

AssCompact TRENDS I/2015

Vertriebsstimmung erholt sich

Sonderteil: Qualität der Maklerbetreuung

Die Stimmungslage hat sich bei den unabhängigen Vermittlern nach einer einjährigen Talfahrt wieder stark verbessert. In der aktuellen Studienausgabe der AssCompact TRENDS I/2015 wurde zudem die Maklerbetreuung der Gesellschaften aus Vermittlersicht analysiert.

Das Jahresendgeschäft entschädigte viele Makler und Mehrfachagenten für ein ansonsten durchwachsenes Jahr. Gut laufende Geschäfte im Bereich der BU-Versicherung und ein solides Wachstum im Bestand des Sachversicherungsgeschäfts machten den Vermittlern Mut – und schwächten die Angst vor negativen Konsequenzen des LVRG ab. Das haben die aktuellen AssCompact TRENDS ergeben. Hinsichtlich des LVRG stehen in der Befragung übrigens zwei Aspekte heraus: Zum einen loben die Vermittler die neuen Lösungen vonseiten der Versicherungsunternehmen: Sie schätzen die entwickelten Modelle. Zum anderen haben die Maklerinnen und Makler eine optimistisch kämpferische Einstellung nach dem Motto „Druck ist gut“, um die rechtlich erzwungenen Effizienzsteigerungen auch umzusetzen. Zusammengefasst waren demnach 83,1% aller Befragten mit dem Geschäftsverlauf des 4. Quartals 2014 zufrieden.

Trendumkehr in der Vertriebsstimmung

Dieser Erfolg schlägt sich auch in dem AssCompact-Vertriebstacho nieder. Die Zufriedenheit macht einen Sprung von 36,2% im vergangenen Quartal auf satte 61,7%. Lediglich die Motivation stagniert auf einem Niveau von knapp 50%. Die größte Motivationsbremse ist dabei der administrative Aufwand, der durch zunehmende Regulierungen und Vorschriften erzeugt wird.

Dr. Christian Durchholz,
Leiter Studien der bbg
Betriebsberatungs GmbH

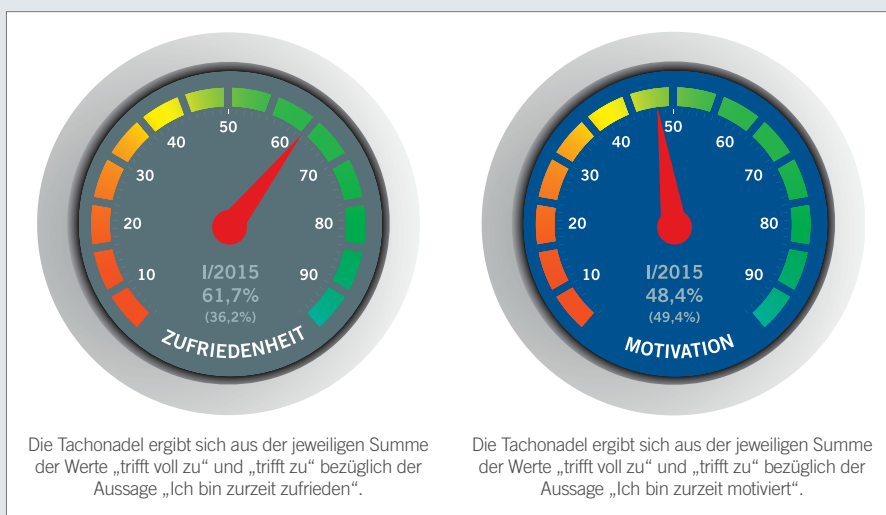
„Sowohl die Gesellschaften als auch die Makler und Maklerinnen haben sich sehr gut an die veränderten Marktbedingungen angepasst. Nach einem getrübbten Jahr 2014 zeigen sich die unabhängigen Vermittler nun wieder optimistisch. Diesen Aufwind heißt es nun zu nutzen, um weiter Fahrt aufzunehmen. Ein aufgebautes Momentum ist durch regulatorische Vorschriften schwer zu stoppen und zieht Erfolge nach sich.“

Zunehmende Relevanz der bAV

Auch die wachsende Bedeutung der bAV lässt sich in bemerkenswerter Art und Weise anhand der aktuellen Trend-Ergebnisse aufzeigen. So dient die bAV laut Befragung mittlerweile knapp 40% der unabhängigen Vermittler als wichtiges Motiv in der Kundenansprache. In der Hitparade der Produkte des 4. Quartals machte die bAV einen großen Sprung von Rang 17 auf Rang 10. Und in den nächsten fünf Jahren wird die bAV zusammen mit der BU und der privaten Pflegeversicherung von den unabhängigen Vermittlern als bedeutendstes Zukunftsprodukt eingestuft.

Top-Anbieter aus Vermittlersicht

Befragt wurden die Vermittler in gewohnter Weise nach ihren Favoriten unter den Produkthanbietern. Die Ermittlung der Favoriten informiert demnach quartalsweise über die Marktpositionierung der Produkthanbieter innerhalb von



29 Produktlinien. Die nachfolgende Auflistung, führt jeweils die Top-3-Platzierungen ausgewählter Bereiche auf (Werte des vorangegangenen Quartals in Klammern). Die Platzierungen in den anderen Produktlinien finden sich in der Studie.

| Kraftfahrtversicherung | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| Platz 1 | VHV (1) |
| Platz 2 | AXA (3) |
| Platz 3 | KRAVAG (2) |
| Rechtsschutzversicherung | |
| Platz 1 | AUXILIA (1) |
| Platz 2 | Deurag (2) |
| Platz 3 | Roland (5) |
| Unfallversicherung | |
| Platz 1 | HAFTPFLICHTKASSE DARMSTADT (2) |
| Platz 2 | InterRisk (1) |
| Platz 3 | VHV (3) |
| Wohngebäudeversicherung | |
| Platz 1 | Domcura (1) |
| Platz 2 | VHV (2) |
| Platz 3 | AXA (5) |
| Gewerbliche Versicherung | |
| Platz 1 | Allianz (2) |
| Platz 2 | AXA (6) |
| Platz 3 | R+V (3) |
| Platz 3 | VHV (1) |

Wer liefert die beste Maklerbetreuung?

Für eine hervorragende Maklerbetreuung sind zum einen die Serviceleistungen der Zentrale bzw. des Innendienstes und zum anderen die Maklerbetreuer von Bedeutung. Nach Angaben der Makler und Mehrfachagenten werden in Bezug auf die Maklerbetreuer eine hohe Dienstleistungsorientierung und eine hohe Fachkompetenz vorausgesetzt. Zuverlässigkeit, Verbindlichkeit und Erreichbarkeit sind im Rahmen der geforderten Dienstleistungsorientierung die wichtigsten Eigenschaften eines Maklerbetreuers (jeweils >90%). Innerhalb der Fachkompetenz kann ein Maklerbetreuer insbesondere durch ein ausgezeichnetes Produkt-Know-how, eigenständige Entscheidungsbefugnisse und umfangreiche Kenntnisse im Bereich der Annahmerichtlinien punkten (jeweils >80%).

Darüber hinaus möchten die Vermittler bevorzugt via E-Mail (89,1%) und Telefon (86,6%) mit den Maklerbetreuern in Kontakt treten. Das persönliche Gespräch belegt mit 66,8% den dritten Platz innerhalb der favorisierten Kommunikationskanäle. Digitale Kontakte über Xing, Facebook, Skype oder Kurznachrichtendienste wie WhatsApp sind kaum gewünscht.

Zur Bestimmung der besten Maklerbetreuung in den Sparten Leben, Kranken und Sach/HUK wählten die Umfrageteilnehmer pro Sparte bis zu drei Favoriten aus. Zusätzlich konnten die befragten unabhängigen Vermittler Gesellschaften angeben, mit denen sie negative Erfahrungen in der Maklerbetreuung gemacht haben. Die Differenz, wie oft eine Gesellschaft als „beste Maklerbetreuung“ gewählt wurde und wie häufig negative Erfahrungen in der Maklerbetreuung auftraten, bildet die Basis zur Ermittlung des Rankings. Im Bereich Leben belegt der VOLKSWOHL BUND den 1. Rang, gefolgt von der Allianz auf Rang 2 und der ALTEN LEIPZIGER auf Rang 3. Die Continentale sichert sich in der Sparte Kranken Platz 1. Die HanseMercur und die HALLESCHE folgen knapp dahinter auf den Plätzen 2 und 3. Im Sach/HUK-Geschäft ergibt sich folgende Reihenfolge: 1. VHV; 2. HAFTPFLICHTKASSE DARMSTADT; 3. Allianz und AXA.

Zur Studie

An der quartalsweise durchgeführten Umfrage beteiligten sich 491 Makler und Mehrfachagenten aus dem Adresspool der bbg Betriebsberatungsgesellschaft GmbH. Die Stichprobe (Ø-Alter = 52,2 Jahre; Ø-Berufserfahrung = 23,8 Jahre) spiegelt mit ihren Vermittler-nennungen und offenen Antworten zu Produkten, Vertriebs- und Abwick-lungsprozessen zentrale Aspekte des Marktes der unabhängigen Vermittler wider, welche für ein effektives Bench-marking in 29 Produktlinien genutzt werden können.

Die Studie „AssCompact TRENDS I/2015“ kann zum Einzelpreis von 1.150 Euro zzgl. gesetzlicher MwSt. erworben werden. Ansprechpartnerin bei weiteren Fragen: Karin Jelitto, Telefon 0921 75758-33, E-Mail jelitto@bbg-gruppe.de. ■