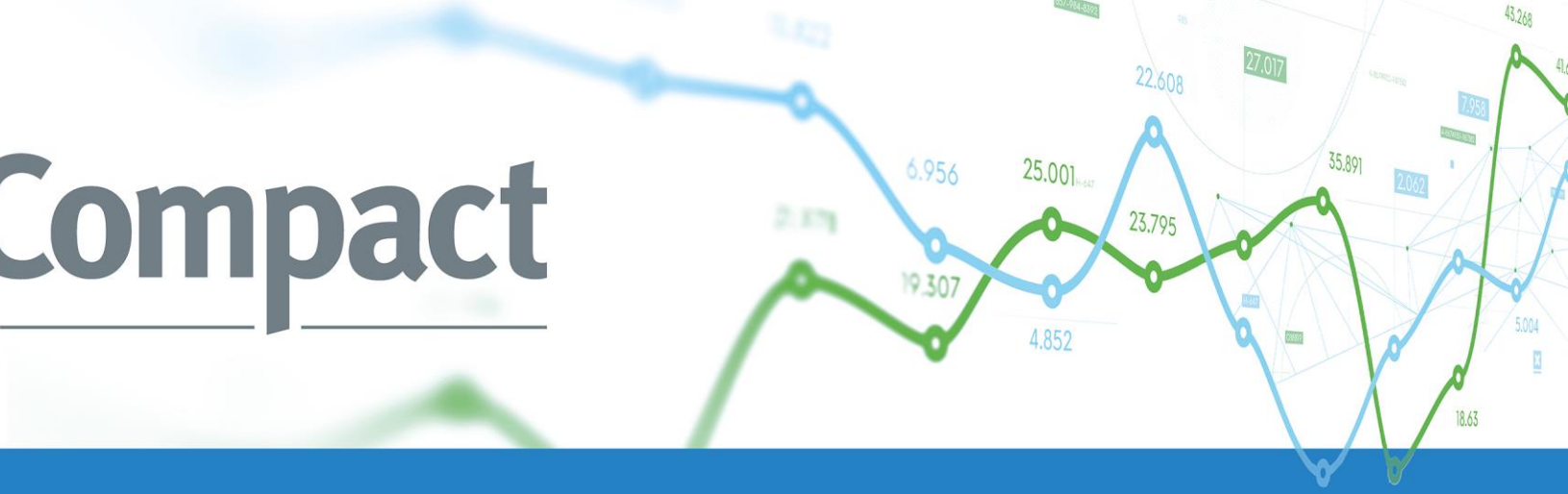
AssCompact AWARD



Betriebliche Altersversorgung 2022

Marktstudie – Studienflyer

Ergebnisse aus einer Befragung von
Assekuranz- und Finanzvermittlern

Juni 2022

www.asscompact.de

Herausgeber

Bbg
Betriebsberatungs GmbH
Bindlacher Straße 4
95448 Bayreuth

Telefon: +49 (0) 921 75758-0
Telefax: +49 (0) 921 75758-20
Mail: info@bbg-gruppe.de
Web: www.bbg-gruppe.de
Geschäftsführer: Dr. Christian Durchholz, Konrad Schmidt
Ansprechpartner: Dr. Mario Kaiser,
Sophia Tannreuther,
Jörg Deubzer
Wissenschaftlicher Beirat:
Professor Dr. Matthias Beenken (FH Dortmund)

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: 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.

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.

AssCompact AWARD

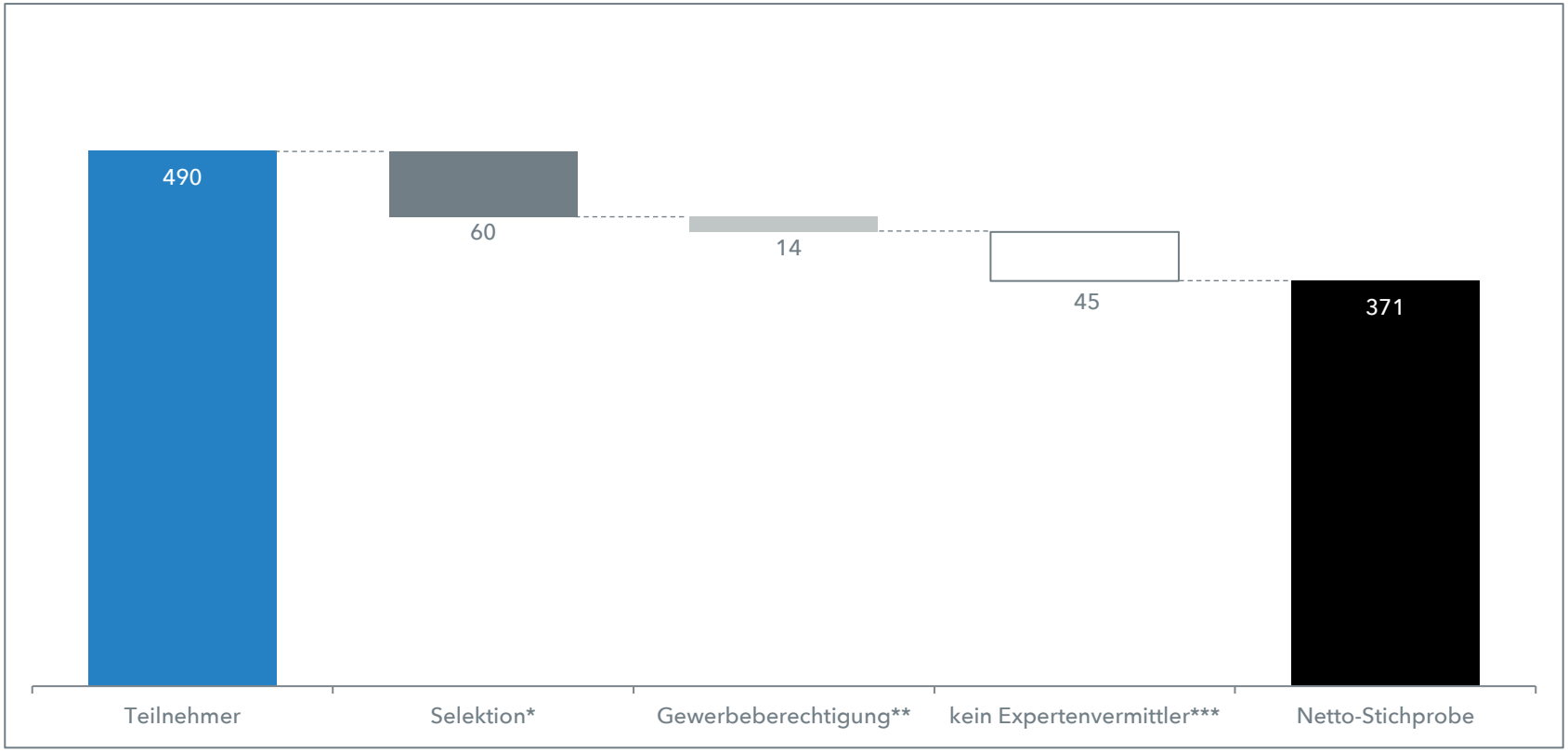
UNTERSUCHUNGSDESIGN & METHODISCHES VORGEHEN

Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 26.04.2022 bis 06.05.2022
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 490
- Netto-Stichprobe: n = 371
- Zielgruppe:
  - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
    - 85,8% Versicherungsmakler mit Erlaubnis nach § 34d Abs.1 Nr.2 GewO
    - 24,0% Finanzanlagevermittler nach § 34f Abs.1 GewO
    - 18,3% Immobiliardarlehensvermittler nach § 34i Abs.1 S.1 GewO
  - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit …
    - … einem Durchschnittsalter von 54,8 Jahren
    - … einer Branchenerfahrung von 27,1 Jahren
    - … einer Geschlechtsverteilung von 11,1% weiblichen Vermittlerinnen und 88,9% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur

Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

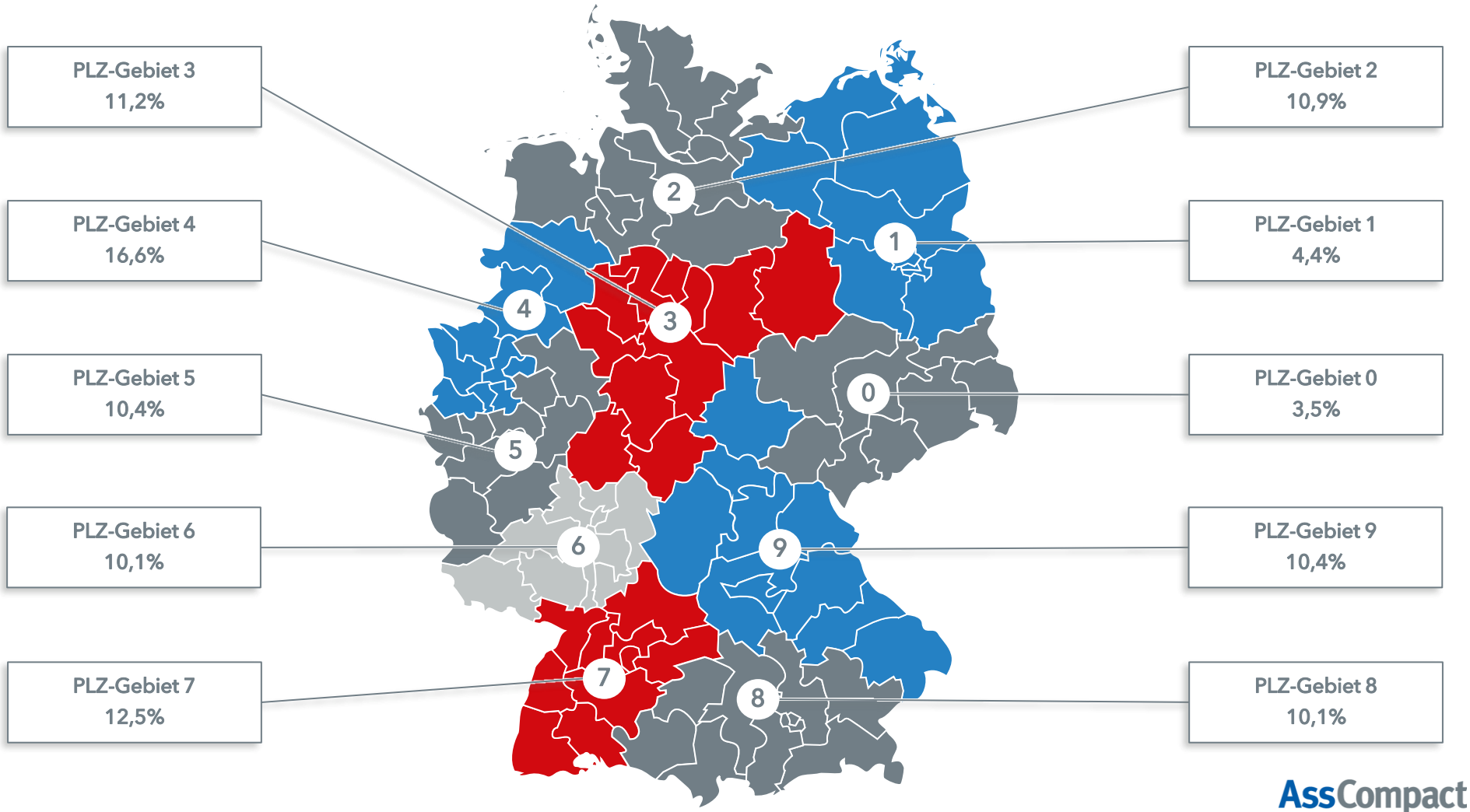
Umfrageteilnehmer



*Selektionskriterien: unrealistische Beantwortungsdauer, Abbruch nach wenigen Fragen, keine Zielgruppe
**Gewerbeberechtigung: Antwortoption "Gebundener Versicherungsvertreter"
***kein Expertenvermittler: Antwortoption "Ich vermittele keine der aufgelisteten Produkte."

Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

Regionale Verteilung der Befragten (n = 367)



Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

Ziele der Untersuchung 2022

- 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-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 – Betriebliche Altersversorgung 2022"** liefert **zentrale Erkenntnisse zur Einordnung im Wettbewerb**. Die Gesellschaften können somit ihre eigene Leistung **mit** den Leistungen **der Konkurrenz vergleichen** und **zielorientierte Maßnahmen implementieren**.

Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

Bewertungsschema 2022

- 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 **13 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 | Bester Digitalisierungsgrad | Beste Finanzstärke / finanzielle Stabilität
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 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.
- Daher werden in der Befragung folgende **Ziele** verfolgt:
  - Benchmark der Leistungskriterien
  - Erweiterung zur Analyse der Wichtigkeiten pro Leistungskriterium
  - Abratungen und Abratungsgründe
  - Verteilung der Geschäftsanteile
  - Konstruktives Feedback

AssCompact AWARD

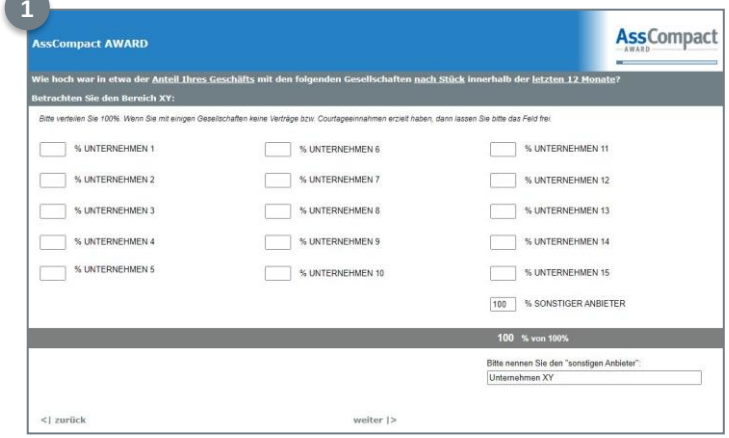
BEWERTUNGSSCHEMA

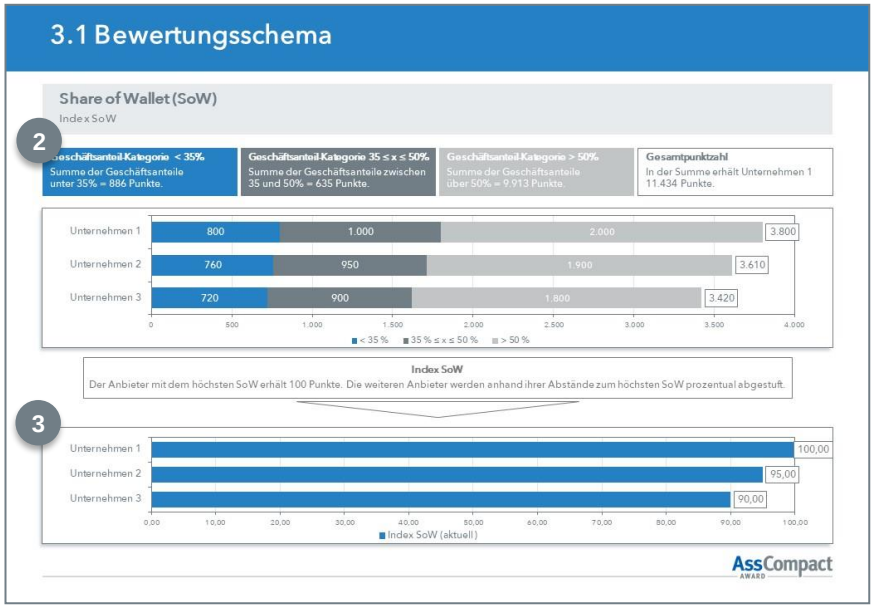
Bewertungsschema

Share of Wallet (SoW)

Überblick

1





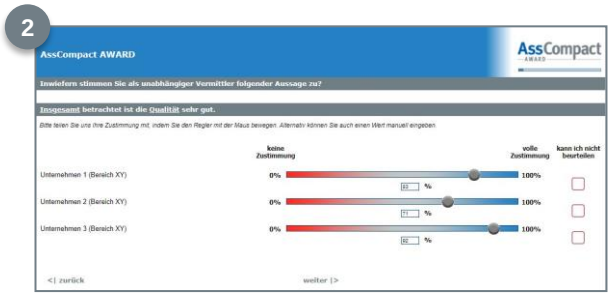
Bewertungsansatz Share of Wallet (SoW):

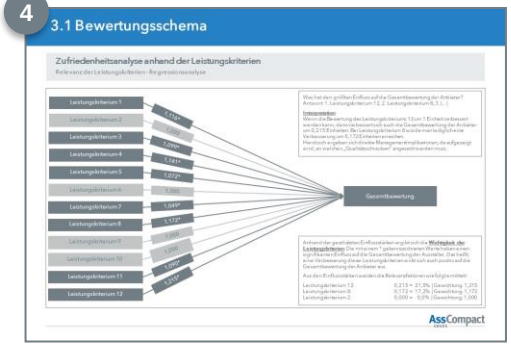
1. Die Vermittler werden gebeten zu ihren präferierten Anbietern jeweils ihre Geschäftsanteile (nach Stück) in Prozent anzugeben. Die Prozentwerte werden als Punktwerte interpretiert, sodass jeder Vermittler maximal 100 Punkte auf alle Anbieter verteilen kann.
2. Die realisierten Geschäftsanteile werden 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.

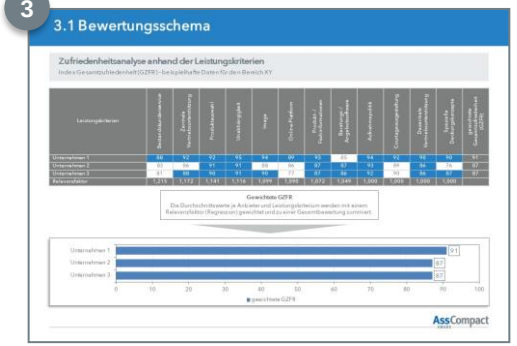
Bewertungsschema

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 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.

Bewertungsschema

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

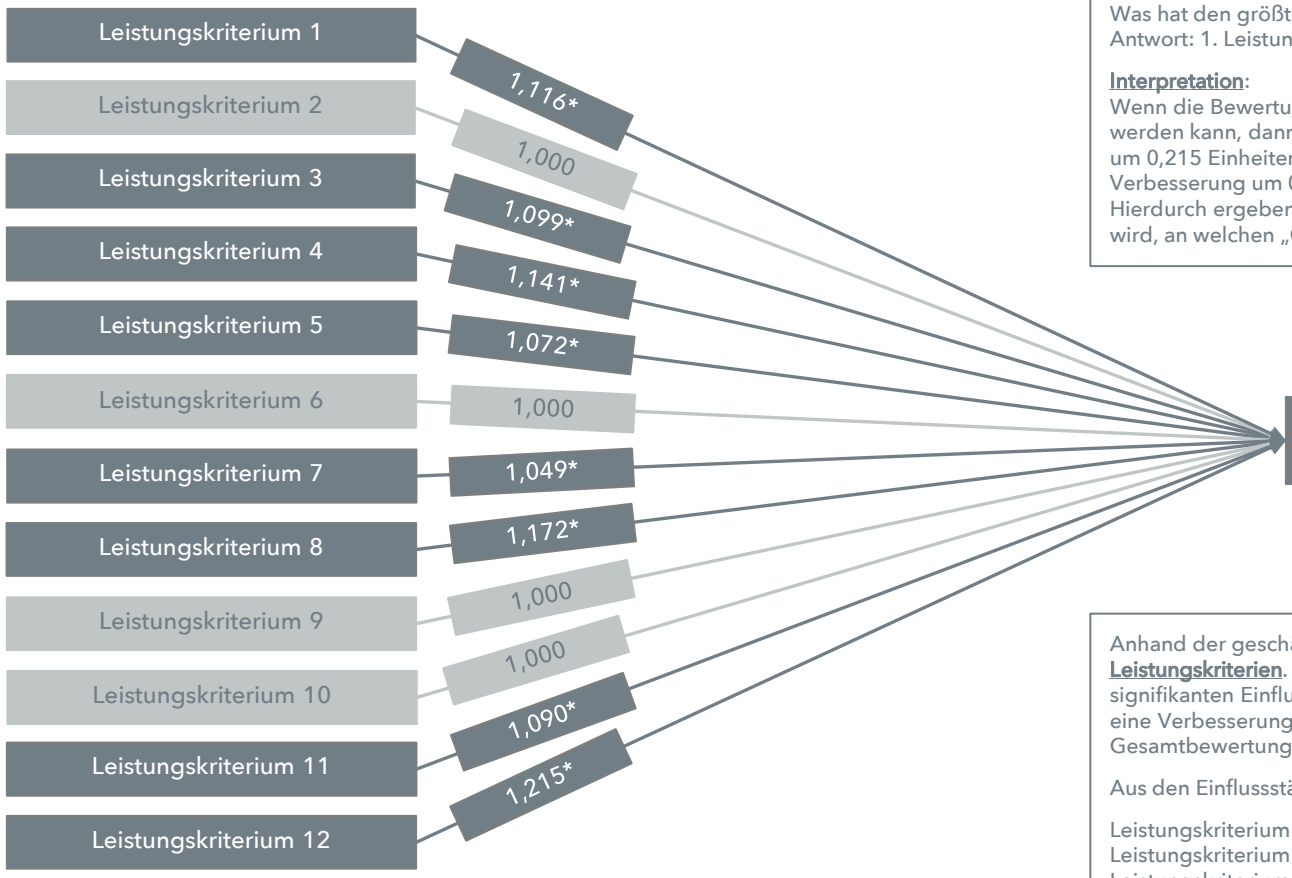
Leistungskriterien

Dimension	Kriterium	Beispiele
Unternehmens-führung	Image	Bekanntheit, Vertrauen, Sympathie, positive Erfahrungsberichte, Zuverlässigkeit …
	Digitalisierungsgrad	Aktualität der digitalen Services, schnelle und flexible Kommunikation, Dunkelverarbeitung, elektronische Abwicklung, Extranet, FAQs, Newsletter, Online Tools, Schnittstellen …
	Finanzstärke / finanzielle Stabilität	Eigenkapital-, Fremdkapitalquote, Umsatzrentabilität, Finanzratings …
Produkt-management	Produktqualität	Transparenz, Beständigkeit des Tarifwerkes, Anpassungsklauseln …
	Tarifflexibilität	Zusatzversicherungen, Mindestdauer, Zuzahlungsmöglichkeit, garantierte Rentendynamik, Flexibilität im Bereich der Portabilität, courtageneutrale Portabilität …
	Preis-Leistungs-Verhältnis	-
Vertriebs-unterstützung	Dezentrale Vertriebsunterstützung	Persönlicher Ansprechpartner/Maklerbetreuer: Fach-/Sozial -/Entscheidungskompetenz, Konstanz in der Betreuung, Lösungsorientierung, Erreichbarkeit …
	Zentrale Vertriebsunterstützung	Service-Hotline, Fachinformationen, Kundeninformationen, Vertriebsstorys, Beratungshilfen, Marketing Material, Schulungsangebot …
	Angebotsrechner	Benutzerfreundlichkeit, Aktualität, Online/Offline-Verfügbarkeit, Plattformneutralität, Kompatibilität …
Abwicklungs-service	Angebotsunterlagen	Aktualität, Vollständigkeit, Korrektheit, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit, Praktikabilität, Produktinformationsblatt …
	Abwicklung im Neugeschäft	Korrektheit und Verständlichkeit der Policen, Schnelligkeit und Zuverlässigkeit der Antragsbearbeitung, Nachvollziehbarkeit von Annahmeentscheidungen …
	Bestandskundenservice	Adressänderungen, Änderung von Inkassodaten, Vertragsänderungen, Fragen zum Deckungsumfang …
	Courtageausgestaltung	Flexibilität der Modelle, Abwicklung, Zuverlässigkeit, Transparenz, Verständlichkeit …

Bewertungsschema

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Relevanz der Leistungskriterien - Regressionsanalyse



Was hat den größten Einfluss auf die Gesamtbewertung der Anbieter?
Antwort: 1. Leistungskriterium 12, 2. Leistungskriterium 8, 3. (...)

Interpretation:
Wenn die Bewertung des Leistungskriteriums 12 um 1 Einheit verbessert werden kann, dann verbessert sich auch die Gesamtbewertung der Anbieter um 0,215 Einheiten. Bei Leistungskriterium 8 würde man lediglich eine Verbesserung um 0,172 Einheiten erreichen.
Hierdurch ergeben sich direkte Managementimplikationen, da aufgezeigt wird, an welchen „Qualitätsschrauben" angesetzt werden muss.

Anhand der geschätzten Einflussstärken ergibt sich die **Wichtigkeit der Leistungskriterien**. Die mit einem * gekennzeichneten Werte haben einen signifikanten Einfluss auf die Gesamtbewertung der Aussteller. Das heißt, eine Verbesserung dieser Leistungskriterien wirkt sich auch positiv auf die Gesamtbewertung der Anbieter aus.

Aus den Einflussstärken werden die Relevanzfaktoren wie folgt ermittelt:

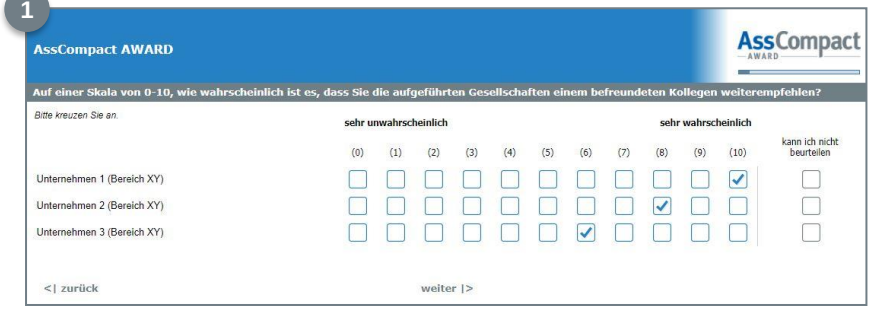
Leistungskriterium 12:	0,215 = 21,5%	Gewichtung: 1,215
Leistungskriterium 8:	0,172 = 17,2%	Gewichtung: 1,172
Leistungskriterium 2:	0,000 = 0,0%	Gewichtung: 1,000

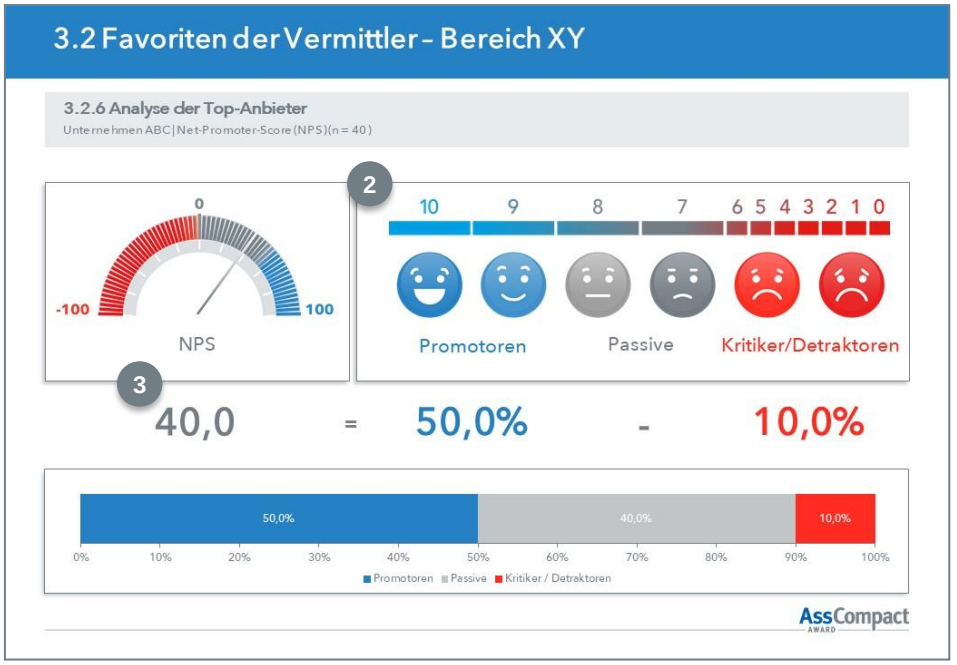
Bewertungsschema

Net-Promoter-Score (NPS)

Überblick

1





Bewertungsansatz Net-Promoter-Score (NPS):

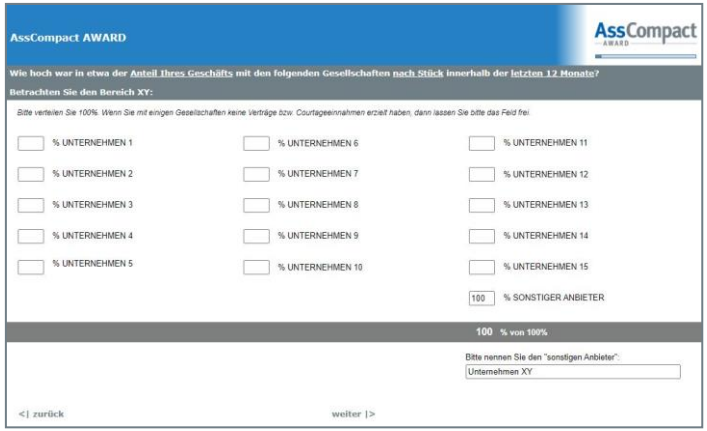
1. Die Vermittler werden gebeten auf einer Skala von 0-10 anzugeben, wie wahrscheinlich es ist, dass sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen.
2. Anhand ihrer abgegebenen Bewertungen werden die Vermittler in drei Kategorien eingeteilt: Promotoren (10 & 9), Passive (8 & 7) und Kritiker/Detraktoren (6 - 0)
3. Der NPS wird berechnet, indem vom prozentualen Anteil der Promotoren der prozentuale Anteil der Kritiker/Detraktoren abgezogen wird.

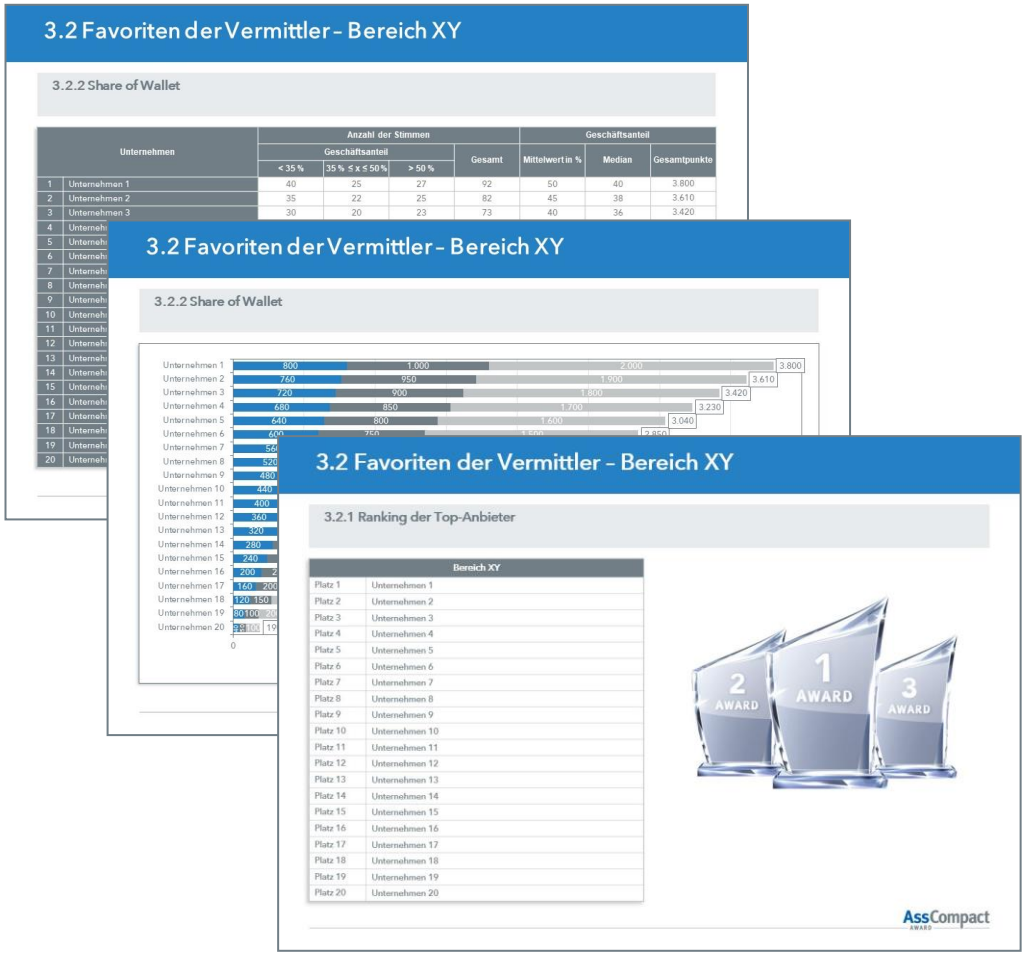
AssCompact AWARD

Anschauliche Aufbereitung der Ergebnisse

AWARD-Sieger "Share of Wallet"

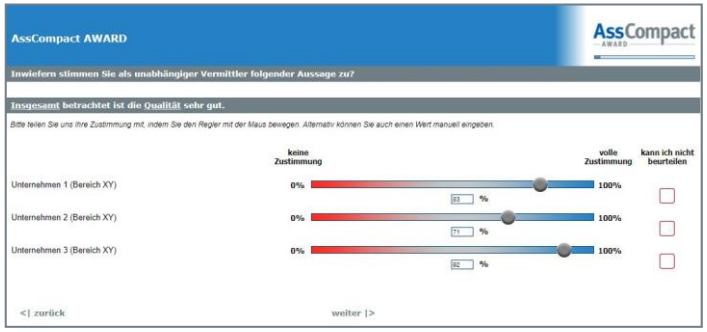
Welche Anbieter können die meisten Geschäftsanteile in den Bereichen „Direktversicherung“ und „Unterstützungskasse“ verbuchen?

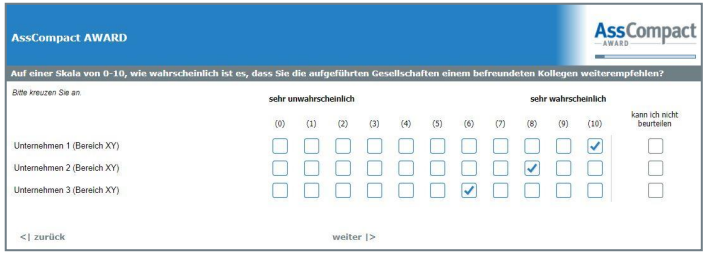




Individuelle Analysen und Benchmarks auf Unternehmensebene

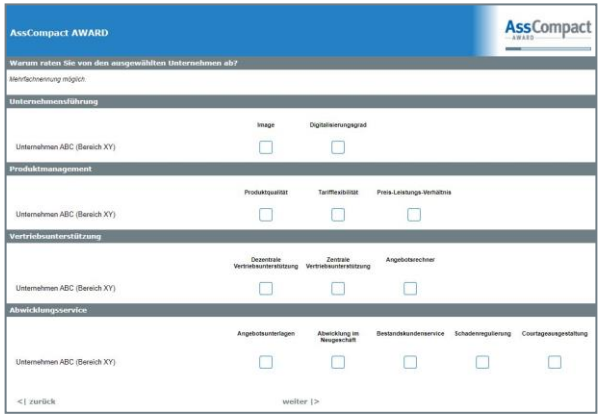
Welche Anbieter wurden aus Sicht der Makler und Mehrfachvertreter am besten bewertet?
Wo sind die Stärken und Schwächen der Anbieter? Was zeichnet die Anbieter aus?
Wie sind die unabhängigen Vermittler einem Anbieter gegenüber eingestellt?

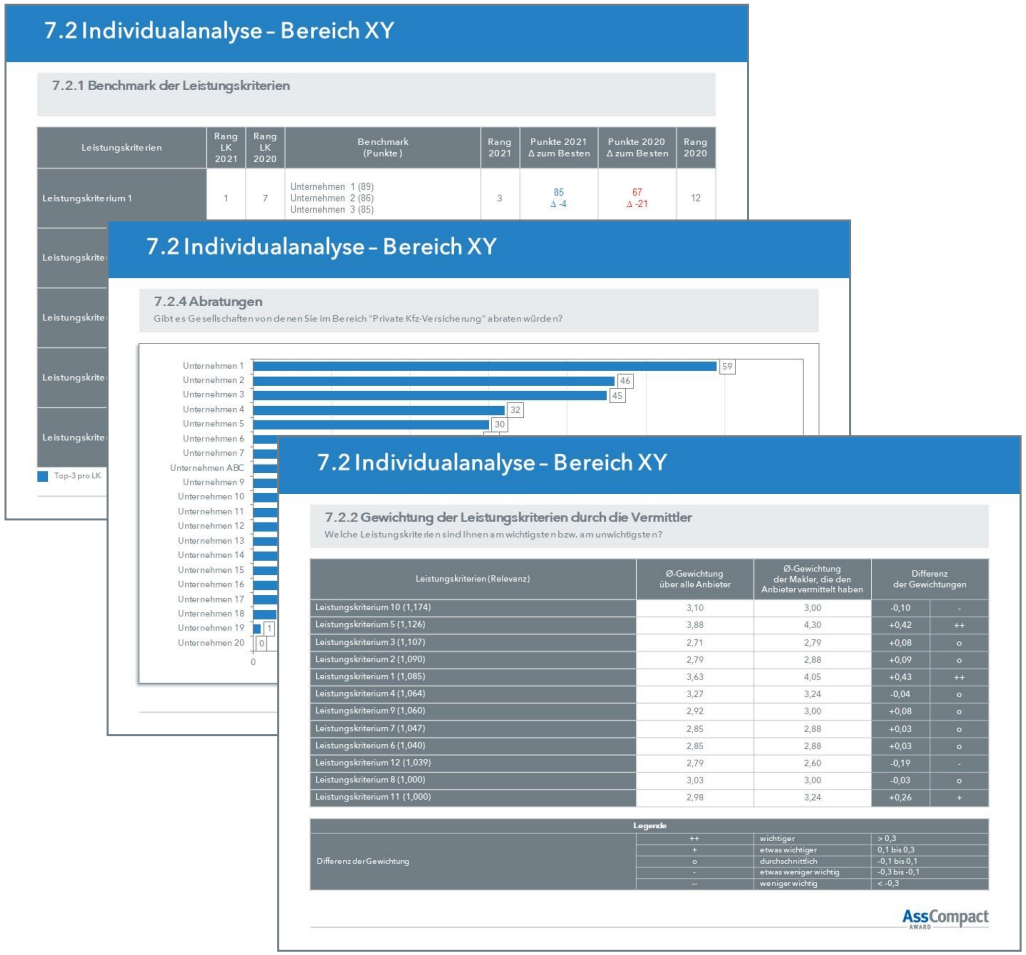




Individuelle Analysen und Benchmarks auf Unternehmensebene

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?

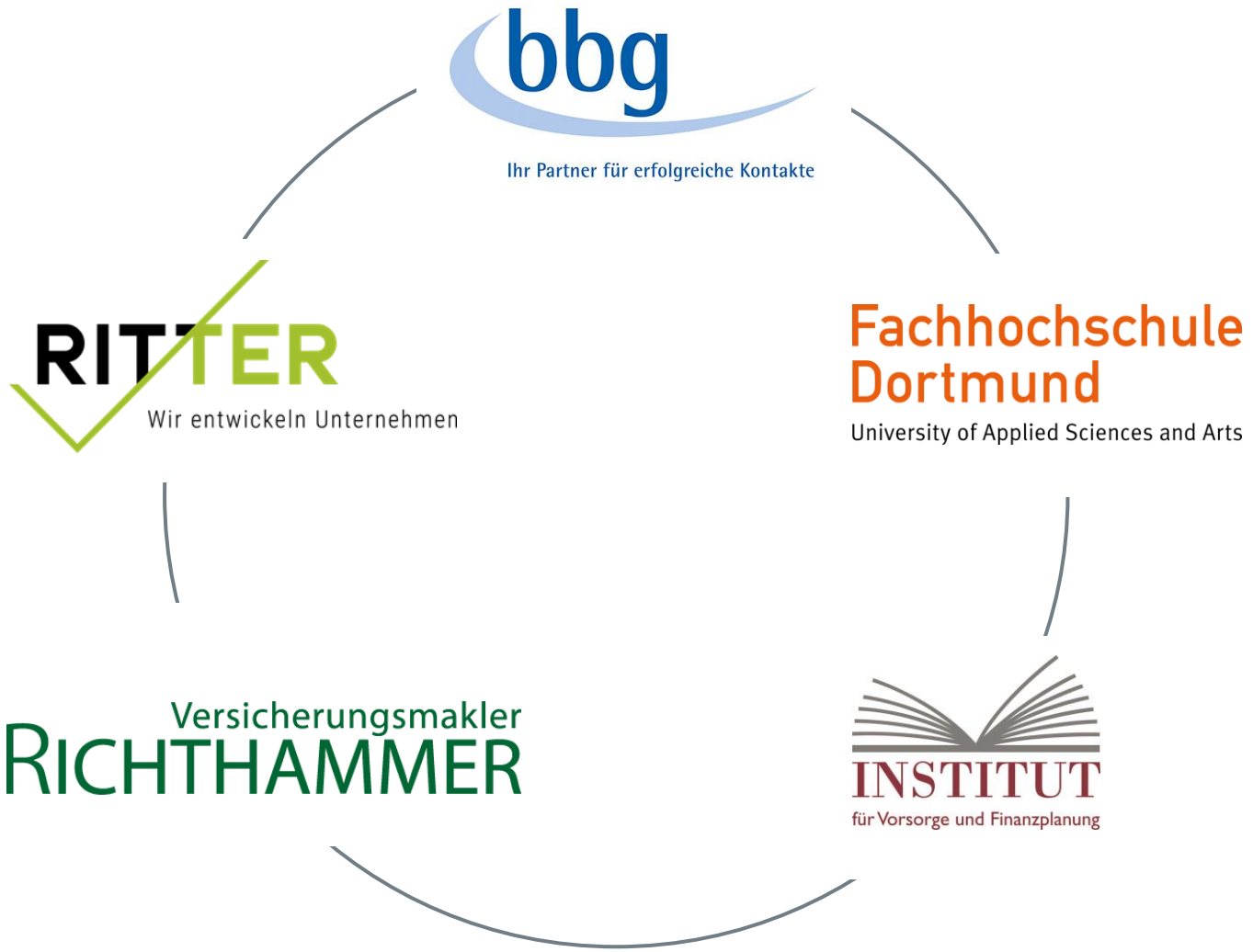




AssCompact AWARD

UNTERNEHMENSDARSTELLUNG

Kooperationspartner der bbg im Bereich Studien



Ansprechpartner

Weitere Informationen zur AssCompact-Studienwelt finden Sie unter: **www.asscompact-studien.de**

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

Sophia Tannreuther

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

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

tannreuther@bbg-gruppe.de

Dr. Mario Kaiser

Leiter Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-33

kaiser@bbg-gruppe.de

Jörg Deubzer

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-38

deubzer@bbg-gruppe.de

Bestellformular

AssCompact AWARD 2022

☐ Private Kranken- & Pflegeversicherung *(Februar)*	*(2.250 EUR)*
☐ Pools und Dienstleister *(März)*	*(2.250 EUR)*
☐ Private Kfz- & Flottenversicherung *(April)*	*(2.250 EUR)*
☐ BU/Arbeitskraftabsicherung *(Mai)*	*(2.250 EUR)*
☐ Betriebliche Altersversorgung *(Juni)*	*(2.250 EUR)*
☐ Privates Schaden-/Unfallgeschäft *(Juli)*	*(2.250 EUR)*
☐ Gewerbliches Schaden-/Unfallgeschäft *(August)*	*(2.250 EUR)*
☐ Private Vorsorge *(Oktober)*	*(2.250 EUR)*
☐ Maklerservice *(November)*	
☐ 1 Bereich* _____	*(2.250 EUR)*
☐ 4 Bereiche	*(3.000 EUR)*
☐ *inkl. Konzernlizenz / Subsample-Analyse (Competitive Benchmark)***	*(+ 750 EUR)*

AssCompact TRENDS 2022

☐ Ausgabe I *(März)*	*(1.300 EUR)*
☐ Ausgabe II *(Juni)*	*(1.300 EUR)*
☐ Ausgabe III *(September)*	*(1.300 EUR)*
☐ Ausgabe IV *(Dezember)*	*(1.300 EUR)*
☐ *inkl. Konzernlizenz*	*(+ 500 EUR)*
☐ *Abonnement*** (25% Rabatt)*	*(3.900 EUR)*
☐ *inkl. Konzernlizenz****	*(+ 1.000 EUR)*

Voraussichtliche Veröffentlichungstermine (siehe Klammern). Alle Preise zzgl. aktuell gültiger MwSt.
* Auswahl aus den Bereichen: Betriebliche Altersversorgung, Private Vorsorge, PKV & Pflege, Schaden/Unfall.

** Subsample-Analyse (Competitive Benchmark) falls verfügbar.
*** Das TRENDS-Abonnement verlängert sich automatisch um ein Jahr, es sei denn, Sie kündigen zum Jahresende.

AuftraggeberIn

Unternehmen _____
Name _____
Abteilung, Funktion _____
Straße, Hausnummer _____
PLZ, Ort _____
E-Mail-Adresse _____
Datum, Unterschrift _____

Rechnungsadresse (falls abweichend)

Unternehmen _____
Name _____
Abteilung, Funktion _____
Straße, Hausnummer _____
PLZ, Ort _____
E-Mail-Adresse _____

Kontakt: bbg Betriebsberatungs GmbH | *Ansprechpartner:* Sophia Tannreuther | *E-Mail:* tannreuther@bbg-gruppe.de | *Telefon:* +49 (0)921 75758-23 | *Fax:* +49 (0)921 75758-20