

# AssCompact

**AWARD 2020**

## Privates Schaden-/Unfallgeschäft 2020

Juli 2020

MARKTSTUDIE – INFORMATIONSFLYER

Ergebnisse aus einer Befragung von

Assekuranz- und Finanzvermittlern

**bbg**  
Betriebsberatungs GmbH  
Bindlacher Straße 4  
95448 Bayreuth



**IVV - Institut für Versicherungsvertrieb**  
Beratungsgesellschaft mbH  
Markt 5  
06526 Sangerhausen



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

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

**E-Mail:** [info@bbg-gruppe.de](mailto:info@bbg-gruppe.de)

**Web:** [www.bbg-gruppe.de](http://www.bbg-gruppe.de)

**Geschäftsführer:** Konrad Schmidt

**Ansprechpartner:** Dr. Christian Durchholz, Dr. Mario Kaiser &  
Sophia Tannreuther

**Wissenschaftlicher Beirat:** Professor Dr. Matthias Beenken (FH Dortmund)

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

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

**E-Mail:** [info@ivv-beratung.de](mailto:info@ivv-beratung.de)

**Web:** [www.ivv-beratung.de](http://www.ivv-beratung.de)

**Geschäftsführer:** Steffen Ritter

## Ziele der Untersuchung 2020

- Die **Qualitätsmessung der Anbieter** im Bereich des privaten Schaden-/Unfallgeschäfts **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-Qualitäts-Angebot 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
  - Ermittlung der Zufriedenheit der Makler und Mehrfachvertreter mit den Anbietern (Qualitative Bewertung anhand von Leistungskriterien)
  - Ermittlung der Einstellungsloyalität
  - Ermittlung der Marktpositionierung
  - Ermittlung von Stärken und Schwächen
  - Ermittlung der Einstellung hinsichtlich marktrelevanter Fragestellungen
- Die **Studie „AssCompact AWARD – Privates Schaden-/Unfallgeschäft 2020“** 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 2020

- 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 **12 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



Bestes Image | Beste Produktqualität | Beste Tarifflexibilität  
 Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis | Beste dezentrale Vertriebsunterstützung  
 Beste zentrale Vertriebsunterstützung | Bester Angebotsrechner  
 Beste Angebotsunterlagen | Beste Abwicklung im Neugeschäft  
 Bester Bestandskundenservice | Beste Schadenregulierung | Beste Courtageausgestaltung



- Die Einstellungsloyalität der unabhängigen Vermittler wird anhand des **Net-Promoter-Score** (= Netto-Weiterempfehlungswert) 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

- Welche Anbieter können die meisten Geschäftsanteile in den Bereichen „Hausrat“, „Wohngebäude“, „Private Haftpflicht“ und „Unfall“ verbuchen?

**AssCompact AWARD - Privates Schaden-/Unfallgeschäft 2020** **AssCompact AWARD 2020**  
(8 Prozent)

Wie hoch war in etwa der Anteil Ihres Geschäfts mit den folgenden Gesellschaften nach Stück innerhalb der letzten 12 Monate?  
Betrachten Sie den Bereich Hausratversicherungen:

Bitte verteilen Sie 100%. Wenn Sie mit einigen Gesellschaften keine Verträge bzw. Courtageseinnahmen erzielt haben, dann lassen Sie bitte das Feld frei.

<input type="checkbox"/> % ADAM RIESE	<input type="checkbox"/> % DEGENIA	<input type="checkbox"/> % INTERLOYD
<input type="checkbox"/> % ADCURI	<input type="checkbox"/> % DEMA	<input type="checkbox"/> % INTERRISK
<input type="checkbox"/> % AIG	<input type="checkbox"/> % DIE BAYERISCHE	<input type="checkbox"/> % JANITOS
<input type="checkbox"/> % ALLIANZ	<input type="checkbox"/> % DIE HAFTPFLICHTKASSE	<input type="checkbox"/> % KONZEPT & MARKETING
<input type="checkbox"/> % ALTE LEIPZIGER	<input type="checkbox"/> % DOCURA	<input type="checkbox"/> % NV-VERSICHERUNG
<input type="checkbox"/> % AMMERLÄNDER	<input type="checkbox"/> % DOMCURA	<input type="checkbox"/> % ONE
<input type="checkbox"/> % AXA	<input type="checkbox"/> % GENERALI	<input type="checkbox"/> % R+V
<input type="checkbox"/> % BASLER	<input type="checkbox"/> % GOTHAER	<input type="checkbox"/> % RHION
<input type="checkbox"/> % CONCEPTIF	<input type="checkbox"/> % HDI	<input type="checkbox"/> % VHV
<input type="checkbox"/> % CONCORDIA	<input type="checkbox"/> % HELVETIA	<input type="checkbox"/> % SONSTIGER ANBIETER

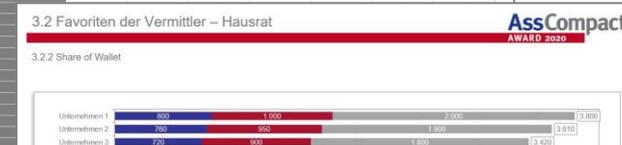
**100 % von 100%**

Bitte notieren Sie den "sonstigen Anbieter":  
UNTERNEHMEN XY

**3.2 Favoriten der Vermittler – Hausrat** **AssCompact AWARD 2020**

3.2.2 Share of Wallet

Unternehmen	Anzahl der Sömmen			Gesamt	Mittelwert in %	Median	Gesamtpunkte
	< 35 %	35 % ≤ x ≤ 50 %	> 50 %				
1 Unternehmen 1	40	26	27	93	50	40	3.800
2 Unternehmen 2	35	22	26	83	45	38	3.610
3 Unternehmen 3	30	28	33	73	40	36	3.438
4 Unternehmen 4							
5 Unternehmen 5							
6 Unternehmen 6							
7 Unternehmen 7							
8 Unternehmen 8							
9 Unternehmen 9							
10 Unternehmen 10							
11 Unternehmen 11							
12 Unternehmen 12							
13 Unternehmen 13							
14 Unternehmen 14							
15 Unternehmen 15							
16 Unternehmen 16							
17 Unternehmen 17							
18 Unternehmen 18							
19 Unternehmen 19							
20 Unternehmen 20							



**3.2 Favoriten der Vermittler – Hausrat** **AssCompact AWARD 2020**

3.2.1 Ranking der Top-Anbieter

Platz	Unternehmen
Platz 1	Unternehmen 1
Platz 2	Unternehmen 2
Platz 3	Unternehmen 3
Platz 4	Unternehmen 4
Platz 5	Unternehmen 5
Platz 6	Unternehmen 6
Platz 7	Unternehmen 7
Platz 8	Unternehmen 8
Platz 9	Unternehmen 9
Platz 10	Unternehmen 10
Platz 11	Unternehmen 11
Platz 12	Unternehmen 12
Platz 13	Unternehmen 13
Platz 14	Unternehmen 14
Platz 15	Unternehmen 15
Platz 16	Unternehmen 16
Platz 17	Unternehmen 17
Platz 18	Unternehmen 18
Platz 19	Unternehmen 19
Platz 20	Unternehmen 20

Privates Schaden-/Unfallgeschäft 2020



- Wie schneidet das Unternehmen im Vergleich zu den anderen Unternehmen ab? (Wettbewerbsanalyse)
- Von wem raten die unabhängigen Vermittler ab? Und Warum?
- Auf welche Leistungskriterien legen die Makler und Mehrfachvertreter besonderen Wert?

**AssCompact AWARD - Privates Schaden-/Unfallgeschäft 2020**

Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?

Sie wählen die jeweils bis zu drei Leistungskriterien aus, die Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten sind (jeweils maximal 3 plus 3). Wenn Sie alle Leistungskriterien als gleich wichtig ansehen, dann klicken Sie bitte auf "Für mich sind alle Leistungskriterien gleich wichtig".

Für mich sind alle Leistungskriterien gleich wichtig.

	am wichtigsten (max. 3)	am unwichtigsten (max. 3)
<b>Image</b> Zuverlässigkeit, Vertrauen, Sympathie, positive Erfahrungsberichte, Zuverlässigkeit, ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Produktqualität</b> Transparenz, Beständigkeit des Tarifvertrages, Anpassungsfähigkeit, ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tarifflexibilität</b> Tarifanpassungsmöglichkeiten, Zielgruppenpreise, SB-Varianten, ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**AssCompact AWARD - Privates Schaden-/Unfallgeschäft 2020**

Von welchen Gesellschaften raten Sie im Bereich Hausratversicherungen ab?

Unternehmer 1  
>>>

Unternehmer 2  
>>>

Unternehmer 3  
>>>

Die Anbieter von dem Sie abraten möchten sind nicht in unserer Liste? Dann tragen Sie diesen bitte in das offene Textfeld ein.  
UNTERNEHMEN XY

**AssCompact AWARD - Privates Schaden-/Unfallgeschäft 2020**

Warum raten Sie von den ausgewählten Unternehmen ab?

Identifizierung möglich

Unternehmensführung

**Image**

UNTERNEHMEN XY (Hausrat)

**Produktmanagement**

	Produktqualität	Tarifflexibilität	Preis Leistung
UNTERNEHMEN XY (Hausrat)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vertriebsunterstützung (VU)**

	Dezentrale VU	Zentrale VU	Angeborechner
UNTERNEHMEN XY (Hausrat)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Abwicklungsservice**

	Angebotsunterlagen	Neugeschäftsabwicklung	Bestandskundenservice	Schadenregulierung	Coachingausstattung
UNTERNEHMEN XY (Hausrat)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7.2 Favoriten der Vermittler – Hausrat

7.2.1 Benchmark der Leistungskriterien

Leistungskriterien	Rang LK 2020	Rang LK 2019	Benchmark (Punkte)	RANG 2020	Punkte 2020 3 zum Besten	Punkte 2019 3 zum Besten	RANG 2019
Leistungskriterium 1	1	7	Unternehmen 1 (94) Unternehmen 2 (89) Unternehmen 3 (87)	4	86 Δ -8	76 Δ -11	10

## 7.2 Individualanalyse – Hausrat

7.2.4 Abratungen

Gibt es Gesellschaften von denen Sie im Bereich "Hausrat" abraten würden?



Privates Schaden-/Unfallgeschäft

## 7.2 Favoriten der Vermittler – Hausrat

7.2.2 Gewichtung der Leistungskriterien durch die Vermittler

Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?

Leistungskriterien (Bilanzwert)	Ø-Gewichtung über alle Anbieter	Ø-Gewichtung der Makler, die den Anbieter vermittelt haben	Differenz der Gewichtungen
Leistungskriterium 10 (1.174)	3,10	3,00	-0,10
Leistungskriterium 5 (1.126)	3,88	4,30	+0,42
Leistungskriterium 3 (1.107)	2,71	2,79	+0,08
Leistungskriterium 2 (1.090)	2,79	2,88	+0,09
Leistungskriterium 1 (1.085)	3,63	4,05	+0,43
Leistungskriterium 4 (1.064)	3,27	3,24	-0,04
Leistungskriterium 9 (1.060)	2,90	3,00	+0,08
Leistungskriterium 7 (1.047)	2,85	2,88	+0,03
Leistungskriterium 6 (1.040)	2,85	2,88	+0,03
Leistungskriterium 12 (1.039)	2,79	2,60	-0,19
Leistungskriterium 8 (1.000)	3,03	3,00	-0,03
Leistungskriterium 11 (1.000)	2,98	3,24	+0,26

Differenz der Gewichtung	Legende
++	wichtiger
+	etwas wichtiger
o	unbedeutend
-	etwas weniger wichtig
--	weniger wichtig

Privates Schaden-/Unfallgeschäft 2020



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.

- **DKM – Fachmesse** für die Finanz- und Versicherungswirtschaft (26. – 29. Oktober 2020).
- **AssCompact – Fachmagazin** für Risiko- und Kapitalmanagement und Dachmarke für
  - *AssCompact Wissen* – Kompetenzforen zu aktuellen Themen.
  - *AssCompact Events* – Events für gute Kontakte.
  - *AssCompact Stellenmarkt* – Stellenangebote und -gesuche.
  - *AssCompact Mailing* – Brancheninformationen per E-Mail.
  - *AssCompact Studien* – Umfragen & Studien zu Branchenthemen.
  - *AssCompact TV* – Informationen, Interviews & Themensendungen.



Weitere Informationen zur AssCompact-Studienwelt finden Sie unter:

[www.asscompact-studien.de](http://www.asscompact-studien.de)

Bei Fragen zu unseren AssCompact-Studien können Sie sich gerne an uns wenden!



**Dr. Christian Durchholz**

Leiter AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-35

[durchholz@bbg-gruppe.de](mailto:durchholz@bbg-gruppe.de)



**Sophia Tannreuther**

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-23

[tannreuther@bbg-gruppe.de](mailto:tannreuther@bbg-gruppe.de)

### AssCompact AWARD 2020

- |  |                    |
|--|--------------------|
| <input type="checkbox"/> Private Kranken- & Pflegeversicherung <i>(Februar)</i>            | <i>(2.250 EUR)</i> |
| <input type="checkbox"/> Pools und Dienstleister <i>(März)</i>                             | <i>(2.250 EUR)</i> |
| <input type="checkbox"/> BU/Arbeitskraftabsicherung <i>(April)</i>                         | <i>(2.250 EUR)</i> |
| <input type="checkbox"/> Betriebliche Altersversorgung <i>(Mai)</i>                        | <i>(2.250 EUR)</i> |
| <input type="checkbox"/> Privates Schaden- / Unfallgeschäft <i>(Juli)</i>                  | <i>(2.250 EUR)</i> |
| <input type="checkbox"/> Gewerbliches Schaden- / Unfallgeschäft <i>(August)</i>            | <i>(2.250 EUR)</i> |
| <input type="checkbox"/> Private Vorsorge <i>(Oktober)</i>                                 | <i>(2.250 EUR)</i> |
| <input type="checkbox"/> Maklerservice <i>(November)</i>                                   | <i>(2.250 EUR)</i> |
| <input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz / Subsample-Analyse (Competitive Benchmark)** | <i>(+ 750 EUR)</i> |

### AssCompact TRENDS 2020

- |  |                      |
|--|----------------------|
| <input type="checkbox"/> Ausgabe I <i>(März)</i>                             | <i>(1.300 EUR)</i>   |
| <input type="checkbox"/> Ausgabe II <i>(Juni)</i>                            | <i>(1.300 EUR)</i>   |
| <input type="checkbox"/> Ausgabe III <i>(September)</i>                      | <i>(1.300 EUR)</i>   |
| <input type="checkbox"/> Ausgabe IV <i>(Dezember)</i>                        | <i>(1.300 EUR)</i>   |
| <input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz                                 | <i>(+ 500 EUR)</i>   |
| .....  |                      |
| <input type="checkbox"/> Abonnement * <i>(Nachlass 1.300 EUR netto, 25%)</i> | <i>(3.900 EUR)</i>   |
| <input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz *                               | <i>(+ 1.000 EUR)</i> |

Veröffentlichungstermin *(siehe Klammern)*. Alle Preise zzgl. 19% MwSt.

\*\* Subsample-Analyse (Competitive Benchmark) falls verfügbar.

\* Das TRENDS-Abonnement verlängert sich automatisch um ein Jahr, es sei denn, Sie kündigen zum Jahresende.

### Auftraggeber\*in

Unternehmen	Vorname, Nachname	Abteilung, Funktion
Straße, Hausnummer	Postleitzahl, Ort	Telefon
E-Mail-Adresse	Datum, Unterschrift	

### Rechnungsadresse (falls abweichend)

Unternehmen	Vorname, Nachname	Abteilung, Funktion
Straße, Hausnummer	Postleitzahl, Ort	Telefon