

AssCompact

AWARD 2017

Betriebliche Altersversorgung 2017

Juli 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.

AssCompact

AWARD 2017

UNTERSUCHUNGSDESIGN & METHODISCHES VORGEHEN

- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 12.05.2017 bis 29.05.2017
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 401
- Netto-Stichprobe: n = 312
- Zielgruppe:
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
 - 89,0% Versicherungsmakler nach § 34 d Abs. 1 GewO
 - 24,7% Kapitalanlagevermittler nach § 34 f Abs. 1 GewO
 - 22,1% Immobiliendarlehensvermittler nach § 34i d Abs. 1 S.1 GewO
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit ...
 - ... einem Durchschnittsalter von 51,7 Jahren
 - ... einer Branchenerfahrung von 23,4 Jahren
 - ... einer Geschlechtsverteilung von 7,5% weiblichen Vermittlerinnen und 92,5% 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 „Direktversicherung“ und „Unterstützungskasse“ **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 – Betriebliche Altersversorgung 2017**“ liefert zentrale Erkenntnisse zur Einordnung im Wettbewerb.

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 **14 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

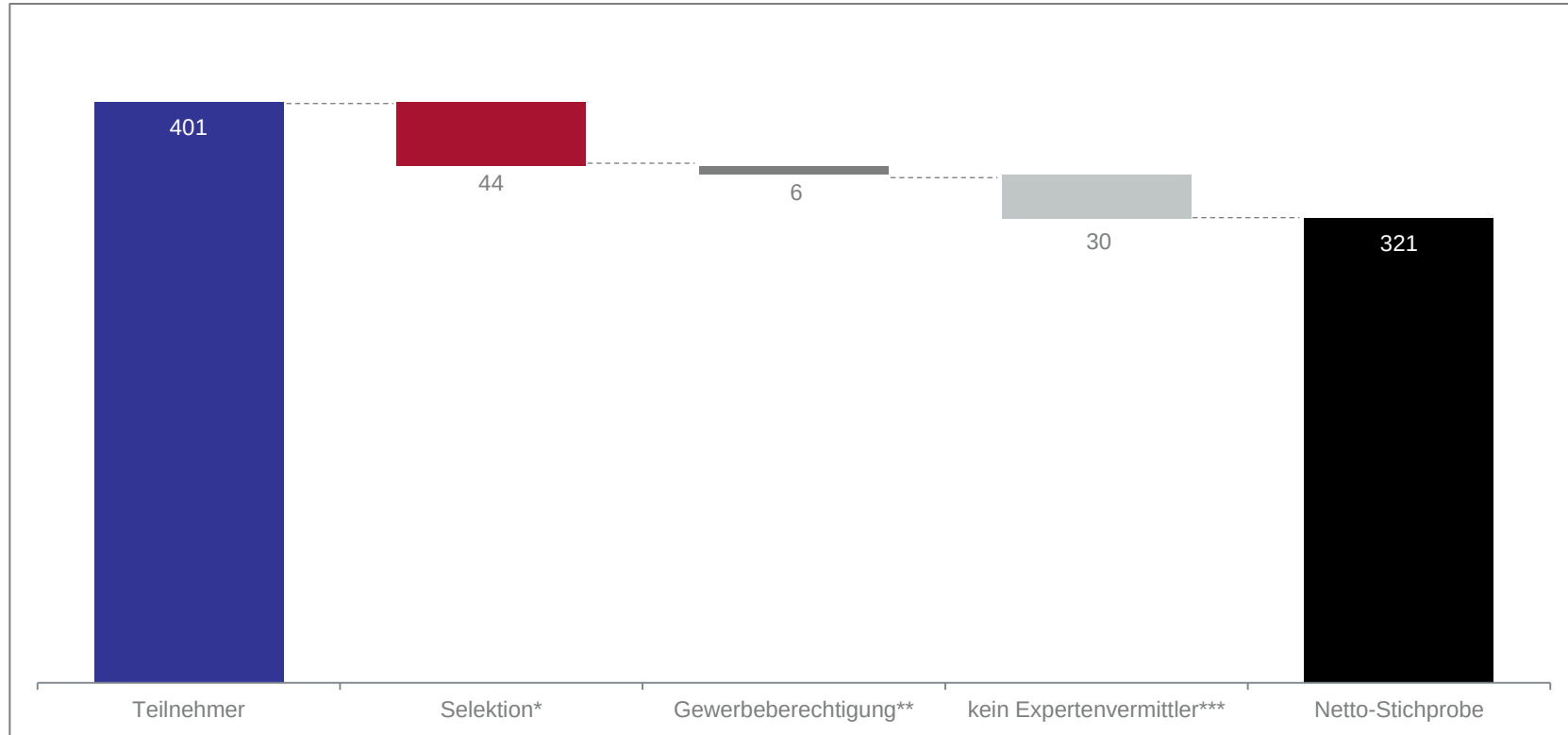


Beste Tarifpolitik | Bestes Image | Beste Finanzstärke / finanzielle Stabilität
Beste Flexibilität der Produkte und Tarife | Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis | Beste persönliche Vertriebsunterstützung
Beste zentrale Vertriebsunterstützung | Beste Berechnungs- und Beratungssoftware
Beste vorvertragliche Informationen | Beste Abwicklung im Neugeschäft | Bester Bestandskundenservice
Beste Produktpalette | Beste Flexibilität der Courtagemodelle | Beste Courtageabwicklung



- 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

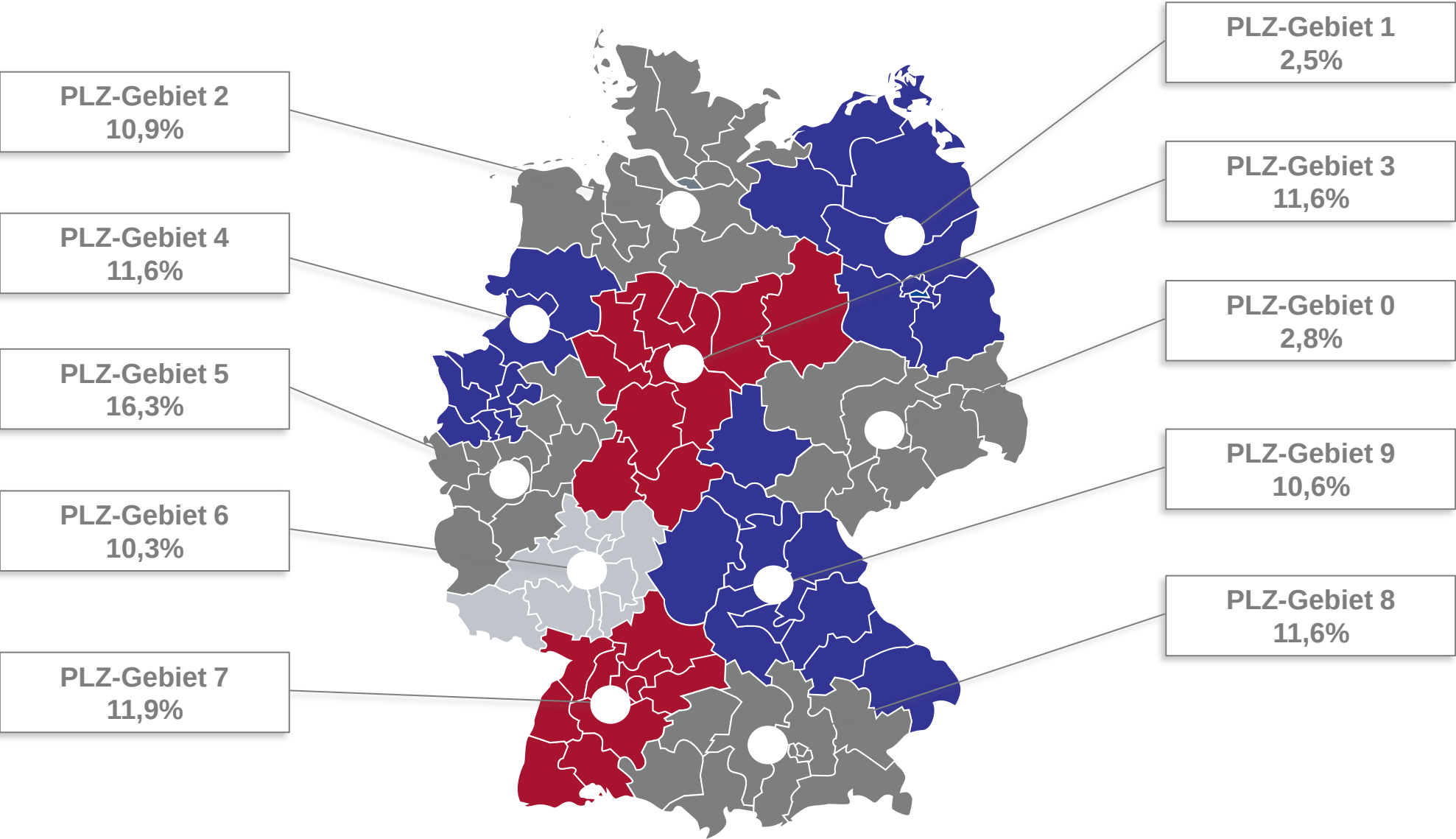


*Selektionskriterien: unrealistische Beantwortungsdauer, Abbruch nach wenigen Fragen

**Gewerbeberechtigung: Antwortoption „Gebundener Versicherungsvertreter“

***kein Expertenvermittler: Antwortoption "Ich vermittele keine bAV-Verträge und habe keine bAV-Vermittlungserfahrung."

Regionale Verteilung der Befragten (n = 320)



BEWERTUNGSSCHEMA

Share of Wallet (SoW)

Überblick

1 AssCompact AWARD 2017
Betriebliche Altersversorgung

Betrachten Sie die letzten 12 Monate: Wie hoch war der Anteil Ihres Direktversicherungs-Geschäftes mit diesen Gesellschaften in etwa (nach Stück)?
Bitte verteilen Sie 100%. Wenn Sie mit einigen Gesellschaften keine Verträge/Courtageneinnahmen erzielt haben, dann lassen Sie bitte das Feld frei.

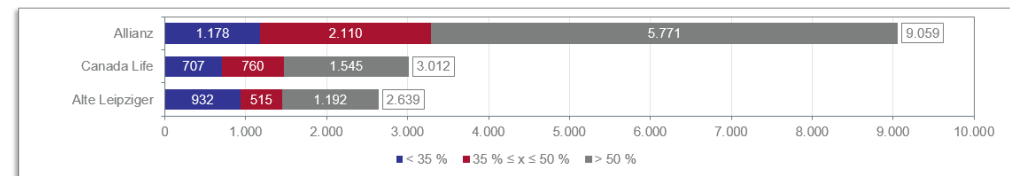
100	% Gesamtsumme (errechnet sich automatisch)		% Helvetia
50	% Allianz		% LV 1871
	% Alte Leipziger	5	% Nürnberger
	% Axa		% PrismaLife
	% Canada Life		% R+V
	% Condor		% Stuttgarter
	% Continentale	15	% Swiss Life
10	% Die Bayerische		% Volkswohl Bund
	% Ergo		% Württembergische
	% Generali		% WVK
	% Gothaer		% Zurich
10	% HDI	10	% Sonstiger Anbieter

3.1 Bewertungsschema

Share of Wallet (SoW)

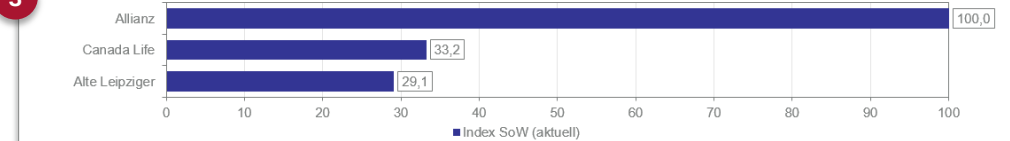
2

Geschäftsanteil-Kategorie < 35%	Geschäftsanteil-Kategorie 35 ≤ x ≤ 50%	Geschäftsanteil-Kategorie > 50%	Gesamtpunktzahl
Summe der Geschäftsanteile unter 35% = 1.178 Punkte.	Summe der Geschäftsanteile zwischen 35 und 50% = 2.110 Punkte.	Summe der Geschäftsanteile über 50% = 5.771 Punkte.	In der Summe erhält die ALLIANZ 9.059 Punkte.



Index SoW
Der Anbieter mit dem höchsten SoW erhält 100 Punkte. Die weiteren Anbieter werden anhand ihrer Abstände zum höchsten SoW prozentual abgestuft.

3



Betriebliche Altersversorgung 2017

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
Betriebliche Altersversorgung
(9 Punkte)

Betrachten Sie die letzten 12 Monate: Wie hoch war der Anteil Ihres Direktversicherungs-Geschäftes mit diesen Gesellschaften in etwa (nach Stück)?

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

100 % Gesamtsumme (rechnet sich automatisch)

☐ % Allianz	☐ % Halvella
☐ % Axa	☐ % LV 1871
☐ % Canada Life	☐ % Nürnberger
☐ % Condor	☐ % Primalife
☐ % Continentale	☐ % R+V
☐ % Die Bayerische	☐ % Stuttgarter
☐ % Ergo	☐ % Swiss Life
☐ % Generali	☐ % Volkswohl Bund
☐ % Gethaer	☐ % Württembergische
☐ % HDI	☐ % WVK
	☐ % Zurich
	☐ % Sonstiger Anbieter

2

AssCompact AWARD 2017
Betriebliche Altersversorgung
(18 Punkte)

Inwiefern stimmen Sie als unabhängiger Vermittler folgenden Aussagen zu?

Die persönliche Vertriebsunterstützung ist sehr gut!
(z. B. Fach-, Sozial- und Entscheidungskompetenz der Maklerbetreuer, Konstanz in der Betreuung, Selbstverständnis des Betreuers als Problemlöser, Erreichbarkeit etc.)

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

keine Zustimmung 0% 100% volle Zustimmung kann ich nicht beurteilen

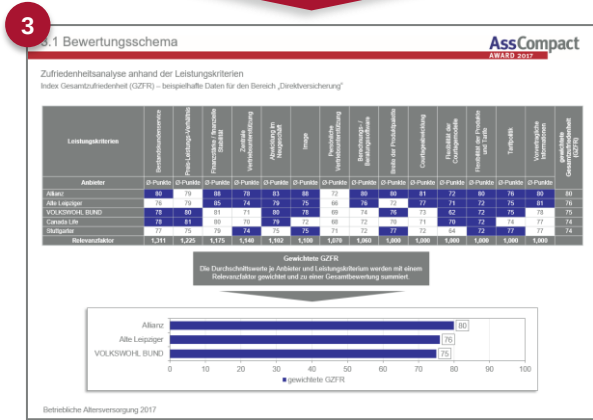
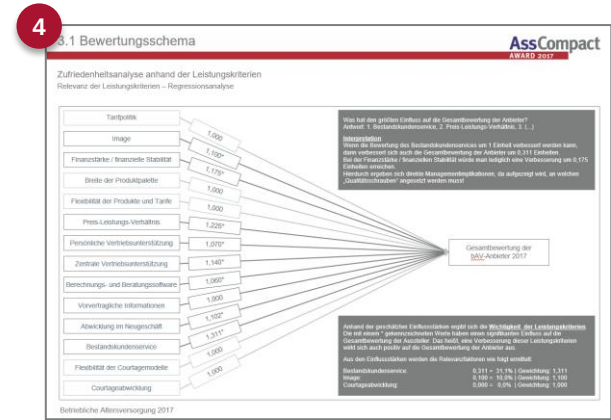
Unternehmen XY (Direktversicherung) 72 %

Die zentrale Vertriebsunterstützung ist sehr gut!
(z. B. Bearbeitung von fachlichen Anfragen, Marketing-Material, Kundeninformationen, Beratungshilfen, Vertriebsstorys, Schulungsangebot, Fachinfos, Service-Hotline, Newsletter, Extranet, Online-Tools etc.)

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

keine Zustimmung 0% 100% volle Zustimmung kann ich nicht beurteilen

Unternehmen XY (Direktversicherung) 28 %



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 14 Leistungskriterien anhand einer 100er-Skala zu bewerten.
- 3. Die Durchschnittswerte je Anbieter und Leistungskriterium werden mit einem Relevanzfaktor gewichtet und zu einer Gesamtbeurteilung summiert.
- 4. Die Relevanz eines Leistungskriteriums wird auf Basis einer Regressionsanalyse statistisch geschätzt.

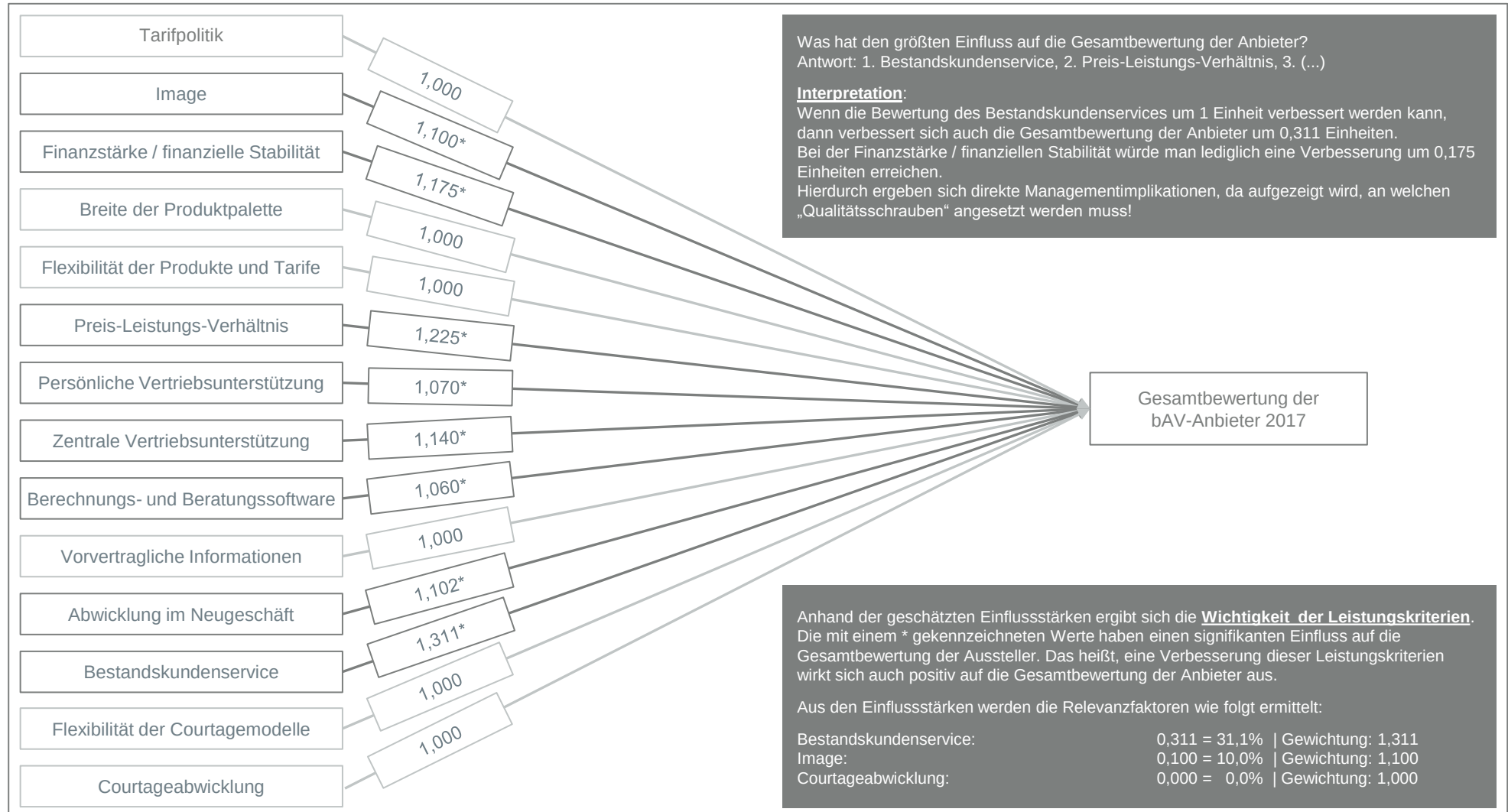
Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Leistungskriterien

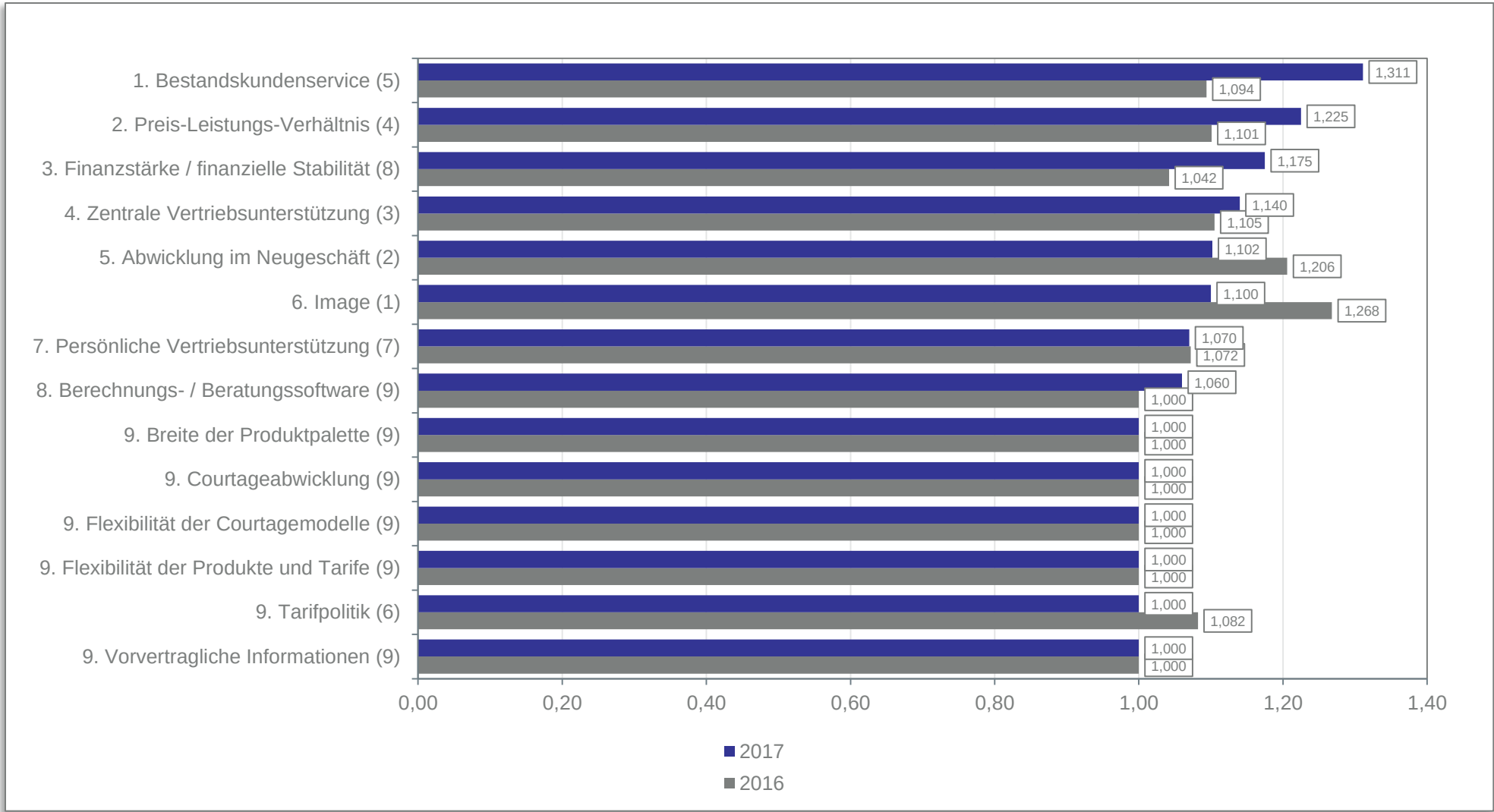
Dimension	Kriterium	Beispiele
Unternehmensführung	Qualität der Tarifpolitik	Verständlichkeit des Bedingungswerks, Beständigkeit des Tarifwerkes, Anpassungsklauseln, Verbindlichkeit von Garantiezusagen, ...
	Image des Versicherungsunternehmens	Bekanntheit, Vertrauen, Sympathie, positive Erfahrungsberichte, Zuverlässigkeit, ...
	Finanzstärke / finanzielle Stärke	Eigenkapital-, Fremdkapitalquote, Umsatzrentabilität, Finanzratings, ...
Produktmanagement	Breite der angebotenen Produktpalette	Breite der Produktpalette über alle Durchführungswege, ...
	Flexibilität der Produkte und Tarife	Zusatzversicherungen, Mindestdauer, Zuzahlungsmöglichkeit, garantierte Rentendynamik, Flexibilität im Bereich der Portabilität, courtageneutrale Portabilität, ...
	Preis-Leistungs-Verhältnis	–
Vertriebsunterstützung	Persönliche Vertriebsunterstützung	Fach-, Sozial- und 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 und Performance der Berechnungs- und Beratungssoftware	Benutzerfreundlichkeit, Schnelligkeit, Flexibilität, Updates, Online/Offline-Verfügbarkeit, Plattformneutralität, Kompatibilität, Schnittstellen, ...
Abwicklungsservice	Qualität der vorvertraglichen Informationen	Verständlichkeit, Übersichtlichkeit, Praktikabilität im Umgang mit Anträgen und Formularen, Vollständigkeit, Produktinformationsblatt, Aktualität, Korrektheit, ...
	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, ...
Courtage	Flexibilität der Courtagemodelle	Verteilung der Abschluss- und Folgecourtage
	Qualität der Courtageabwicklung	Transparenz, Verständlichkeit, Übersichtlichkeit, ...

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Relevanz der Leistungskriterien – Regressionsanalyse



Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien
Relevanz der Leistungskriterien (Rang aus dem Vorjahr in Klammern)



AssCompact
AWARD 2017

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