



# Best Practice aus Maklersicht: AssCompact AWARD Maklerservice

Welche Versicherungsunternehmen bieten den Maklern und Mehrfachvertretern den besten Service? Antworten dazu liefert die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2018“, welche die Dienstleistungsqualität in den Bereichen betriebliche Altersversorgung, private Vorsorge/Biometrie, PKV/Pflege und Schaden/Unfall aus Sicht der unabhängigen Vermittler untersucht.

Die Servicequalität der Produktgeber hat nachweislich einen direkten Einfluss auf die Vermittlungsaktivität der unabhängigen Vermittler. Das ist auch keine Überraschung, da fehlende Qualität auf Anbieterseite zu Ineffizienzen und damit zu einem höheren Aufwand auf Vermittlerseite führt. Dieser kostet Zeit, die dem Vermittler keinen Ertrag bringt, sondern sogar die Möglichkeit, Ertrag an anderer Stelle zu generieren, negativ beeinflusst. Somit wird ein Vermittler schon aus betriebswirtschaftlicher Sicht bei zwei ähnlich gut passenden Produkten jenes wählen, das mit der besseren Servicequalität vertrieben und betreut wird. Hinzu kommt, dass eine Versicherung immer auch eine persönliche Komponente beinhaltet, die zwangsläufig zu einer gewissen Unsicherheit für alle Parteien führt. Eine überzeugende Servicequalität kann hier ganz erheblich als vertrauensbildende Maßnahme angenommen werden, die imstande ist, Unsicherheit zu reduzieren, und auch deshalb den Vertrieb positiv beeinflussen kann.

## Die Favoriten der Vermittler

Betriebliche Altersversorgung	
Platz 1	Canada Life (1)
Platz 2	ALTE LEIPZIGER (5)
Platz 3	VOLKSWOHL BUND (7)
Private Vorsorge/Biometrie	
Platz 1	Canada Life (1)
Platz 1	IDEAL (7)
Platz 1	VOLKSWOHL BUND (2)
PKV/Pflege	
Platz 1	IDEAL (1)
Platz 2	uniVersa (2)
Platz 3	ARAG (12)
Platz 3	Barmenia (2)
Schaden/Unfall	
Platz 1	Die Haftpflichtkasse (1)
Platz 1	Konzept & Marketing (3)
Platz 3	Helvetia (5)
Platz 3	InterRisk (8)

Basis des Rankings: durchschnittliche Bewertung über zwölf Leistungskriterien

## Canada Life, IDEAL und Die Haftpflichtkasse weiterhin auf Spitzenposition

Analog zum Vorjahr wurde in der Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2018“ die Servicequalität der Anbieter aus Maklersicht in den vier Bereichen betriebliche Altersversorgung, private Vorsorge/Biometrie, PKV/Pflege und Schaden/Unfall untersucht. In der Ergebnisliste sticht die Canada Life mit zwei Spitzenpositionen hervor und verteidigt somit erfolgreich ihre beiden 1. Plätze aus den Vorjahren in den Sparten betriebliche Altersversorgung und private Vorsorge/Biometrie. Platz 2 sichert sich im Gegensatz zum letzten Jahr die ALTE LEIPZIGER. Und auch auf dem 3. Platz gibt es mit dem VOLKSWOHL BUND, der sich im Vergleich zum Vorjahr um vier Plätze verbessert, eine Veränderung auf dem Siegerpodest.

In der privaten Vorsorge/Biometrie teilen sich in diesem Jahr gleich drei Anbieter den 1. Platz: Die IDEAL kann sechs Plätze gutmachen und befindet sich damit zusammen mit der Canada Life und dem VOLKSWOHL BUND, der sich um einen Rang verbessert, auf Augenhöhe.

Maklerservice-Sieger in der Sparte PKV/Pflege wird erneut die IDEAL, die ihren Vorsprung aus dem Vorjahr ausbauen und sich insgesamt noch einmal verbessern kann. Genauso unverändert bleibt Rang 2 mit der uniVersa. Rang 3 ist mit der ARAG und der Barmenia doppelt besetzt. Hervorzuheben ist dabei die enorme Verbesserung der ARAG um neun Plätze im Vergleich zum Vorjahr.

Im großen Bereich des Schaden-/Unfallgeschäftes kämpfen, wie schon im letzten Jahr, 35 Gesellschaften um die Servicekrone. Die Haftpflichtkasse bleibt auf Platz 1 und teilt sich diesen Rang in diesem Jahr mit Konzept & Marketing, die sich um zwei Plätze verbessert. Auch der 3. Platz ist mit zwei Gesellschaften besetzt, nämlich mit der Helvetia sowie der InterRisk. Den größten Sprung nach vorne macht dabei die InterRisk. Dazu sei erwähnt, dass die Top-drei-Gesellschaften ihre Bewertung insgesamt deutlich verbessern konnten. Die Tabelle zeigt die Top-drei-Gesellschaften in den analysierten Bereichen (Vorjahresplatzierung in Klammern).

### Maklerservice basiert auf vier Dimensionen

Um die Qualität des „Maklerservice“ umfassend zu analysieren, werden die Unternehmen in der Studie anhand von zwölf Leistungskriterien vonseiten der unabhängigen Vermittler bewertet. Diese Kriterien lassen sich in vier Dimensionen einteilen: die zentrale sowie die regionale Vertriebsunterstützung, Software & Tools und Marketingmaterialien. Die Bewertung anhand von Leistungskriterien hat sich in den vergangenen Jahren erfolgreich etabliert und mithilfe von Fachdiskussionen, sogenannten Round Tables, stets an die aktuellen Marktentwicklungen angepasst. Laut der aktuellen Studie also legen die unabhängigen Vermittler großen Wert auf die Fachkompetenz und das Engagement der Ansprechpartner sowie den Umgang mit Beschwerden bzw. Problemfällen. Zudem achten die Makler und Mehrfachvertreter auf einen transparenten und nachvollziehbaren Courtageprozess. Von zentraler Bedeutung sind zudem die Tarif-, Angebots- und Beratungsrechner. Am Beispiel der nachfolgenden Tabelle sind die Gesellschaften aus dem Bereich Schaden/Unfall mit den höchsten Teilbewertungen ausgewählter Leistungskriterien aufgeführt.

### Die besten Anbieter in ausgewählten Leistungskriterien

Leistungskriterien	Beste Anbieter (Schaden/Unfall)
Umgang mit Problemfällen	Die Haftpflichtkasse, NV-Versicherungen
Engagement im Innendienst	Die Haftpflichtkasse
Tarif-, Angebots- und Beratungsrechner	Konzept & Marketing
Engagement der Maklerbetreuer	Mannheimer

Die unabhängigen Vermittler legen großen Wert auf die Fachkompetenz der Ansprechpartner und den Umgang mit Problemfällen. Quelle Tabellen: AssCompact



Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2018“ kann unter [www.asscompact-studien.de](http://www.asscompact-studien.de) bezogen werden.

### Alleinstellungsmerkmale und konstruktive Kritik

Die Zufriedenheit eines Maklers mit einem Produktgeber lässt sich aber nicht nur im Detail über die Leistungskriterien erfassen, sondern auch etwas allgemeiner über die Weiterempfehlung an Kollegen („Net-Promoter-Score“). Denn nur wer zufrieden ist, empfiehlt bekanntlich weiter. Dieser Score kann Werte von –100 (starke Ablehnung) bis +100 (starke Befürwortung) annehmen, so auch in der AssCompact Studie. Am Beispiel des Bereichs Schaden/Unfall zeigt sich, dass die bestplatzierten Anbieter auch beim NPS ganz oben mitspielen. So erzielen die beiden top-platzierten Unternehmen Die Haftpflichtkasse und Konzept & Marketing genauso wie die NV-Versicherungen mit mehr als 70 Punkten hervorragende Werte. Ein weiteres Indiz für die Zufriedenheit ist darüber hinaus auch die Absicht, mit einem Produktgeber in Zukunft mehr oder weniger intensiv zusammenzuarbeiten. Die Ausprägung folgt dabei der gleichen Logik wie bei der Weiterempfehlung an Kollegen.

In der Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2018“ werden neben der Weiterempfehlungsbereitschaft und der zukünftigen Zusammenarbeit mit einer Gesellschaft auch Alleinstellungsmerkmale und konstruktive Hinweise in einem offenen Feedback erhoben und ermöglichen so ein detailliertes Benchmarking für die Unternehmen über deren von den Maklern wahrgenommene Servicequalität.

### Über die Studie

An den durchgeführten Umfragen beteiligten sich 549 Makler und Mehrfachagenten. Die Stichprobe (Ø-Alter = 51,3 Jahre; Ø-Berufserfahrung = 23,8 Jahre; 11,7% weiblich; 88,3% männlich) stellt ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur dar. Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2018“ kann zum Einzelpreis von 2.250 Euro zzgl. gesetzlicher MwSt. erworben werden. Ansprechpartner ist Florian Stasch (Tel.: 0921 7575838, E-Mail: [stasch@bbg-gruppe.de](mailto:stasch@bbg-gruppe.de)). Alle AssCompact Studien können unter [www.asscompact-studien.de](http://www.asscompact-studien.de) bezogen werden. ■