

Pools & Dienstleister 2017

April 2017

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
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 03.02.2016 bis 22.02.2017
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 715
- Netto-Stichprobe: n = 548
- Zielgruppe:
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
 - 91,1% Versicherungsmakler nach § 34 d Abs. 1 GewO
 - 33,3% Kapitalanlagevermittler nach § 34 f Abs. 1 GewO
 - 20,8% Darlehensvermittler nach § 34 c Abs. 1 Nr. 2 GewO
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit ...
 - ... einem Durchschnittsalter von 53,2 Jahren
 - ... einer Branchenerfahrung von 22,9 Jahren
 - ... einer Geschlechtsverteilung von 9,6% weiblichen Vermittlerinnen und 90,4% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur

Ziele der Untersuchung 2017

- Die **Qualitätsmessung der Anbieter** im Bereich der Pools & Dienstleister 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 – Pools & Dienstleister 2017**“ 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 2017

- 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

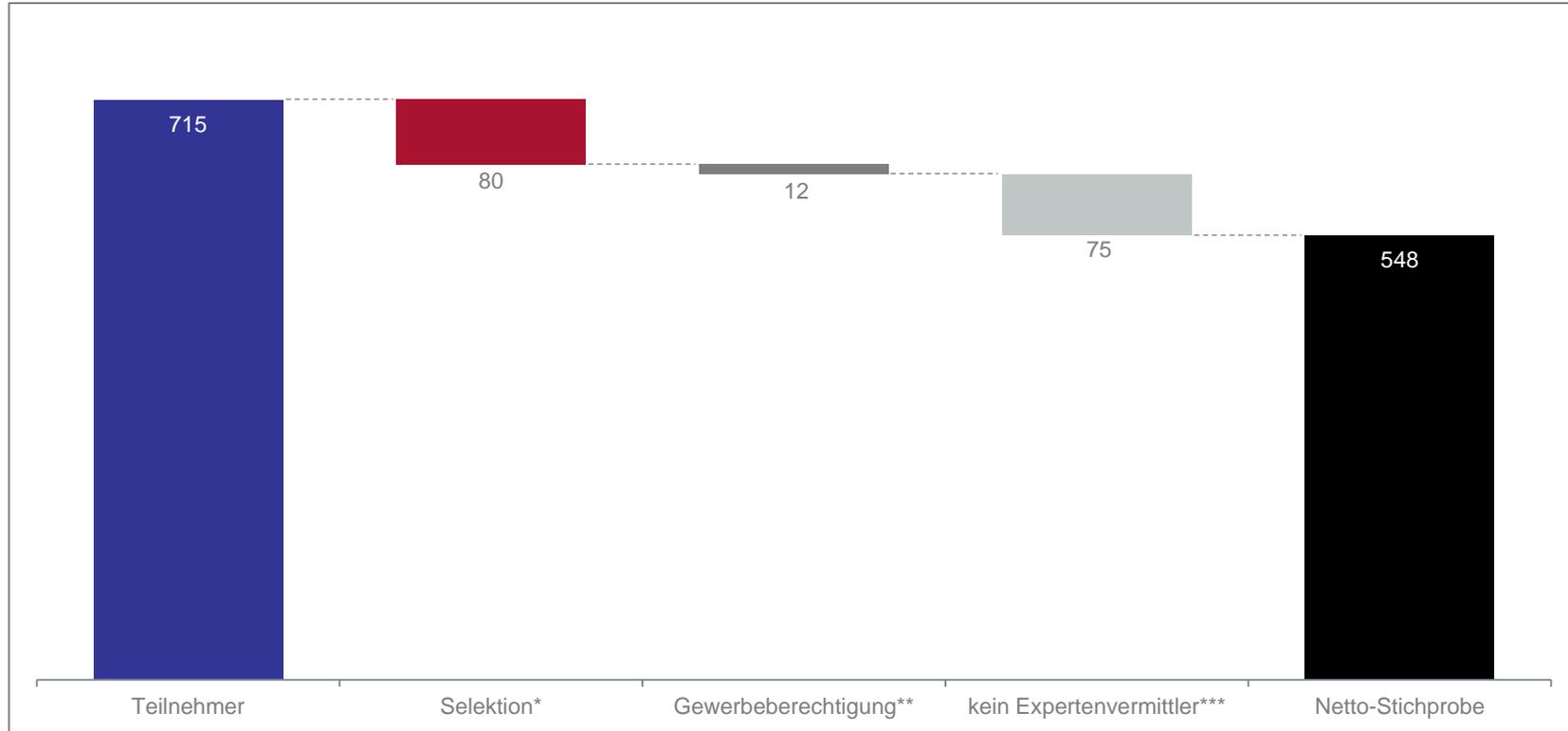


Beste wahrgenommene Unabhängigkeit | Beste Aufnahmepolitik | Bestes Image | Beste Vielfalt in der Produktauswahl
Beste Produkt- / Fachinformationen | Beste Auswahl an Deckungskonzepten | Beste Beratungs- und Angebotssoftware
Beste zentrale Vertriebsunterstützung | Beste regionale Vertriebsunterstützung | Beste Courtagevereinbarungen
Beste Online-Plattform | Bester Bestandskundenservice



- 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 wurde um zwei Inhalte erweitert:
 - Benchmark der Leistungskriterien
 - Erweiterung zur Analyse der Wichtigkeiten pro Leistungskriterium
 - Abratungen und Abratungsgründe
 - Verteilung der Geschäftsanteile
 - Konstruktives Feedback

Umfrageteilnehmer

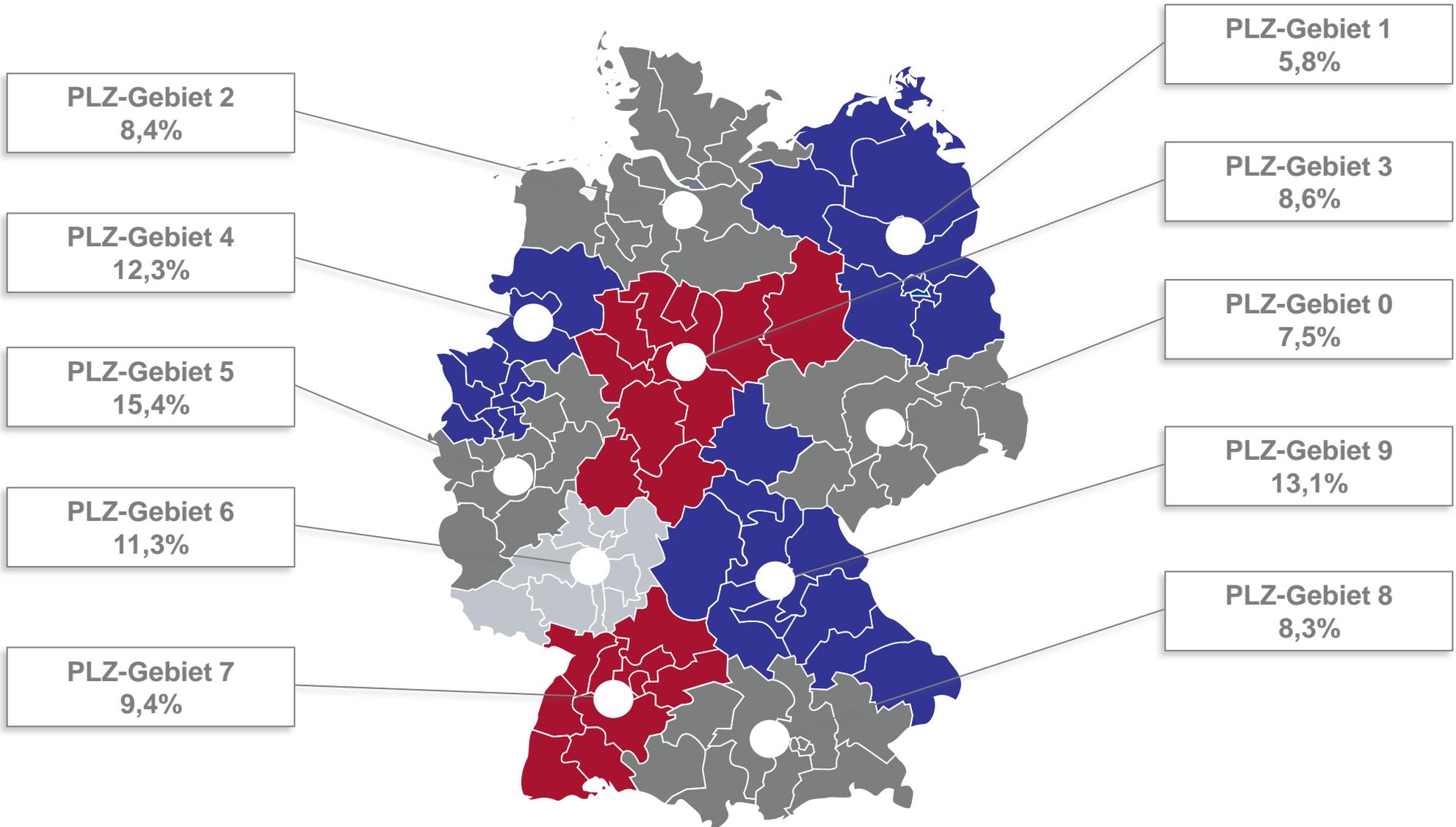


*Selektionskriterien: unrealistische Beantwortungsdauer, Abbruch nach wenigen Fragen

**Gewerbeberechtigung: Antwortoption „Gebundener Versicherungsvertreter“

***kein Expertenvermittler: Antwortoption "Ich arbeite mit keinem Anbieter regelmäßig zusammen." bzw. "Ich habe keine Anbindung."

Regionale Verteilung der Befragten (n = 521)



BEWERTUNGSSCHEMA

Share of Wallet (SoW)

Überblick

1 AssCompact AWARD 2017
Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbände

Betrachten Sie die letzten 12 Monate: Wie hoch war der Anteil Ihres Vorsorge / Leben-Geschäftes mit diesen Pools / Dienstleistern / Haftungsdächern / Verbänden in etwa (nach Stück)?

Bitte verteilen Sie 100 %. Wenn Sie mit einigen Pools keine Verträge / Courtageeinnahmen erzielt haben, dann lassen Sie bitte das Feld frei.

<input type="text" value="100"/>	% Gesamtsumme (errechnet sich automatisch)	<input type="text"/>	% Fondskonzept
<input type="text"/>	% AMEXPool	<input type="text" value="15"/>	% FONDSNET
<input type="text" value="20"/>	% Apella	<input type="text"/>	% insuro Maklerservice
<input type="text"/>	% aruna	<input type="text" value="20"/>	% INVERS
<input type="text"/>	% ASC Assekuranz-Service Center	<input type="text"/>	% Jung, DMS & Cie.
<input type="text" value="15"/>	% BCA	<input type="text"/>	% maxpool
<input type="text"/>	% blau direkt	<input type="text" value="30"/>	% Netfonds
<input type="text"/>	% Degenia / DMU Deutsche Makler Union	<input type="text"/>	% VEMA
<input type="text"/>	% Fonds Finanz Maklerservice	<input type="text"/>	% Sonstiger Anbieter (Vorsorge / Leben)



Bewertungsansatz Share of Wallet (SoW):

- 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.
- Die realisierten Geschäftsanteile werden nach ihrer Höhe in drei Kategorien (< 35 %; 35 ≤ x ≤ 50 %; > 50 %) eingeteilt. Dadurch wird verdeutlicht, wie sich die Gesamtpunktzahl zusammensetzt.
- 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

1 AssCompact AWARD 2017
Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbünde

Betrachten Sie die letzten 12 Monate: Wie hoch war der Anteil Ihres Vorsorge / Leben-Geschäftes mit diesen Pools / Dienstleistern / Haftungsdächern / Verbänden in etwa (nach Stück)?

Bitte verteilen Sie 100 %. Wenn Sie mit einigen Pools keine Verträge / Courtageernehmen erzielt haben, dann lassen Sie bitte das Feld frei.

<input type="text" value="100"/> % Gesamtsumme (errechnet sich automatisch)	<input type="checkbox"/> % Fondskonzept
<input type="checkbox"/> % AMEXPool	<input type="checkbox"/> % FONDSNET
<input type="text" value="20"/> % Apella	<input type="checkbox"/> % insuro Maklerservice
<input type="checkbox"/> % aruna	<input type="text" value="20"/> % INVERS
<input type="checkbox"/> % ASC Assekuranz-Service Center	<input type="checkbox"/> % Jung, DMS & Cie.
<input type="text" value="15"/> % BCA	<input type="checkbox"/> % maxpool
<input type="checkbox"/> % blau direkt	<input type="text" value="30"/> % Nefonds
<input type="checkbox"/> % Degenia / DMU Deutsche Makler Union	<input type="checkbox"/> % VEMA
<input type="checkbox"/> % Fonds Finanz Maklerservice	<input type="checkbox"/> % Sonstiger Anbieter (Vorsorge / Leben)

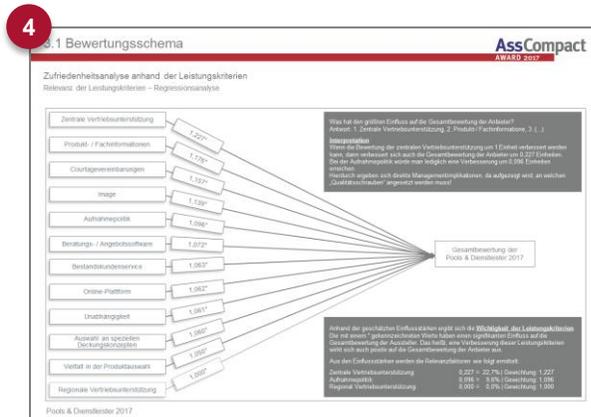
2 AssCompact AWARD 2017
Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbünde

Inwiefern stimmen Sie als unabhängiger Vermittler folgenden Aussagen zu?

Die Abwicklung über eine Online-Plattform ist sehr gut.
(z. B. Online-Policierungen, Anträge, Ansicht von Bearbeitungsständen etc.)

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

Aussage	keine Zustimmung (0%)	Stufe	volle Zustimmung (100%)	kann ich nicht beurteilen
Apella (Vorsorge / Leben)	0%	IX %	100%	<input type="checkbox"/>
BCA (Vorsorge / Leben)	0%	IX %	100%	<input type="checkbox"/>
Nefonds (Vorsorge / Leben)	0%	IX %	100%	<input type="checkbox"/>
AMEXPool (Kranken)	0%	IX %	100%	<input type="checkbox"/>
Apella (Sach / HKK)	0%	IX %	100%	<input type="checkbox"/>
Apella (Finanzen)	0%	IX %	100%	<input type="checkbox"/>



3.1 Bewertungsschema

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien
Index: Gesamtzufriedenheit (GZFR) – beispielhafte Daten aus dem Bereich "Vorsorge / Leben"

Leistungskriterien	Relevanzfaktoren											
	0-Punkte	1-Punkte	2-Punkte	3-Punkte	4-Punkte	5-Punkte	6-Punkte	7-Punkte	8-Punkte	9-Punkte	10-Punkte	11-Punkte
aruna	85	88	92	88	94	83	77	95	84	92	77	85
VEMA	85	84	87	82	82	80	80	86	84	77	88	85
FONDSNET	75	88	85	82	93	81	87	86	79	82	82	85
Aufnahme	82	88	78	85	83	81	76	87	88	74	83	71
Zentrale Vertriebsunterstützung	82	84	85	82	82	82	76	81	87	87	83	81
Relevanzfaktor	1,227	1,179	1,159	1,159	1,098	1,072	1,067	1,062	1,061	1,060	1,059	1,058

Gewichtete GZFR

Die Durchschnittswerte je Anbieter und Leistungskriterium werden mit einem Relevanzfaktor gewichtet und zu einer Gesamtbewertung summiert.

Anbieter	Gewichtete GZFR
aruna	100
VEMA	100
FONDSNET	100

Bewertungsansatz Gesamtzufriedenheit

1. Alle Anbieter, die $\geq 5\%$ 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 12 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.

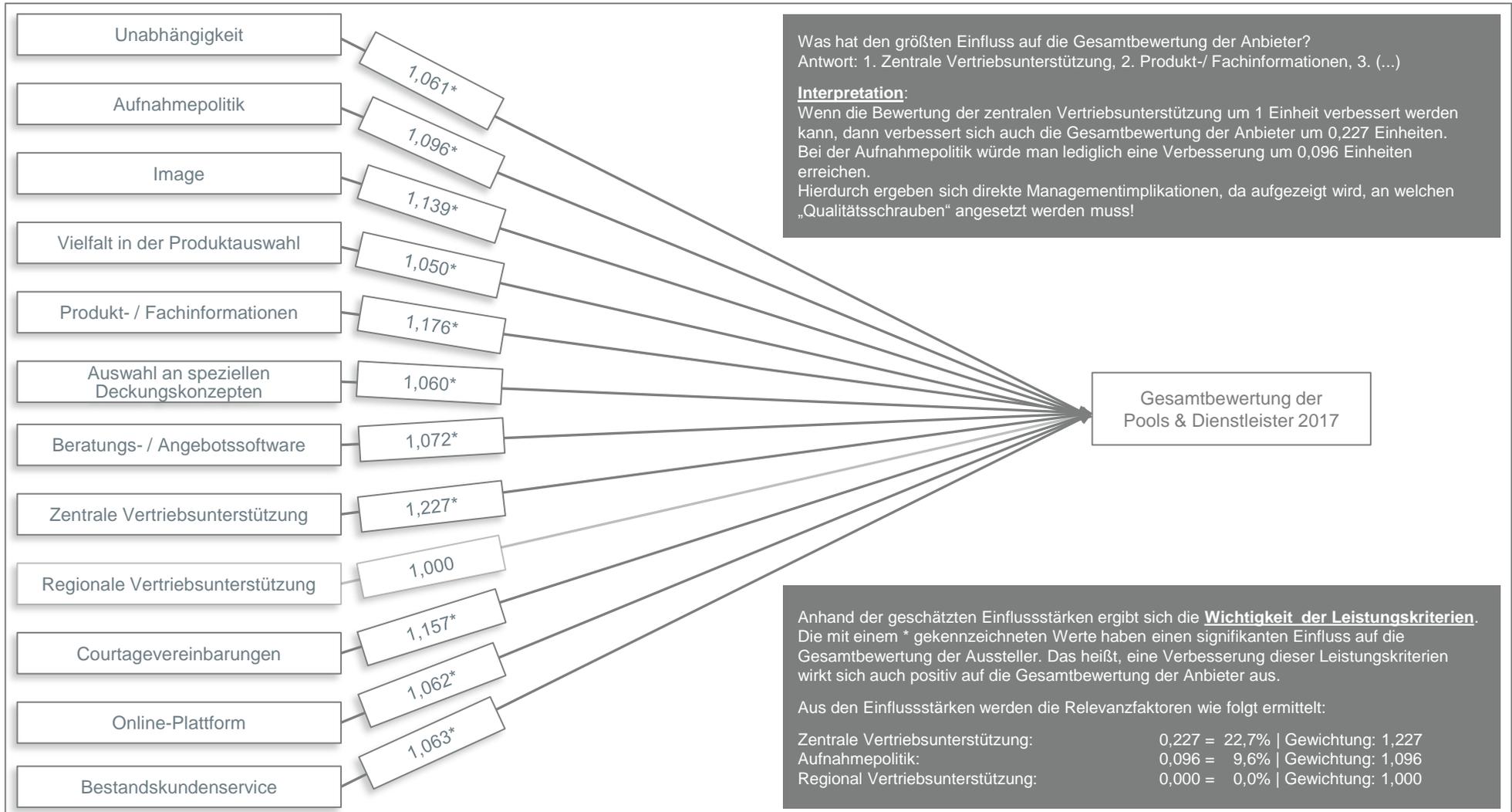
Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Leistungskriterien

Dimension	Kriterium	Beispiele
Unternehmensführung	Unabhängigkeit des Pools	Höhe der Beteiligungen durch Produktgeber, Eigenkapital, insolvenz sichere Stornorücklagen etc.
	Aufnahmepolitik des Pools	Aufnahmegebühr, Mitgliedsbeitrag, Nutzungsgebühren für Software etc.
	Image des Pools / Dienstleisters	Image, Innovationsstärke, Bekanntheit etc.
Produktmanagement	Vielfalt in der Produktauswahl	Versicherungen (LV, KV, Komposit), Fonds, Finanzierungen, Beteiligungen, sonstige Bankdienstleistungen für das Privat- und Firmenkundengeschäft etc.
	Produkt- / Fachinformationen	Präsentationen, Produktbeschreibungen, steuerrechtliche Änderungen etc.
	Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	Besondere Produktlösungen für ausgewählte Kundengruppen etc.
Vertriebsunterstützung	Beratungs- und Angebotssoftware	Software zur Bedarfsermittlung, Tarifierungssoftware, Vergleichssoftware, Dokumentation, Protokolle, Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Ausdrücke etc.
	Zentrale Vertriebsunterstützung	Marketing-Unterstützung, Hotlines, Produkt- und Marktresearch, vergleichende Produktinformationen, Angebotsservice, Erreichbarkeit von Produkt- oder Spartenspezialisten, Qualität (Know-how und Response) der Fachspezialisten etc.
	Regionale Vertriebsunterstützung	Schulungsangebot, Roadshows, Messen etc.
Abwicklungsservice	Courtagevereinbarungen	Courtagehöhe, Abrechnungszeitraum, Bonuscourtagen, Courtage direkt vom Produktlieferanten, Transparenz über Courtagevereinbarungen, Stornoreservebedingungen, sonstige Gebühren, Mitgliedsbeiträge etc.
	Online-Plattform	Online-Policierungen, Anträge, Ansicht von Bearbeitungsständen etc.
	Bestandskundenservice	Angebot eines Kundenverwaltungsprogrammes oder einer entsprechenden Schnittstelle, Kontoauszüge, Zugriffsmöglichkeiten auf Kundendaten, Abwicklung von Fachfragen, Unterstützung bei Bestandsübertragung etc.

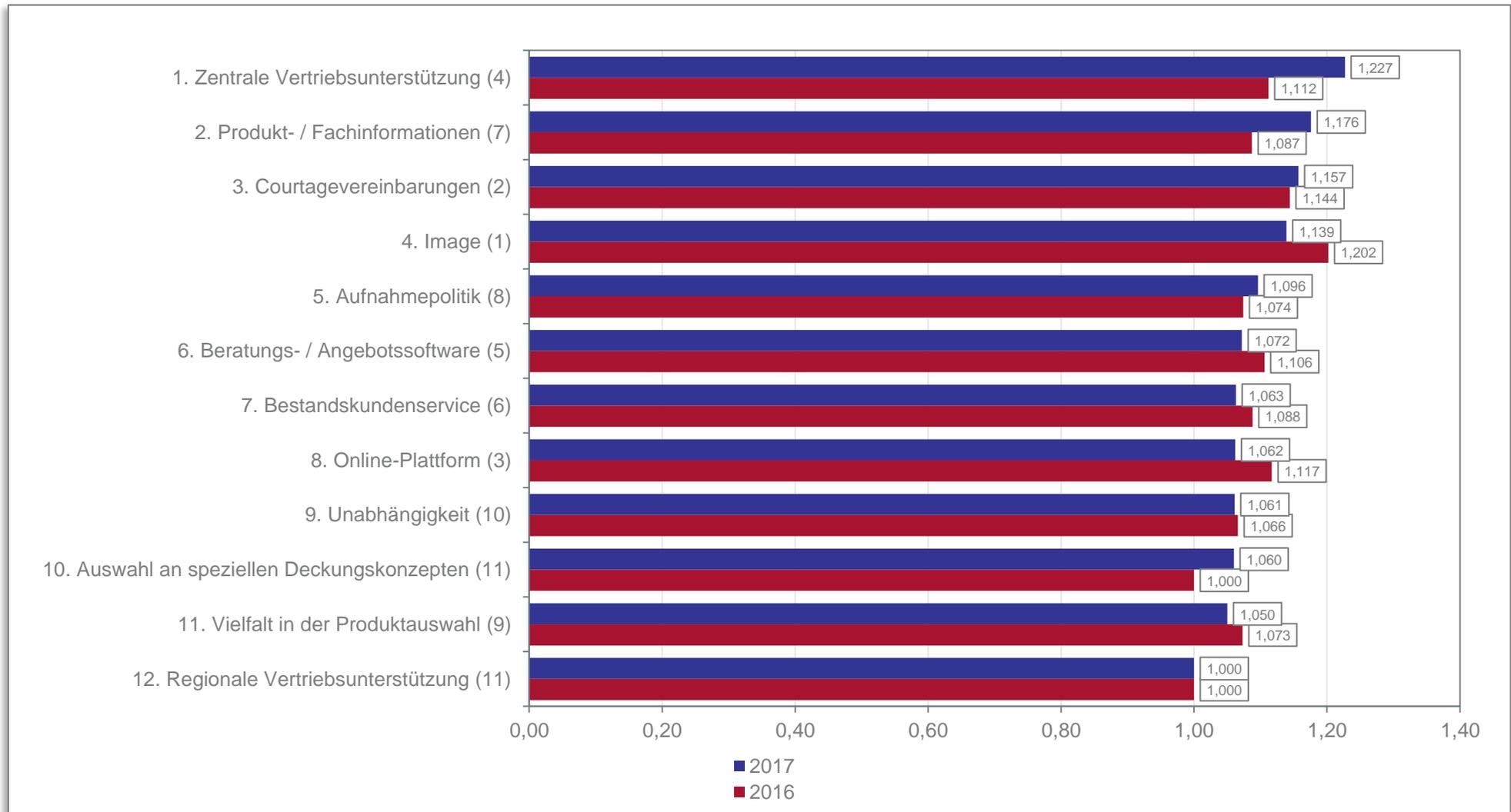
Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

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 *e*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