

Die Servicequalität der Versicherer aus Maklersicht



Welche Versicherungsgesellschaften bieten für unabhängige Vermittler den besten Maklerservice? Und welche Versicherer werden wiederum von den Maklern bevorzugt weiterempfohlen? Die aktuelle Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2021“ gibt darauf die wichtigsten Antworten.

Der Qualitätsgrad einer Leistung hat im Versicherungssektor zwischen den beteiligten Akteuren größte Bedeutung. Gerade für die Versicherer ist die Erlangung der Qualitätsführerschaft im Wettbewerb um die Versicherungsmakler ein wichtiges Kriterium.

BESTER MAKLERSERVICE

Betriebliche Altersversorgung

| | |
|---------|----------------|
| Platz 1 | Canada Life |
| Platz 2 | NÜRNBERGER |
| Platz 3 | Alte Leipziger |
| Platz 3 | Swiss Life |
| Platz 3 | VOLKSWOHL BUND |

Private Vorsorge/Biometrie

| | |
|---------|----------------|
| Platz 1 | Stuttgarter |
| Platz 1 | VOLKSWOHL BUND |
| Platz 3 | Canada Life |
| Platz 3 | IDEAL |
| Platz 3 | LV 1871 |

PKV & Pflege

| | |
|---------|--------------|
| Platz 1 | uniVersa |
| Platz 2 | IDEAL |
| Platz 3 | Continentale |

Schaden/Unfall

| | |
|---------|----------------------|
| Platz 1 | Konzept & Marketing |
| Platz 2 | VHV |
| Platz 3 | Die Haftpflichtkasse |

Basis des Rankings: gewichtete Gesamtzufriedenheit unter den Befragten

Für AssCompact ist es daher eine wichtige Aufgabe, die Dienstleistungsqualität der Versicherungsgesellschaften unter den Maklern und Mehrfachagenten regelmäßig zu messen und zu präsentieren.

Für die Analyse des Maklerservices wurden in der aktuellen Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2021“ die ungebundenen Vermittler gefragt, bei welchen Gesellschaften sie sich am besten umsorgt fühlen und aus ihrer Sicht den besten Maklerservice bekommen. Zur besseren Strukturierung der Ergebnisse werden die bewerteten Versicherer dazu nach den Sparten betriebliche Altersversorgung, Private Vorsorge/Biometrie, PKV & Pflege sowie Schaden/Unfall aufgeteilt.

Intensität der Geschäftsbeziehungen

Erster bedeutender Aspekt für die „AssCompact AWARD – Maklerservice 2021“-Studie ist die Intensität der Geschäftsbeziehungen zwischen den Versicherungsmaklern und den Versicherungsgesellschaften. Hierin gab der befragte Personenkreis zunächst Auskunft darüber, mit welchen Versicherern sie in den letzten zwölf Monaten einen regen Geschäftskontakt, beispielsweise im Neukundengeschäft, im Bestandsgeschäft, aber auch durch Leistungsfälle – aufgeschlüsselt nach den vier oben genannten Sparten – hatten.

In der Kategorie bAV pflegten 51,9% der befragten Makler einen besonders intensiven Kontakt mit der Allianz. Mit 59,7% schnitt der Münchner Versicherer 2020 aber noch deutlich besser ab. Gleichauf auf Platz 2 folgen mit größerem Abstand die Alte Leipziger und VOLKSWOHL BUND (beide 25,4%).

In der Sparte Private Vorsorge/Biometrie ergibt sich aus den Studienergebnissen ein ähnliches Bild, auch wenn die Geschäftsanteile wesentlich ausgeglichener sind. Platz 1 besetzt erneut die Allianz (41,3%). Auf Platz 2 liegt die Alte Leipziger (36,1%), gefolgt von VOLKSWOHL BUND (32,1%).

Bei PKV & Pflege zeichnen die Befragungsergebnisse folgendes Bild: Die intensivsten Geschäftskontakte pflegten die unabhängigen Vermittler mit der Barmenia (34,2%). Knapp dahinter rangiert auf Rang 2 HanseMercur (30,6%). Auf Rang 3 liegt die Hallesche (28,3%).

BESTE WEITEREMPFEHLUNGSWERTE

| Betriebliche Altersversorgung | | Schaden/Unfall | |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------------|
| Platz 1 | Swiss Life | Platz 1 | Die Haftpflichtkasse |
| Platz 2 | VOLKSWOHL BUND | Platz 2 | Konzept & Marketing |
| Platz 3 | Stuttgarter | Platz 3 | VHV |

Basis des Rankings: Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit unter den Befragten

In der Kompositsparte Schaden/Unfall dominieren VHV und Die Haftpflichtkasse bei den Geschäftsbeziehungen. Dabei liegt die VHV im Ranking mit 58% knapp vor der Haftpflichtkasse (54,4%). Platz 3 erreichte AXA mit 27,6%.

Die Versicherer mit dem besten Maklerservice

Der beste Maklerservice als zweiter bedeutender Aspekt der Studie bescheinigt den Versicherern den Besitz eines besonderen Qualitätsmerkmals aus Sicht der befragten Versicherungsmakler. Dabei ergibt sich dieser Qualitätsgrad aus einer Kombination von zwölf Kriterien, anhand derer die befragten Vermittler ihre Bewertung in der Studie abgegeben haben. Laut Studie besaßen 2021 die Kriterien

1. Kompetenz der Ansprechpartner in der Zentrale,
2. Umgang mit Problemfällen/Beschwerden und
3. Engagement der Ansprechpartner in der Zentrale

den größten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit der unabhängigen Vermittler. Interessant dabei: Während die „Kompetenz der Ansprechpartner“ wie im Vorjahr Platz 1 einnimmt, kletterten die beiden anderen Kriterien in ihrer Relevanz deutlich nach oben. So lag das Kriterium „Umgang mit Problemfällen/Beschwerden“ 2020 noch auf Platz 5, die Kategorie „Engagement der Ansprechpartner“ gar auf Rang 7. Möglicherweise spielten die beiden „Aufsteiger-Kriterien“ infolge des unwetterreichen Sommers 2021 eine wichtige Rolle im Rahmen der Schadenregulierung.

Doch welche Versicherer bieten nun den besten Maklerservice? Wie das Ranking auf der linken Seite zeigt, befinden sich unter den beliebtesten Versicherern auch in der diesjährigen Studie alte Bekannte wie neue Namen. In der Kategorie bAV verteidigte der Vorjahressieger Canada Life den 1. Platz. Dabei verwies sie die Nürnberger auf Platz 2. Zusammen mit Alte Leipziger erreichten auch Swiss Life und VOLKSWOHL BUND Rang 3. Ein regelrechtes Gedränge gibt es im Ranking der Sparte Private Vorsorge/Biometrie: Auf Platz 1 rangieren gleichauf die Stuttgarter und VOLKSWOHL BUND. Platz 3 teilen sich gleich drei Versicherer: Canada Life, IDEAL und LV 1871. Und wer gewinnt im Bereich PKV & Pflege? Das knappe Rennen entschied uniVersa wie bereits im Vorjahr für sich. Auf Rang 2 folgt IDEAL, auf Rang 3 die Continentale.

Auch in der Kompositsparte Schaden/Unfall gab es ein enges Rennen um den begehrten Spitzenplatz beim Maklerservice. Platz 1 sicherte sich wie bereits im Vorjahr Konzept & Marketing. VHV verbesserte sich binnen eines Jahres um einen Platz und ist 2021 zweiter im Ranking. Wie im Vorjahr landete Die Haftpflichtkasse auf Rang 3.

Vielfältige Markteinschätzungen

Neben den Geschäftsbeziehungen und dem besten Maklerservice präsentiert die diesjährige Studie weitere relevante Markteinschätzungen, darunter zum Beispiel den Weiterempfehlungswert. Dieser besagt, wie wahrscheinlich ein Makler einem befreundeten Vermittler einen Versicherer weiterempfiehlt. Bei der Sparte Schaden/Unfall erlangt beispielsweise Die Haftpflichtkasse den höchsten Weiterempfehlungswert. Bei bAV gilt dies für Swiss Life, bei Private Vorsorge/Biometrie für Condor und bei PKV & Pflege für IDEAL. •

Über die Studie

Die Online-Befragung zur Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2021“ wurde vom 31.08.2021 bis 10.09.2021 durchgeführt. Nach einer Qualitätsprüfung flossen die Stimmen von 505 Vermittlern aus der Finanz- und Versicherungsbranche in die Stichprobe ein, die ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur darstellt.

Die Studie kann zum Einzelpreis von 3.000 Euro zzgl. MwSt. erworben werden.

Ansprechpartnerin: Sophia Tannreuther

Telefonnummer: 0921 75758-23
E-Mail: tannreuther@bbg-gruppe.de

Informationen zu allen weiteren Studien von AssCompact sind unter asscompact-studien.de zu finden.