

Private Vorsorge 2016

Oktober 2016

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



Ihr Partner für erfolgreiche Kontakte



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.



UNTERSUCHUNGSDESIGN & METHODISCHES VORGEHEN



- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 05.08.2016 bis 30.08.2016
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 522
- Netto-Stichprobe: n = 370
- Zielgruppe:
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
 - 85,6% Versicherungsmakler nach § 34 d Abs. 1 GewO
 - 21,4% Kapitalanlagevermittler nach § 34 f Abs. 1 GewO
 - 11,4% Mehrfachvertreter nach § 34 d Abs. 1 GewO
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit ...
 - ... einem Durchschnittsalter von 51,8 Jahren
 - ... einer Branchenerfahrung von 23,4 Jahren
 - ... einer Geschlechtsverteilung von 10,5% weiblichen Vermittlerinnen und 89,5% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur



Ziele der Untersuchung 2016

- Die Qualitätsmessung der privaten Vorsorge-Anbieter in den Bereichen "Klassische Lebens- bzw. Rentenversicherung", "Fondsgebundene Lebens- bzw.
 Rentenversicherung" und "Indexgebundene Rentenversicherung" 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 Private Vorsorge 2016" liefert zentrale Erkenntnisse zur Einordnung im Wettbewerb.
- Die Gesellschaften k\u00f6nnen somit ihre eigene Leistung mit den Leistungen der Konkurrenz vergleichen und zielorientierte Ma\u00dfnahmen implementieren.



Bewertungsschema 2016

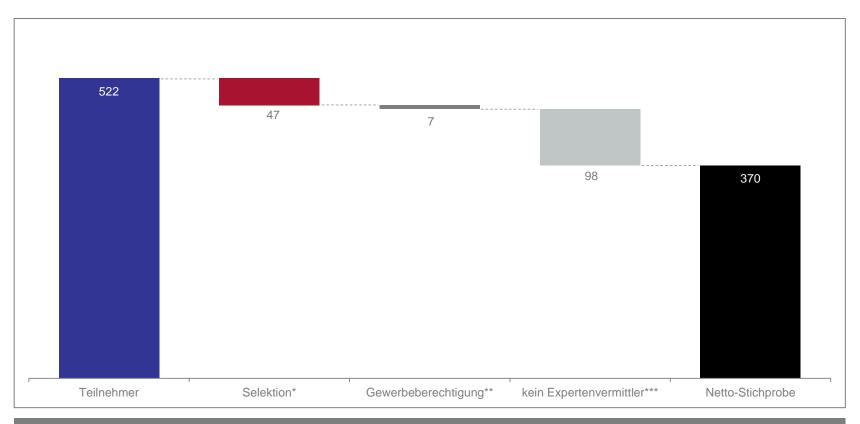
- Basis des Rankings ist der etablierte Share of Wallet (SoW), also die Verteilung der Geschäftsanteile auf die Gesellschaften.
- Die qualitative Bewertung der Produktgeber basiert auf 14 Leistungskriterien (LK).
- Der Einsatz einer 100er Skala in diesem Zusammenhang ermöglicht ein feinstufiges Qualitätsurteil.
- 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 | Beste Produktpalette | Beste Flexibilität der Produkte und Tarife Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis | Beste persönliche Vertriebsunterstützung | Beste zentrale Vertriebsunterstützung Beste Berechnungs-/Beratungssoftware | Beste vorvertragliche Informationen | Beste Abwicklung im Neugeschäft Bester Bestandskundenservice | 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 (NEU)
 - Erweiterung zur Analyse der Wichtigkeiten pro Leistungskriterium (NEU)
 - Abratungen und Abratungsgründe
 - Verteilung der Geschäftsanteile
 - Konstruktives Feedback



Umfrageteilnehmer



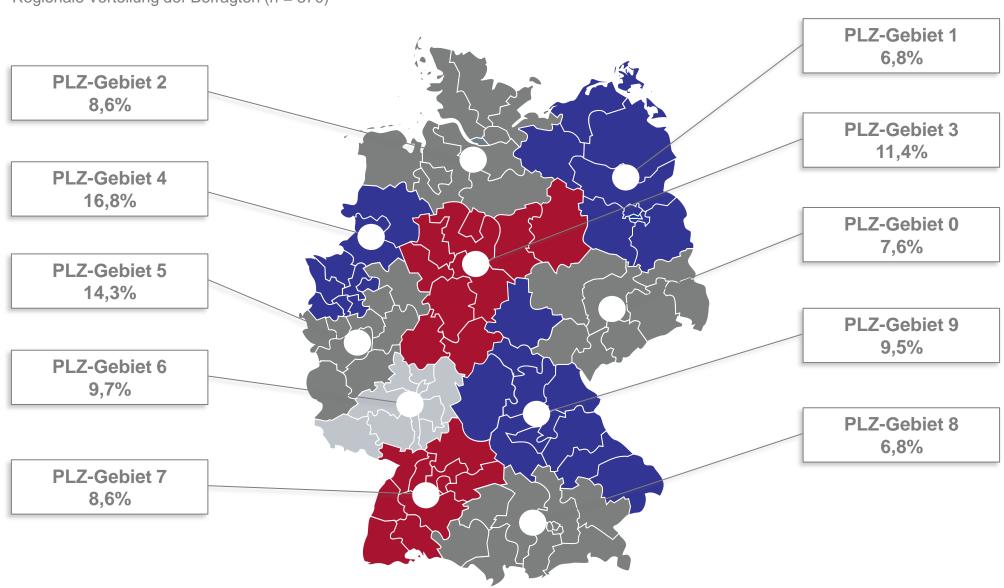
*Selektionskriterien: unrealistische Beantwortungsdauer, Abbruch nach wenigen Fragen

**Gewerbeberechtigung: Antwortoption "Gebundener Versicherungsvertreter"

***kein Expertenvermittler: Antwortoption "Ich vermittele keine Produkte im privaten Vorsorge-Geschäft"







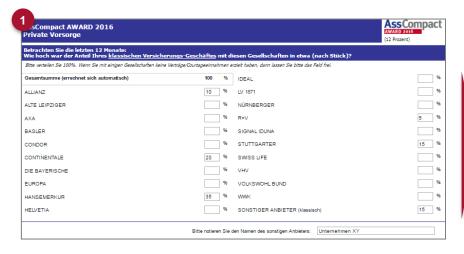


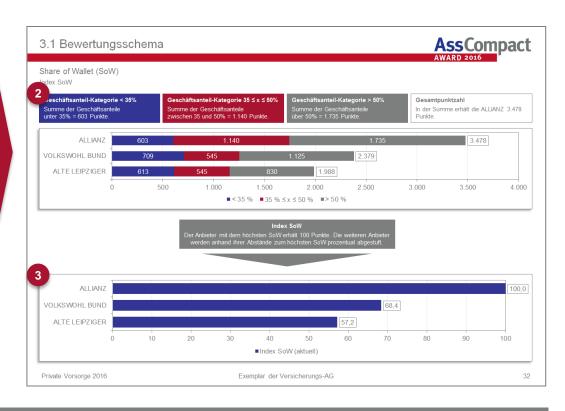
BEWERTUNGSSCHEMA



Share of Wallet (SoW)

Überblick



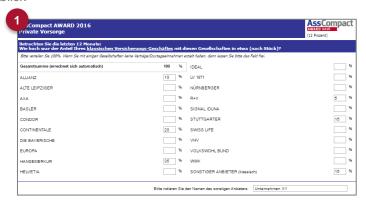


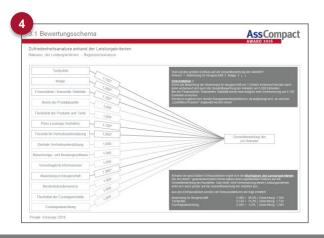
Bewertungsansatz Share of Wallet (SoW):

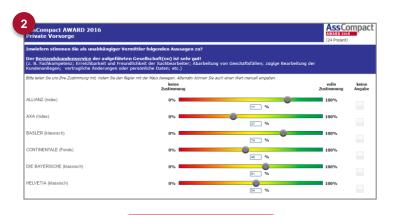
- 1. Die Vermittler werden gebeten zu ihren präferierten Anbietern jeweils ihre Geschäftsanteile (nach Stück) in Prozent anzugeben.
 Die Prozentwerte werden als Punktwerte interpretiert, sodass jeder Vermittler maximal 100 Punkte auf alle Anbieter verteilen kann.
- 2. Die realisierten Geschäftsanteile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

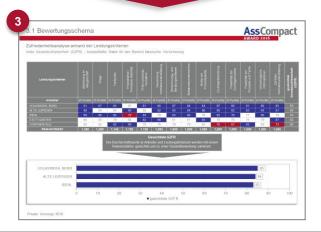


Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien Überblick









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 14 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.



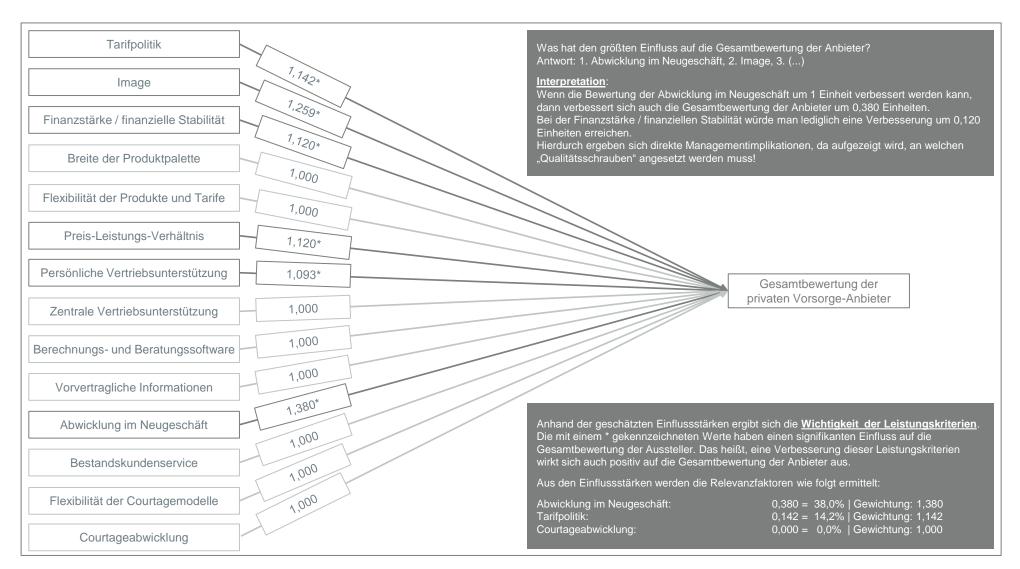
Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien Leistungskriterien

Dimension	Kriterium	Beispiele
Unternehmens- führung	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,
Produkt- management	Breite der angebotenen Produktpalette	Auswahl und Anzahl an Tarifen und Zusatztarifen,
	Flexibilität der Produkte und Tarife	Zusatzversicherungen, Mindestdauer, Zuzahlungsmöglichkeit, garantierte Rentendynamik, Flexibilität im Bereich der Portabilität, courtageneutrale Portabilität,
	Preis-Leistungs-Verhältnis	-
Vertriebs- unterstützung	Persönliche Vertriebsunterstützung	Fach-/Sozial-/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,
Abwicklungs- service	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,



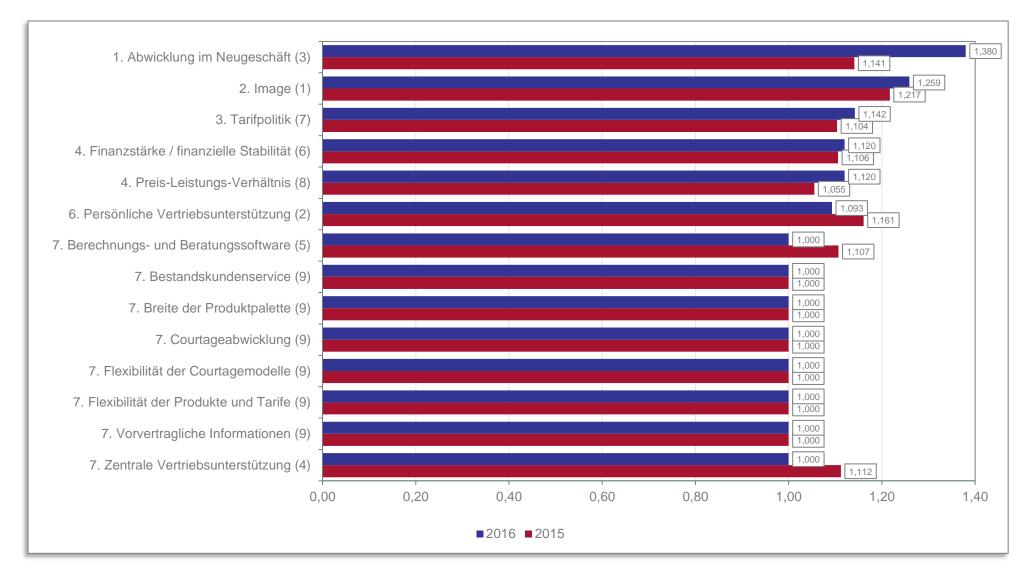
Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Relevanz der Leistungskriterien – Regressionsanalyse





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





UNTERNEHMENSDARSTELLUNG



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.

Marken der bbg Betriebsberatungs GmbH

- DKM Fachmesse für die Finanz- und Versicherungswirtschaft (25. – 27. Oktober 2016 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.



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.





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