



# AssCompact AWARD für besten Maklerservice in Altersvorsorge und Sach/HUK

(ac) In der Balance zwischen Aufwand und Ertrag benötigen unabhängige Vermittler einen guten Service vonseiten der Versicherer. AssCompact hat ermittelt, welchen Gesellschaften das in welchen Sparten aktuell am besten gelingt. Maklerversicherer haben demnach die Nase vorne.

**W**elche Gesellschaften bieten für unabhängige Vermittler die beste Serviceleistung? Welche vertriebsunterstützenden Leistungen sind dabei besonders wichtig? Welche dieser Leistungen sollten verbessert werden, um den Vertrieb zu optimieren? Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2015“ analysiert nunmehr seit acht Jahren den Service der Gesellschaften im Detail. Aus den Bewertungen der freien Vermittler werden somit einerseits Servicelücken aufgedeckt und andererseits hervorragende Prozesse identifiziert, welche anderen Anbietern als Orientierung dienen können. Hierdurch können Qualitätsmängel konsequent bearbeitet und etablierte Abläufe weiterentwickelt werden. Die Bewertung erfolgt dabei entlang des gesamten Wertschöpfungsprozesses, sowohl im Neu- als auch im Bestandskundengeschäft. So werden neben der zentralen Vertriebsunterstützung im Innendienst auch das Engagement und die Vertriebskompetenz der Maklerbetreuer unter die Lupe genommen. Die digitale Unterstützung in Form von digitalen Prozessen und Tools komplettiert die ganzheitliche Evaluation. Insgesamt wurden 13 Leistungskriterien herangezogen und die

Gesellschaften auf einer 100er-Skala bewertet (0 = schlechte Qualität; 100 = sehr gute Qualität).

## Sieger des AssCompact AWARDS – Maklerservice 2015

Das Gewinner-Trio des diesjährigen AssCompact AWARDS – Maklerservice im Bereich der privaten Altersvorsorge besteht aus Canada Life, Swiss Life und VOLKSWOHL BUND. Alle drei Gesellschaften liegen auf Augenhöhe und wurden aus Maklersicht zu den besten gewählt. Im Vergleich zum Vorjahr konnten Canada Life und VOLKSWOHL BUND ihre Spitzenpositionen festigen und ihre Platzierungen zwei und drei sogar leicht ausbauen. Neu auf dem Siegerpodest ist die Swiss Life, die einen großen Sprung nach oben macht. Alle drei Gewinner haben in der Summe 81 Punkte erzielt. Auf den Plätzen vier bis sechs folgen Standard Life, der Vorjahressieger IDEAL und Allianz mit ebenfalls sehr guten Bewertungen.

Im Bereich der Sach-/HUK-Versicherung konnte sich die HAFTPFLICHTKASSE DARMSTADT klar gegen die Konkurrenz behaupten und sich von Platz drei im Jahr 2014 auf Platz eins vorkämpfen. Sie siegt mit einer Gesamtzufriedenheit von 82 Punkten vor der InterRisk mit 77 Punkten. Für die InterRisk bedeutet dies im Jahresvergleich eine Verbesse-

Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2015“ kann unter [www.asscompact.de](http://www.asscompact.de) oder über nebenstehenden QR-Code bezogen werden.



rung um drei Rangplätze. Auf dem 3. Platz folgt der Vorjahressieger VHV mit 76 Punkten in unmittelbarer Nähe. Die Plätze vier bis sechs belegen VOLKSWOHL BUND, Generali und Rhion. Der folgenden Tabelle können die jeweiligen Top-3-Platzierungen (Vorjahresplatzierungen in Klammern) der beiden Bereiche private Altersvorsorge und Sach-/HUK Versicherung entnommen werden:

Private Altersvorsorge	
Platz 1	Canada Life (2)
Platz 1	Swiss Life (10)
Platz 1	VOLKSWOHL BUND (3)
Sach-/HUK-Versicherung	
Platz 1	HAFTPFLICHTKASSE DARMSTADT (3)
Platz 2	InterRisk (5)
Platz 3	VHV (1)

Basis des Rankings: durchschnittliche Bewertung über 13 Leistungskriterien

### Differenzierte Bedeutung der Leistungskriterien für die unabhängigen Vermittler

Die Studie hat aber nicht nur ermittelt, wer guten Service bietet, sondern auch, was unabhängige Vermittler unter gutem Service verstehen. Demnach ist ihnen nicht jede Serviceleistung gleich wichtig. Zu den wichtigsten Kriterien zählen aus Vermittlersicht die Entscheidungs-, Fach- und Vertriebskompetenz der regional tätigen Maklerbetreuer sowie der Umgang mit Problemfällen und Beschwerden. Auch die Dienstleistungsqualität in der Zentrale bzw. im Innendienst in Form der Fach- und Entscheidungskompetenz der Ansprechpartner und das persönliche Engagement der Ansprechpartner spielen für die Vermittler eine überdurchschnittlich große Rolle. Das in der Studie neu eingeführte Leistungskriterium zur Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Courtageprozesses wird ebenfalls als sehr relevant eingestuft.

Am Beispiel der nachfolgenden Tabelle sind die Gesellschaften aus dem Bereich der privaten Altersvorsorge mit den höchsten Teilbewertungen ausgewählter Leistungskriterien aufgeführt.

Leistungskriterium	Bester Anbieter (private Altersvorsorge)
Entscheidungs-, Fach-, Vertriebskompetenz der regional tätigen Maklerbetreuer	Swiss Life
Umgang mit Problemfällen und Beschwerden	Swiss Life
Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Courtageprozesses	Canada Life, IDEAL, VOLKSWOHL BUND

### Weiterempfehlung als Indikator der Zufriedenheit

Wie bereits im vergangenen Jahr durchgeführt, wurde auch in dieser Studie die Weiterempfehlungsbereitschaft mithilfe des Net Promoter Scores (NPS), einer international anerkannten Kennzahl, untersucht. Dabei wird der prozentuale Anteil der tendenziell kritisch eingestellten Vermittler (als Detraktoren bezeichnet) von dem der Promotoren abgezogen, also solchen Vermittlern, die einen Anbieter weiterempfehlen würden. Daraus ergibt sich ein Nettoweiterempfehlungswert von theoretisch -100 bis +100.

Für die in der Studie berücksichtigten Anbieter ergibt sich das folgende Ranking: Die höchste Weiterempfehlung erhält im Bereich private Altersvorsorge die Standard Life mit einem NPS von +69, gefolgt von der Canada Life mit +58 und der IDEAL mit +56 Punkten. Die Spannweite in diesem Bereich reicht über alle untersuchten Anbieter hinweg von +69 bis 47 Punkte. Im Bereich der Sach-/HUK-Versicherung variiert dieser Wert von +72 bis -37 Punkten. Die klarste Weiterempfehlung wird der HAFTPFLICHTKASSE DARMSTADT mit +72 Punkten zugesprochen, gefolgt von der InterRisk mit +50 und der VHV mit +41 Punkten.

### Zur Studie

An der durchgeführten Umfrage zur Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2015“ beteiligten sich 472 Makler und Mehrfachagenten aus dem Adresspool der bbg Betriebsberatungs GmbH. Die Stichprobe (Ø-Alter = 52,2 Jahre; Ø-Berufserfahrung = 23,0 Jahre; 10,6% weiblich; 89,4% männlich) stellt ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur dar.

Die Studie kann zum Einzelpreis von 1.950 Euro zzgl. gesetzlicher MwSt. erworben werden. Ansprechpartnerin ist Karin Jelitto (Tel. 0921 75758-33, E-Mail: jelitto@bbg-gruppe.de). Alle weiteren AssCompact Studien können im Internet unter [www.asscompact-studien.de](http://www.asscompact-studien.de) bezogen werden. ■