

AssCompact

AWARD 2017

BU / Arbeitskraftabsicherung 2017

Mai 2017

MARKTSTUDIE - INFORMATIONSFLYER

Ergebnisse aus einer Befragung von

Assekuranz- und Finanzvermittlern

- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 03.03.2017 bis 27.03.2017
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 542
- Netto-Stichprobe: n = 452
- Zielgruppe:
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
 - 88,1% Versicherungsmakler nach § 34 d Abs. 1 GewO
 - 28,0% Kapitalanlagevermittler nach § 34 f Abs. 1 GewO
 - 18,8% Immobiliendarlehensvermittler nach § 34i d Abs. 1 S.1 GewO
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit ...
 - ... einem Durchschnittsalter von 50,4 Jahren
 - ... einer Branchenerfahrung von 22,5 Jahren
 - ... einer Geschlechtsverteilung von 12,2% weiblichen Vermittlerinnen und 87,8% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur

- Die Studie „AssCompact AWARD – BU / Arbeitskraftabsicherung 2017“ liefert zentrale Erkenntnisse zur Einordnung im Wettbewerb.
- Die **Qualitätsmessung der Anbieter** im Bereich der „Berufsunfähigkeit“ und „Dread Disease / MultiRisk (Leben) aus Sicht der unabhängigen Vermittler ist ein wichtiger Indikator zur Wettbewerbsanalyse.
- Neben den **Top-3-platzierten Gesellschaften** gemäß Share of Wallet pro untersuchtem Bereich werden auch die **jeweils besten Anbieter pro Leistungskriterium** mit einem **Siegel** ausgezeichnet.



Beste Tarifpolitik | Bestes Image | Beste Finanzstärke / finanzielle Stabilität
 Beste Flexibilität der Produkte und Tarife | Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis | Beste persönliche Vertriebsunterstützung
 Beste zentrale Vertriebsunterstützung | Beste/r Tarif- / Angebotsrechner und Beratungssoftware
 Beste vorvertragliche Informationen | Beste Abwicklung im Neugeschäft | Bester Bestandskundenservice
 Beste Abwicklung im Leistungsfall | Beste Flexibilität der Courtagemodelle | Beste Courtageabwicklung



- **Zentrale Studieninhalte** sind (nicht abschließend):
 - Ranking der Top-Anbieter (Share of Wallet)
 - Abbildung einer detaillierten Zufriedenheitsanalyse (14 Leistungskriterien)
 - Ermittlung der zentralen Treiber (Leistungskriterien) für die Gesamtzufriedenheit
 - Ermittlung der Einstellungsloyalität anhand des Net-Promoter-Scores (= Netto-Weiterempfehlungswert) und der zukünftigen Zusammenarbeit
 - Analyse der Stärken und Schwächen der Anbieter aus unterschiedlichen Perspektiven
 - Offenes und konstruktives Feedback der unabhängigen Vermittler
 - Individual- bzw. Konkurrenzanalysen für im Ranking gelistete Unternehmen (individuelle Benchmarks, Abratungsgründe & Feedback)
- Sie können somit Ihre eigene Leistung mit den Leistungen Ihrer Konkurrenten vergleichen und zielorientierte Maßnahmen implementieren.



- Welche Anbieter können die meisten Geschäftsanteile in den Bereichen "Berufsunfähigkeit" und "Dread Disease / MultiRisk (Leben)" verbuchen?

AssCompact AWARD 2017
Berufsunfähigkeitsversicherung / Arbeitskraftabsicherung

AssCompact
AWARD 2017
(9 Prozent)

Betrachten Sie die letzten 12 Monate:
Wie hoch war der Anteil Ihres Selbstständigen BU-Geschäftes mit diesen Gesellschaften in etwa (nach Stück)?

Bitte verteilen Sie 100%. Wenn Sie mit einigen Gesellschaften keine Verträge/Courtageeinnahmen erzielt haben, dann lassen Sie bitte das Feld frei.

100	% Gesamtsumme (errechnet sich automatisch)		% HDI
	% Allianz		% Internisk
	% Alte Leipziger		% LV 1871
	% Axa		% Nürnberger
	% Barmeria		% Signal Iduna
	% Basler		% Stuttgarter
	% Canada Life		% Swiss Life
	% Condor		% uniVersa
	% Continentale		% Volkswohl Bund
	% Dialog		% Württembergische
	% Die Bayerische		% WVK
	% Hannoversche		% Zurich
	% HanseMerkur	100	% Sonstiger Anbieter (BU)

Bitte notieren Sie den Namen des sonstigen Anbieters: Unternehmen XY

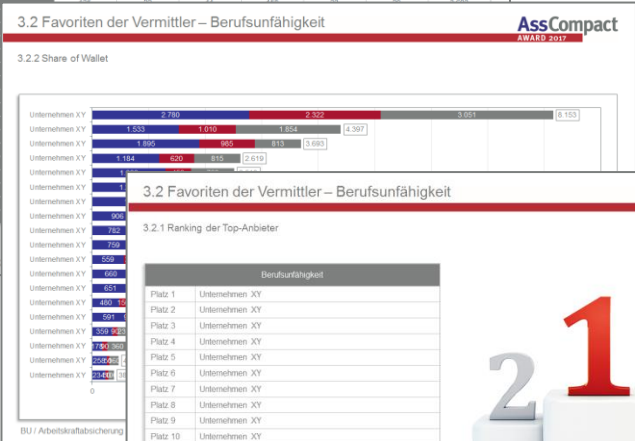
3.2 Favoriten der Vermittler – Berufsunfähigkeit

AssCompact
AWARD 2017

3.2.2 Share of Wallet

Unternehmen	Anzahl der Stimmen			Gesamt	Mittelwert in %	Median	Gesamtpunkte
	< 35 %	35 % ≤ x ≤ 50 %	> 50 %				
1 Unternehmen XY	154	52	40	246	33	30	8.153
2 Unternehmen XY	101	23	24	148	30	20	4.387
3 Unternehmen XY	108	40	14	162	35	25	4.888
4 Unternehmen XY							
5 Unternehmen XY							
6 Unternehmen XY							
7 Unternehmen XY							
8 Unternehmen XY							
9 Unternehmen XY							
10 Unternehmen XY							
11 Unternehmen XY							
12 Unternehmen XY							
13 Unternehmen XY							
14 Unternehmen XY							
15 Unternehmen XY							
16 Unternehmen XY							
17 Unternehmen XY							
18 Unternehmen XY							
19 Unternehmen XY							

BU / Arbeitskraftabsicherung



3.2 Favoriten der Vermittler – Berufsunfähigkeit

AssCompact
AWARD 2017

3.2.1 Ranking der Top-Anbieter

Berufsunfähigkeit	
Platz 1	Unternehmen XY
Platz 2	Unternehmen XY
Platz 3	Unternehmen XY
Platz 4	Unternehmen XY
Platz 5	Unternehmen XY
Platz 6	Unternehmen XY
Platz 7	Unternehmen XY
Platz 8	Unternehmen XY
Platz 9	Unternehmen XY
Platz 10	Unternehmen XY
Platz 11	Unternehmen XY
Platz 12	Unternehmen XY
Platz 13	Unternehmen XY
Platz 14	Unternehmen XY
Platz 15	Unternehmen XY
Platz 16	Unternehmen XY
Platz 17	Unternehmen XY
Platz 18	Unternehmen XY
Platz 19	Unternehmen XY

BU / Arbeitskraftabsicherung 2017



- Wie schneidet das Unternehmen im Vergleich zu den anderen Unternehmen ab? (Wettbewerbsanalyse)
- Von wem raten die unabhängigen Vermittler ab? Und Warum?
- Auf welche Leistungskriterien legen die Makler und Mehrfachvertreter besonderen Wert?

AssCompact AWARD 2017
Berufsunfähigkeitsversicherung / Arbeitskraftabsicherung
(16 Prozent)

Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?

Bitte wählen Sie jeweils bis zu drei Leistungskriterien aus, die Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten sind (also maximal 3 plus 3). Wenn Sie alle Leistungskriterien als gleichwertig ansehen, dann klicken Sie bitte auf "Für mich sind alle Leistungskriterien gleich wichtig".

☐ für mich sind alle Leistungskriterien gleich wichtig

	am wichtigsten (max. 3)	am unwichtigsten (max. 3)
Qualität der Tarifpolitik (z. B. Verständlichkeit des Bedingungswerks, Beständigkeit des Tarifwerks, Anpassungsklauseln, Verbindlichkeit von Garantiezusagen, Brutto-Netto-Beitragsverhältnis, etc.)	☐	☐
Image des Versicherungsunternehmens (z. B. Bekanntheit, Vertrauen, Sympathie, Positive Erfahrungsberichte, Zuverlässigkeit, etc.)	☐	☐
Finanzstärke / finanzielle Stabilität (z. B. Eigenkapital-, Fremdkapitalquote, BU-Solidität, Umsatzrentabilität, Finanzratings, etc.)	☐	☐

AssCompact AWARD 2017
Berufsunfähigkeitsversicherung / Arbeitskraftabsicherung
(53 Prozent)

Gibt es Gesellschaften von denen Sie abraten würden?

Bitte wählen Sie bis zu drei Unternehmen pro Bereich aus.

	Unternehmen 1	Unternehmen 2	Unternehmen 3
Selbstständige BU	Sonstiger Anbieter (SBU)	...	...
Dead Disease- / MultiRisk (Leben)	Sonstiger Anbieter (Dead Disease)	...	...

Bitte notieren Sie den Namen des sonstigen SBU-Anbieters: Unternehmen XY

Bitte notieren Sie den Namen des sonstigen Dead Disease- / MultiRisk-Anbieters: Unternehmen XY

AssCompact AWARD 2017
Berufsunfähigkeitsversicherung / Arbeitskraftabsicherung
(57 Prozent)

Warum raten Sie von der Unternehmen XY (SBU) ab?

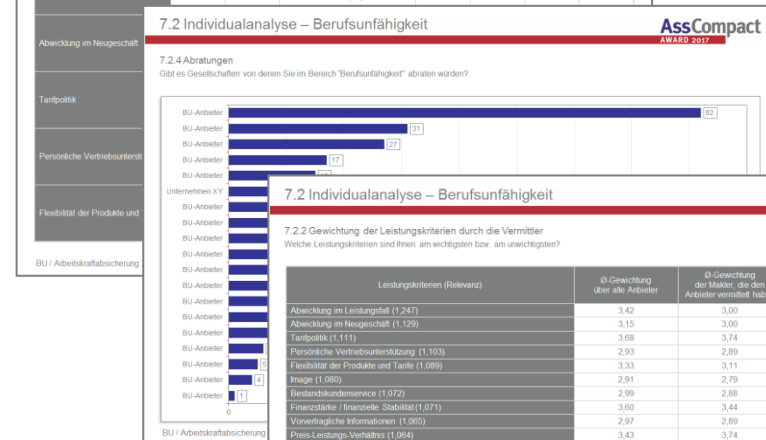
Mehrfachnennung möglich. Schlechte Erfahrungen mit...

☐ ... der Flexibilität der Produkte und Tarife	☐ ... dem Bestandskundenservice
☐ ... der Qualität der Tarifpolitik	☐ ... der Qualität der Abwicklung im Leistungsfall
☐ ... der Qualität der vorvertraglichen Informationen	☐ ... der Flexibilität der Courtagemodelle
☐ ... dem Image	☐ ... der Qualität der Courtagabwicklung
☐ ... der Finanzstärke / finanziellen Stabilität	☐ ... der Courtageszusagen
☐ ... der Qualität der Tarif-/Angebotsrechner und Beratungssoftware	☐ ... dem Angebot über Pools (Pool bietet diese Gesellschaft nicht an)
☐ ... der persönlichen Vertriebsunterstützung	☐ ... Sonstiges:
☐ ... der zentralen Vertriebsunterstützung	
☐ ... dem Preis- / Leistungsverhältnis der Policen	☐ keine Angabe
☐ ... der Qualität der Abwicklung im Neugeschäft	

7.2 Individualanalyse – Berufsunfähigkeit
AssCompact AWARD 2017

7.2.1 Benchmark der Leistungskriterien

Leistungskriterien	LK Rang 2017	LK Rang 2016	Benchmark (Punkte)	Unternehmen Rang 2017	Punkte 2017 (3 zum Besten)	Punkte 2016 (3 zum Besten)	Unternehmen Rang 2016
Abwicklung im Leistungsfall	1	9	Unternehmen XY (92) Unternehmen XY (90) Unternehmen XY (90)	8	85 Δ -7	84 Δ -5	4
Abwicklung im Neugeschäft							
Tarifpolitik							
Persönliche Vertriebsunterstützung							
Flexibilität der Produkte und							
BU / Arbeitskraftabsicherung							



7.2 Individualanalyse – Berufsunfähigkeit
AssCompact AWARD 2017

7.2.2 Gewichtung der Leistungskriterien durch die Vermittler
Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?

Leistungskriterien (Relevanz)	Ø-Gewichtung über alle Anbieter	Ø-Gewichtung der Makler, die den Anbieter vermittelt haben	Differenz der Gewichtungen
Abwicklung im Leistungsfall (1.247)	3,42	3,00	-0,42
Abwicklung im Neugeschäft (1.129)	3,15	3,00	-0,15
Tarifpolitik (1.111)	3,68	3,74	+0,06
Persönliche Vertriebsunterstützung (1.103)	2,93	2,89	-0,04
Flexibilität der Produkte und Tarife (1.089)	3,33	3,11	-0,22
Image (1.080)	2,91	2,79	-0,12
Bestandskundenservice (1.072)	2,99	2,88	-0,11
Finanzstärke / finanzielle Stabilität (1.071)	3,80	3,44	-0,36
Vorvertragliche Informationen (1.065)	2,97	2,89	-0,08
Preis-Leistungs-Verhältnis (1.064)	3,43	3,74	+0,31
Courtagabwicklung (1.000)	2,80	3,13	+0,33
Flexibilität der Courtagemodelle (1.000)	2,64	2,75	+0,11
Tarif-/Angebotsrechner und Beratungssoftware (1.000)	3,01	2,88	-0,13
Zentrale Vertriebsunterstützung (1.000)	2,83	3,11	+0,28

Legende

++	wichtiger	> 0,3
+	etwas wichtiger	0,1 bis 0,3
o	durchschnittlich	< 0,1 bis 0,1
-	etwas weniger wichtig	< 0,1 bis 0,1
--	weniger wichtig	< 0,3

Differenz der Gewichtung

Weitere Informationen zur AssCompact-Studienwelt finden Sie unter:

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 - 7575 835

durchholz@bbg-gruppe.de



Karin Jelitto

Vertriebsassistentin

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 - 7575 833

jelitto@bbg-gruppe.de



Florian Stasch

Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 - 7575 838

stasch@bbg-gruppe.de

Bestellung (zutreffendes bitte ankreuzen) per FAX an 0921 / 75 75 8411

AssCompact AWARDS 2017

- | | |
|--|---------------|
| ☐ Berufsunfähigkeit | (1.950 EUR) |
| ☐ Pools und Dienstleister | (1.950 EUR) |
| ☐ Privates Sachgeschäft | (1.950 EUR) |
| ☐ Betriebliche Altersversorgung | (1.950 EUR) |
| ☐ Private Kranken- & Pflegeversicherung | (1.950 EUR) |
| ☐ Maklerservice | (1.950 EUR) |
| ☐ Private Vorsorge | (1.950 EUR) |
| ☐ Konzernlizenz | (+ 1.000 EUR) |

AssCompact TRENDS 2017

- | | | |
|---|----------------------------------|-------------|
| ☐ Ausgabe I | Sonderthema: IDD | (1.150 EUR) |
| ☐ Ausgabe II | Sonderthema: Schadenmanagement | (1.150 EUR) |
| ☐ Ausgabe III | Sonderthema: (noch anzukündigen) | (1.150 EUR) |
| ☐ Ausgabe IV | Sonderthema: (noch anzukündigen) | (1.150 EUR) |
| ☐ Abonnement (Nachlass 1.200 EUR netto, > 25%) | | (3.400 EUR) |
| ☐ Abonnement mit Konzernlizenz | | (4.900 EUR) |

AssCompact WISSEN 2017

- | | |
|---|-------------|
| ☐ DKM Trends | (1.500 EUR) |
| ☐ Indexpolicen aus Maklersicht | (1.950 EUR) |

Das Abonnement verlängert sich automatisch um ein Jahr, es sei denn, Sie kündigen zum Jahresende. Alle Preise zzgl. 19% MwSt.

Empfänger und Rechnungsadresse

Unternehmen	Vorname, Nachname	Abteilung, Funktion
Straße, Hausnummer	Postleitzahl, Ort	Telefon
		Bei Fragen können Sie sich gerne an uns wenden: Florian Stasch / bbg Betriebsberatungs GmbH Telefon: 0921-7575 838 Mail: stasch@bbg-gruppe.de
E-Mail-Adresse	Datum, Unterschrift	