz im Innendienst | Bester Umgang mit Beschwerden | Beste internetbasierte Vertriebsunterstützung
 - Bestes Engagement im Innendienst | Bester Courtageprozess | Beste Vertriebskompetenz der Maklerbetreuer
 - Bestes Engagement der Maklerbetreuer | Bester Tarif-, Angebots- und Beratungsrechner | Bestes Extranet / Vermittlerportal
 - Beste digitale Unterstützung | Beste Marketing-Materialien | Beste kundenbezogene Unterlagen
- Die Einstellungsloyalität der unabhängigen Vermittler wird anhand der drei Kenngrößen **Net-Promoter-Score** (= Netto-Weiterempfehlungswert), **zukünftige Zusammenarbeit** und **empfundene Wertschätzung** abgebildet.
- Jeder Umfrageteilnehmer kann den Anbietern in einer offenen Antwortform **direktes Feedback** und **konstruktive Hinweise zur Verbesserung** mitteilen.
- Die **Individualanalyse** für jedes bewertete Unternehmen wurde um zwei Inhalte erweitert:
 - Benchmark der Leistungskriterien (NEU)
 - Erweiterung zur Analyse der Wichtigkeiten pro Leistungskriterium (NEU)
 - Abratungen und Abratungsgründe
 - Konstruktives Feedback

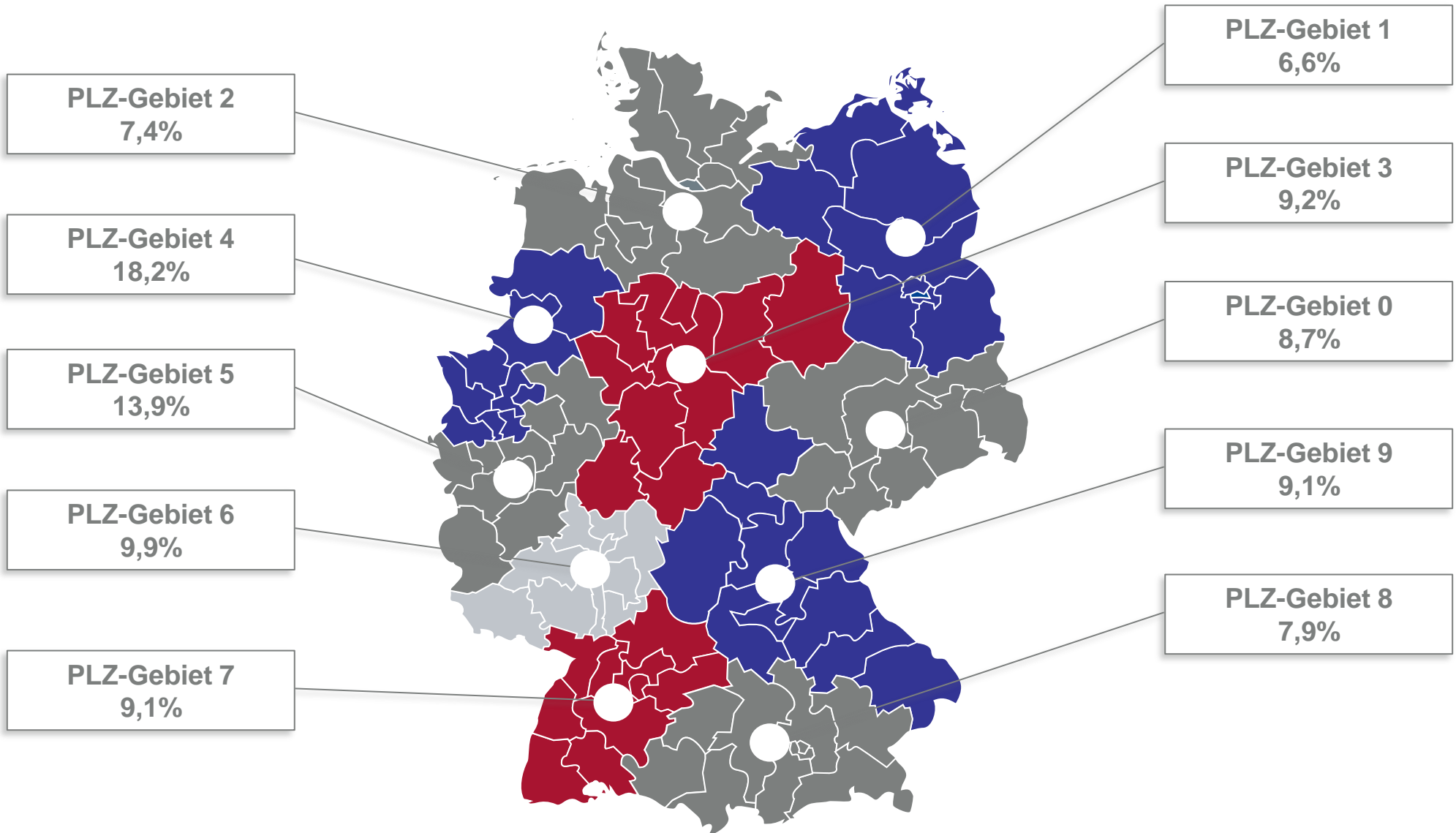
Umfrageteilnehmer



*Selektionskriterien: unrealistische Beantwortungsdauer, Abbruch nach wenigen Fragen

**Gewerbeberechtigung: Antwortoption „Gebundener Versicherungsvertreter“

Regionale Verteilung der Befragten (n = 607)



BEWERTUNGSSCHEMA

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien Überblick

1 AssCompact AWARD 2016 - Maklerservice

In welchen Bereichen vermitteln Sie regelmäßig Versicherungsprodukte:

Mehrfachnennungen sind möglich.

- im Bereich betriebliche Altersversorgung (bAV)
- im Bereich private Vorsorge / Biometrie (pV / Biometrie)
- im Bereich Kranken / Pflege (KV / Pflege)
- im Bereich Sach- / HUK (SHUK)

2 AssCompact AWARD 2016 - Maklerservice

Mehrfachnennungen sind möglich.

<input type="checkbox"/> ADLRI (SHUK)	<input type="checkbox"/> DIE BAYERISCHE (SHUK)	<input type="checkbox"/> JANITOS (SHUK)
<input type="checkbox"/> AIG (SHUK)	<input type="checkbox"/> DOMCURA (SHUK)	<input type="checkbox"/> KONZEPT UND MARKETING (SHUK)
<input type="checkbox"/> ALLIANZ (SHUK)	<input checked="" type="checkbox"/> ERGO (SHUK)	<input type="checkbox"/> MANHEIMER (SHUK)
<input type="checkbox"/> ALTE LEIPZIGER (SHUK)	<input type="checkbox"/> GENERALI (SHUK)	<input type="checkbox"/> NÜRNBERGER (SHUK)
<input type="checkbox"/> AMMERLÄNDER (SHUK)	<input type="checkbox"/> GOTHAR (SHUK)	<input type="checkbox"/> NV-VERSICHERUNG (SHUK)
<input type="checkbox"/> AXA (SHUK)	<input type="checkbox"/> HAFTFLUCHTASSE DARBSTADT (SHUK)	<input checked="" type="checkbox"/> RAV (SHUK)
<input type="checkbox"/> BADEN-BADER (SHUK)	<input type="checkbox"/> HO (SHUK)	<input type="checkbox"/> RHON (SHUK)
<input type="checkbox"/> BASLER (SHUK)	<input type="checkbox"/> HELVETA (SHUK)	<input type="checkbox"/> VHV (SHUK)
<input type="checkbox"/> CONCEPT (SHUK)	<input type="checkbox"/> IDEAL (SHUK)	<input type="checkbox"/> VOLKSWOH-BUND (SHUK)
<input type="checkbox"/> CONCORDIA (SHUK)	<input checked="" type="checkbox"/> INTERLLOYD (SHUK)	<input type="checkbox"/> WÜRTTEMBERISCHE (SHUK)
<input type="checkbox"/> CONTINENTALE (SHUK)	<input type="checkbox"/> INTERISK (SHUK)	<input type="checkbox"/> ZÜRICH (SHUK)
<input type="checkbox"/> DEBENIA (SHUK)	<input type="checkbox"/> ITZEHOER (SHUK)	<input type="checkbox"/> SONSTIGER ANBIETER (SHUK)

3 AssCompact AWARD 2016 - Maklerservice

Wie stark stimmen Sie folgenden Aussagen zu?

Der Entscheidungsprozess der aufgeführten Gesellschaft(en) ist sehr gut (z. B. Transparent und Nachvollziehbarkeit; etc.).

Bitte geben Sie Ihre Zustimmung mit, indem Sie den Regler mit der Maus bewegen. Alternativ können Sie auch einen Wert manuell eingeben.

CANADA LIFE (bAV)	keine Zustimmung	0%	100%
DIE BAYERISCHE (pV / Biometrie)	keine Zustimmung	0%	100%
IDEAL (KV / Pflege)	keine Zustimmung	0%	100%
ERGO (SHUK)	keine Zustimmung	0%	100%
INTERLLOYD (SHUK)	keine Zustimmung	0%	100%
NHV (SHUK)	keine Zustimmung	0%	100%

4 3.1 Bewertungsschema

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien
Relevanz der Leistungsdimension - Regressionsanalyse

5 3.4 Favoriten der Vermittler – Private Vorsorge / Biometrie

3.4.3 Zufriedenheit (2 von 5)

Leistungskriterien	Top-3 Noten pro LK									
	0 Punkte	1 Punkt	2 Punkte	3 Punkte	4 Punkte	5 Punkte	6 Punkte	7 Punkte	8 Punkte	9 Punkte
CANADA LIFE	15	83	83	80	83	81	81	83	81	84
DIE BAYERISCHE	15	85	85	89	84	82	82	82	84	83
VOLKSWOH-BUND	66	81	84	84	85	85	77	81	80	82
IDEAL	52	81	83	83	81	83	76	83	80	81
ERGO	79	85	71	80	84	83	86	86	87	83
STUTTGARTER	64	79	81	79	83	82	77	78	72	80
WVW	81	81	84	83	78	75	75	78	76	75
CONCEPTAL	82	77	75	78	78	81	72	77	72	81
SWISS LIFE	78	76	74	79	83	83	73	71	76	73
ALTE LEIPZIGER	80	81	76	83	79	84	75	78	87	78
CONCORDIA	80	80	80	79	79	78	82	75	82	81
LV MIT	78	82	85	77	77	83	85	75	82	78
ALLIANZ	76	75	72	82	76	78	74	74	74	75
AXA	75	73	72	84	71	78	73	69	72	75
NÜRNBERGER	74	74	73	79	77	78	72	68	71	73
GENERALI/CONCORDIA	73	73	72	81	81	82	75	74	73	74
WÜRTTEMBERISCHE	73	70	71	83	75	75	65	64	73	71
INTERLLOYD	72	61	67	70	71	72	62	57	63	68
Rechnungswert	1,01	1,16	1,08	1,04	1,01	1,04	1,04	1,04	1,04	1,00

Bewertungsansatz Gesamtzufriedenheit

- 1 Auswahl zwischen 4 Vermittlerschwerpunkten:
- 2 Alle Anbieter, mit denen die Vermittler in den vergangenen 12 Monaten intensiv zusammengearbeitet haben, werden in einen Lostopf gelegt, aus dem maximal drei Anbieter pro Schwerpunkt zufällig gezogen werden. Hierdurch wird der Aufwand der Umfrageteilnehmer reduziert und eine Gleichverteilung der Antworten über die Gesellschaften angestrebt.
- 3 Die Vermittler werden gebeten, ihre Zufriedenheit mit den Anbietern auf Basis von 12 Leistungskriterien anhand einer 100er-Skala zu bewerten.
- 4 Die Relevanz eines Leistungskriteriums wird auf Basis einer Regressionsanalyse statistisch geschätzt.
- 5 Die Durchschnittsbewertungen je Anbieter und Leistungskriterium werden mit diesen Relevanzfaktoren gewichtet und zu einer Gesamtzufriedenheit aggregiert.

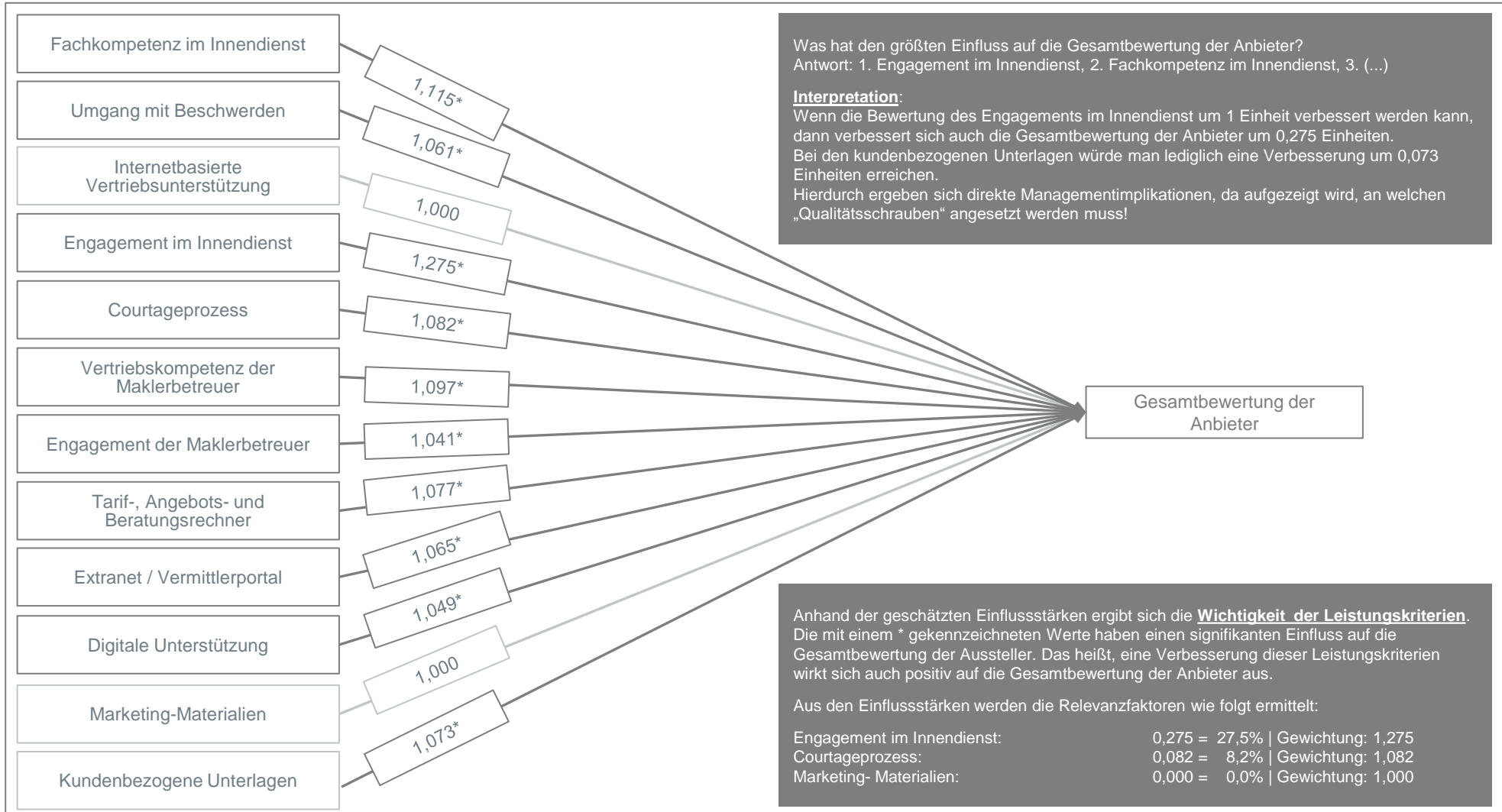
Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Leistungskriterien

Dimension	Kriterium	Beispiele
Zentrale Vertriebsunterstützung	Fachkompetenz im Innendienst	Produkt-Know-how, Prozess-Know-how, Einhaltung von Zusagen (schnelle Entscheidungswege)
	Umgang mit Beschwerden	Zuständigen Ansprechpartner in der Zentrale der Gesellschaft, Beschwerden zur Courtageabrechnung
	Internetbasierte Vertriebsunterstützung	E-Learning, Webinare, Online-Messen, webbasierte Roadshows, Mitarbeiterschulung
	Engagement im Innendienst	Freundlichkeit, Verbindlichkeit, Erreichbarkeit
	Courtageprozess	Transparenz und Nachvollziehbarkeit
Regionale Vertriebsunterstützung	Vertriebskompetenz der Maklerbetreuer	Underwriting, Zeichnungs- und Rabattierungsvollmachten, Schadenbearbeitung, Entscheidungsbefugnis, Sparten-Know-how, Vertriebsideen, gemeinsame Kundenbesuche, Neukundengewinnung, Einhalten von Zusagen, Produktvorstellung
	Engagement der Maklerbetreuer	Erreichbarkeit, Verlässlichkeit, Freundlichkeit, Termintreue, Reaktionszeit bei Anfragen, Problemlöser, Einfühlungsvermögen in das Vermittlergeschäft, Impulsgeber
Software und Tools	Tarif-, Angebots- und Beratungsrechner	Benutzerfreundlichkeit, Schnelligkeit, Flexibilität, Speichermöglichkeiten von Angeboten, Schnittstelle zum Maklerverwaltungsprogramm, Updates, Online/Offline-Verfügbarkeit
	Extranet / Vermittlerportal	Handling, Attraktivität (Design), Aktualität, Leistungsumfangs, Tracking von Vorgängen (Antrag, Bestand, Leistung), Ergonomie der Anwendung, Zugang, Informationsbeschaffung
	Digitale Unterstützung	Unterstützung bei digitalen Prozessen wie elektronische Risikoprüfung, Risikovorabfrage, Antrag, digitale Unterschrift, Datenunterstützung (Datenaustausch, BiPro)
Marketing-Materialien	Marketing-Materialien	Transparenz und Nachvollziehbarkeit, Kundenbroschüren, gedruckte Vermittler-Informationen, gedruckte Beratungshilfen, Präsentationen, E-Books
	Kundenbezogene Unterlagen	Transparenz, Verständlichkeit, Übersichtlichkeit

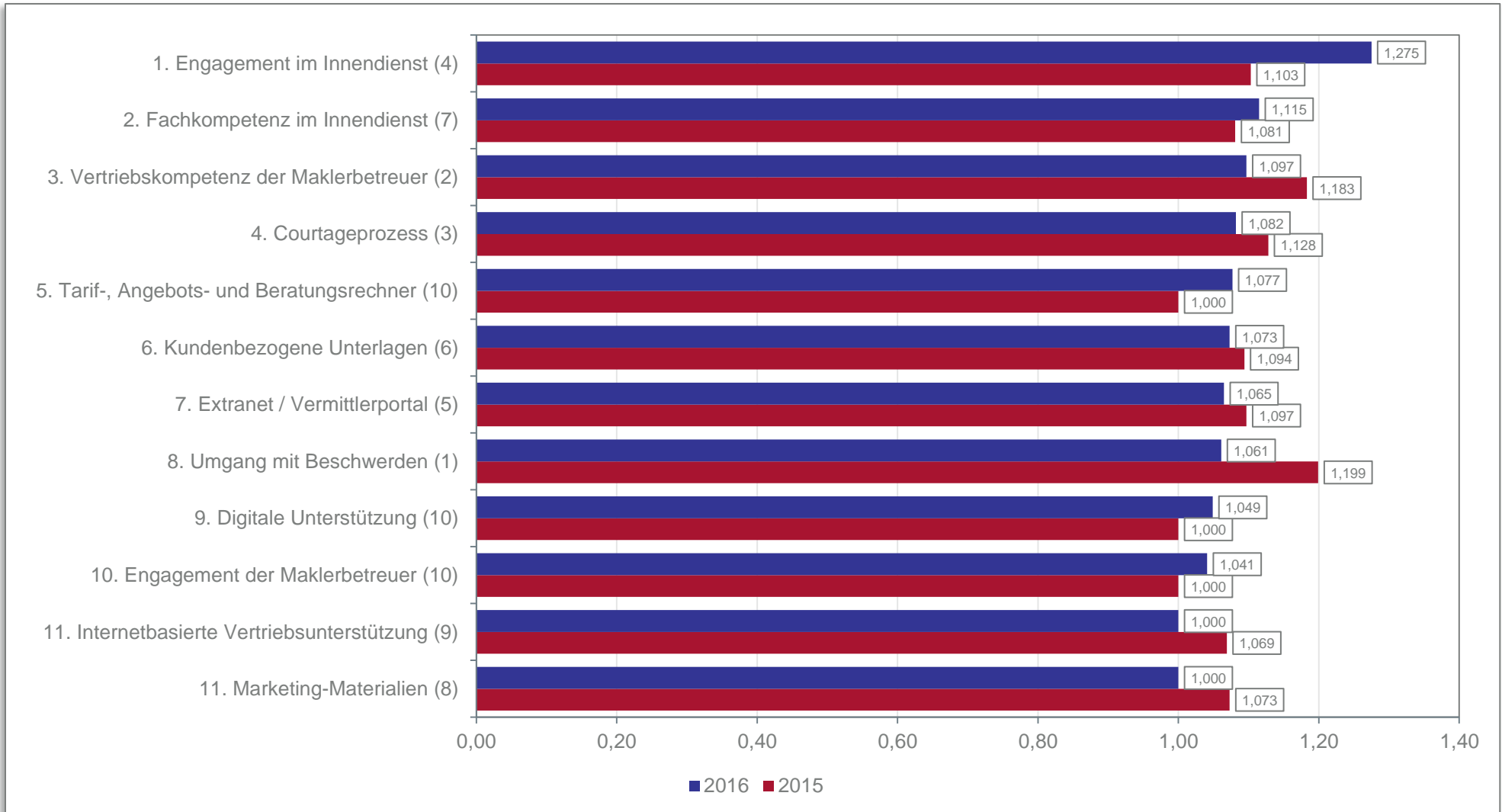
Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Relevanz der Leistungskriterien – Regressionsanalyse



Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Relevanz der Leistungskriterien (Rang aus dem Vorjahr in Klammern)



UNTERNEHMENS DARSTELLUNG



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 Produkthanbietern 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 (24. – 26. Oktober 2017 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.



Institut für Versicherungsvertrieb
Beratungsgesellschaft mbH

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.

MORGEN & MORGEN

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