

## TRENDS I/2019

SONDERTHEMA: SCHADENREGULIERUNG IM GEWERBLICHEN SCHADEN- / UNFALLGESCHÄFT

MARKTSTUDIE – INFORMATIONSFLYER

Ergebnisse aus einer Befragung von Assekuranz- und Finanzvermittlern  
zur aktuellen Stimmung im Vertrieb von Finanzdienstleistungen

- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 07.01.2019 bis 25.01.2019
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 434
- Netto-Stichprobe: n = 387
- Zielgruppe:
  - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
    - 85,3% Versicherungsmakler nach § 34 d Abs. 1 GewO
    - 17,8% Kapitalanlagevermittler nach § 34 f Abs. 1 GewO
    - 15,5% Immobiliendarlehensvermittler nach § 34i Abs.1 Nr.1 GewO
  - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit ...
    - ... einem Durchschnittsalter von 54,5 Jahren
    - ... einer Branchenerfahrung von 26,1 Jahren
    - ... einer Geschlechtsverteilung von 13,7% weiblichen Vermittlerinnen und 86,3% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur

- Wie ist die aktuelle Stimmung im Vermittlermarkt?
- Wie schätzen Vermittler die zukünftige vertriebliche Entwicklung ein?

**Erscheinungstermine 2019**

- März
- Juni
- September
- Dezember

### 1. Management-Summary

Vertriebsstimmung im I. Quartal 2019  
(weitere Informationen: Kapitel 3.1, Seite 37 bis 62)

**ZUFRIEDENHEIT**

I/2019: 55,0%

**MOTIVATION**

I/2019: 60,6%

Die Tachometer ergibt sich aus der jeweiligen Summe der Werte „Ich bin zufrieden“ und „Ich bin zur Zeit zufrieden“ bzw. „Ich bin zurzeit motiviert“.

Im I. Quartal 2019 liegt:  
 die Zufriedenheit bei 55,0% (IV. Quartal 2018: 50,3%,  $\Delta = +4,7\%$ )  
 die Motivation bei 60,6% (IV. Quartal 2018: 60,9%,  $\Delta = -0,1\%$ )

### 3.1 Vertriebsstimmung

3.1.1 Gesamtstimmung im Vertrieb

Ich bin zur Zeit zufrieden / motiviert.

Verlauf der letzten Quartale

Die Top-2-Box ergibt sich aus der Summe der Nennungen „Ich bin zurzeit zufrieden“ und „Ich bin zurzeit motiviert“.

50%  Zufriedenheit  Motivation  Ich bin zur Zeit zufrieden

Q1/18	Q2/18	Q3/18	Q4/18	Trend
9,7%	8,3%	9,1%	10,8%	↕
11,9%	37,3%	41,2%	44,2%	↕
43,0%	35,7%	34,9%	35,3%	↕
8,9%	13,1%	11,6%	6,4%	↘
5,8%	5,6%	3,1%	2,3%	↘

### 3.2 Favoriten der Vermittler

3.2.4 Gewerbliches Schaden-/Unfallgeschäft – Betriebs- / Berufshaftpflichtversicherung (n = 354)

Rang	Betriebs- / Berufshaftpflichtversicherung	Anteil	Q1/18	Q2/18	Q3/18	Q4/18	Trend
1			1	1	1	1	↔
2			2	2	2	2	↔
3			3	3	2	2	↔
4			4	2	3	3	↔
5			2	3	4	4	↔
6			7	5	5	5	↔
7			8	11	7	6	↕
8			7	5	6	7	↕
9			5	6	8	8	↔
10			11	16	12	9	↕
11			13	13	12	10	↕

### 3.1 Vertriebsstimmung

3.1.4 Trend der Vertriebsstimmung

■ schematisch: Anteil der Vermittler, deren vertriebliche Stimmung „zufrieden“, „motiviert“ oder „begeistert“ ist  
 ■ Anteil der Vermittler, deren vertriebliche Stimmung „zufrieden“ ist  
 ■ Anteil der Vermittler, deren vertriebliche Stimmung „motiviert“ ist

Q1/16	Q2/16	Q3/16	Q4/16	Q1/17	Q2/17	Q3/17	Q4/17	Q1/18	Q2/18	Q3/18	Q4/18	I/2019
44,6%	46,4%	46,2%	46,2%	46,2%	46,2%	46,2%	46,2%	46,2%	46,2%	46,2%	46,2%	55,0%
44,6%	46,4%	46,2%	46,2%	46,2%	46,2%	46,2%	46,2%	46,2%	46,2%	46,2%	46,2%	60,6%

Die quartalsweise erscheinende Studie AssCompact TRENDS zeigt ein detailliertes Bild des Finanzmarktgeschehens aus der subjektiven Wahrnehmung der Vermittler. Die aktuelle Studie umfasst 166 Seiten.

- Die top-3-platzierten Unternehmen der 37 analysierten Produktlinien erhalten bei Bezug der Studie individuelle Siegel für ihre Vermarktung. Die Siegel sind im Kaufpreis der Studie bereits inbegriffen und aufgrund des Zeitstempels unbegrenzt gültig.

Altersvorsorge	Risikovorsorge	Schaden / Unfall (privat)	Schaden / Unfall (gewerblich)	Kapitalanlage / Finanzierung
<ul style="list-style-type: none"> <li>Betriebliche Altersvorsorge</li> <li>Einmalbeitrag-Lebens- bzw. Rentenversicherung</li> <li>Fondsgebundene Lebens- bzw. Rentenversicherung</li> <li>Indexgebundene Rentenversicherung</li> <li>Klassische Lebens- bzw. Rentenversicherung</li> <li>Riester-Vorsorge</li> <li>Rürup-Vorsorge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berufsunfähigkeitsversicherung</li> <li>Grundfähigkeitsversicherung</li> <li>Erwerbsunfähigkeitsversicherung</li> <li>Dread-Disease-Versicherung</li> <li>Risikolebensversicherung</li> <li>Betriebliche Krankenversicherung</li> <li>PKV-Vollkostenversicherung</li> <li>PKV-Zusatzkostenversicherung</li> <li>Private Pflegeversicherung</li> <li>Sterbegeldversicherung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kraftfahrtversicherung</li> <li>Private Rechtsschutzversicherung</li> <li>Private Haftpflichtversicherung</li> <li>Tierhalterhaftpflichtversicherung</li> <li>Wohngebäudeversicherung</li> <li>Hausratversicherung</li> <li>Unfallversicherung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betriebs- / Berufshaftpflichtversicherung</li> <li>Gewerbliche Sachversicherung (Gebäude, Inhalt, Betriebsunterbrechung etc.)</li> <li>Cyber-Versicherung</li> <li>D&amp;O-Versicherung</li> <li>Gruppenunfallversicherung</li> <li>KfZ-Flottenversicherung</li> <li>Gewerbliche Rechtsschutzversicherung</li> <li>Technische Versicherung (z. B. Maschine, Elektronik etc.)</li> <li>Transportversicherung</li> <li>Vermögens- und Vertrauensschadenversicherung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bausparkassen</li> <li>Investmentfonds</li> <li>Kredite (Banken)</li> </ul>



- Wie hoch waren in etwa die Reaktionszeiten der Versicherer und wie zufrieden waren Sie damit?
- Bei welchen Leistungsmerkmalen bestehen im "Schadenfall" Defizite auf Seiten der Versicherer?
- Welcher Versicherer erbringt die beste Schadenregulierung?
- Wie zufrieden sind Sie mit den branchenspezifischen Informationen im Schaden- / Unfallgeschäft von Seiten der Versicherer?
- Können die Vermittler nach dem Schadeneintritt auf ein Netzwerk an Fachbetrieben zugreifen, um den Schaden rasch und sachgerecht zu begrenzen oder zu beseitigen?
- ...

## Inhaltsübersicht (Auszug):

- Reaktionszeiten
- Defizite im "Schadenfall"
- Die Top-Schadenregulierer unter den Gesellschaften
- branchenspezifischen Informationen im privaten Schaden- / Unfallgeschäft
- Schadenregulierung durch die Vermittler: Netzwerk, Nachberatung, Kundenzufriedenheit
- ...



Weitere Informationen zur AssCompact-Studienwelt finden Sie unter:

[www.asscompact-studien.de](http://www.asscompact-studien.de)

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



**Dr. Christian Durchholz**

Leiter Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 75758 35

durchholz@bbg-gruppe.de



**Florian Stasch**

Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 75758 38

stasch@bbg-gruppe.de

### AssCompact AWARD 2019

- Private Kranken- & Pflegeversicherung *(Februar)* (2.250 EUR)
- Pools und Dienstleister *(März)* (2.250 EUR)
- BU/Arbeitskraftabsicherung *(April)* (2.250 EUR)
- Betriebliche Altersversorgung *(Mai)* (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)* (2.250 EUR)
  
- inkl. Konzernlizenz (+ 750 EUR)

### AssCompact TRENDS 2019

- 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 \* *(Nachlass 1.300 EUR netto, 25%)* (3.900 EUR)
- inkl. Konzernlizenz \* (+ 1.000 EUR)

Veröffentlichungstermin *(siehe Klammern)*. Alle Preise zzgl. 19% MwSt.

\* Das TRENDS-Abonnement verlängert sich automatisch um ein Jahr, es sei denn, Sie kündigen zum Jahresende.

### Auftraggeber\*in

Unternehmen	Vorname, Nachname	Abteilung, Funktion
Straße, Hausnummer	Postleitzahl, Ort	Telefon
E-Mail-Adresse	Datum, Unterschrift	

### Rechnungsadresse (falls abweichend)

Unternehmen	Vorname, Nachname	Abteilung, Funktion
Straße, Hausnummer	Postleitzahl, Ort	Telefon