

AssCompact

AWARD 2017

Privates Schaden- / Unfallgeschäft 2017

Juli 2017

MARKTSTUDIE - INFORMATIONSFLYER

Ergebnisse aus einer Befragung von

Assekuranz- und Finanzvermittlern

- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 20.04.2017 bis 05.05.2017
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 599
- Netto-Stichprobe: n = 510
- Zielgruppe:
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
 - 89,1% Versicherungsmakler nach § 34 d Abs. 1 GewO
 - 21,9% Kapitalanlagevermittler nach § 34 f Abs. 1 GewO
 - 17,1% Immobiliendarlehensvermittler nach § 34i d Abs. 1 S.1 GewO
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit ...
 - ... einem Durchschnittsalter von 53,9 Jahren
 - ... einer Branchenerfahrung von 23,9 Jahren
 - ... einer Geschlechtsverteilung von 9,6% weiblichen Vermittlerinnen und 90,4% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur

- Die Studie „AssCompact AWARD – Privates Schaden- / Unfallgeschäft 2017“ liefert zentrale Erkenntnisse zur Einordnung im Wettbewerb.
- Die **Qualitätsmessung der Anbieter** in den Bereichen „Hausrat-“, „Wohngebäude-“, „Private Haftpflicht-“ und „Unfallversicherung“ **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 Produktpalette
 Beste Flexibilität der Produkte und Tarife | Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis
 Beste persönliche Vertriebsunterstützung | Beste zentrale Vertriebsunterstützung
 Bester Angebotsrechner | Beste vorvertragliche Informationen
 Beste Abwicklung im Neugeschäft | Bester Bestandskundenservice
 Bestes Schadenmanagement | Beste Courtageabwicklung



- **Zentrale Studieninhalte** sind (nicht abschließend):
 - Ranking der Top-Anbieter (Share of Wallet)
 - Abbildung einer detaillierten Zufriedenheitsanalyse (13 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 „Hausrat-“, „Wohngebäude-“, „Private Haftpflicht-“ und „Unfallversicherung“ verbuchen?

AssCompact AWARD 2017
Privates Schaden- / Unfallgeschäft

AWARD 2017
(10 Prozent)

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

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

<input type="text" value="100"/>	% Gesamtsumme (errechnet sich automatisch)	<input type="checkbox"/>	% Generali
<input type="checkbox"/>	% Allianz	<input type="checkbox"/>	% Gothaer
<input type="checkbox"/>	% Adcuri	<input type="checkbox"/>	% HDI
<input type="checkbox"/>	% AIG	<input type="checkbox"/>	% Helvetia
<input type="checkbox"/>	% Ake Leipziger	<input type="checkbox"/>	% Haftpflichtkasse Darmstadt
<input type="checkbox"/>	% Ammerländer	<input type="checkbox"/>	% Interfloyd
<input type="checkbox"/>	% Axa	<input type="checkbox"/>	% InterRisk
<input type="checkbox"/>	% Baden-Badener	<input type="checkbox"/>	% Janitos
<input type="checkbox"/>	% Basler	<input type="checkbox"/>	% Konzept & Marketing
<input type="checkbox"/>	% Concept IF	<input type="checkbox"/>	% NV-Versicherung
<input type="checkbox"/>	% Concordia	<input type="checkbox"/>	% R+V
<input type="checkbox"/>	% Condor	<input type="checkbox"/>	% Rhön
<input type="checkbox"/>	% Degenia	<input type="checkbox"/>	% VHV
<input type="checkbox"/>	% Die Bayerische	<input type="checkbox"/>	% Zurich
<input type="checkbox"/>	% DOMCURA	<input type="text" value="100"/>	% Sonstiger Anbieter

Bitte notieren Sie den Namen des sonstigen Anbieters:



3.2 Favoriten der Vermittler – Hausrat

AssCompact AWARD 2017

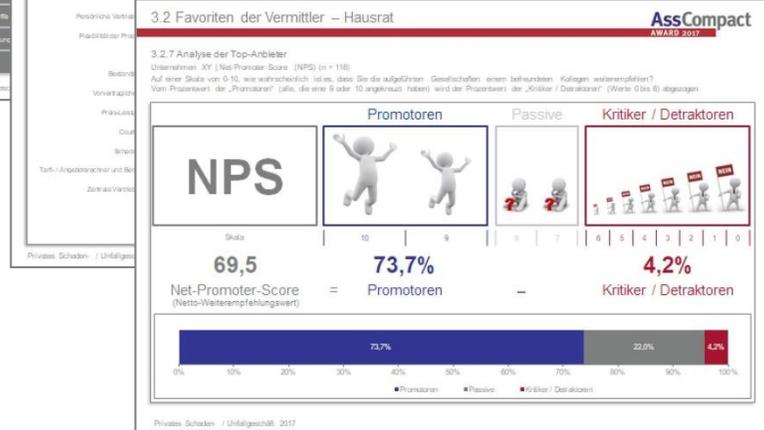
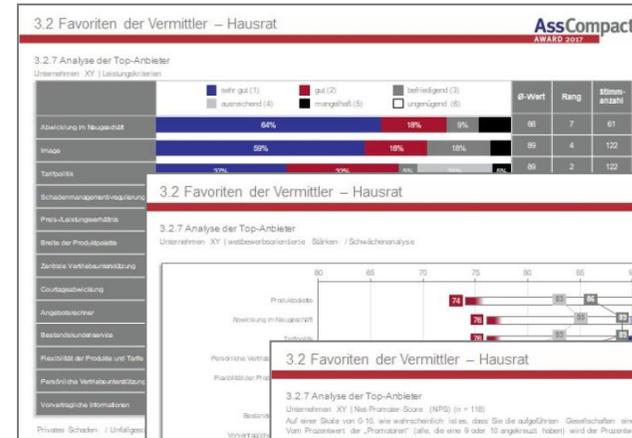
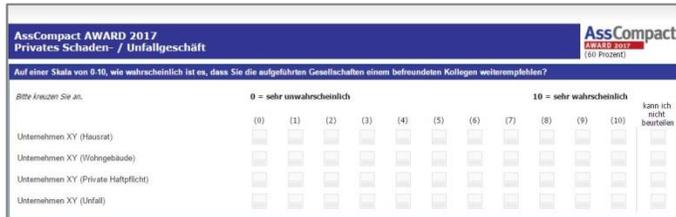
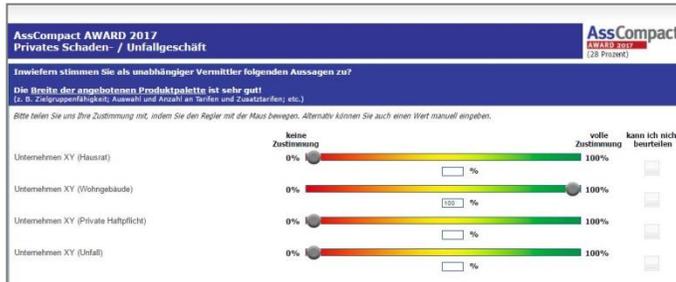
3.2.2 Share of Wallet

Unternehmen	Anzahl der Stimmen			Gesamt	Mittelwert in %	Median	Gesamtpunkte
	< 35 %	35 % ≤ s ≤ 50 %	> 50 %				
1 Unternehmen XY	124	23	43	240	33	30	8.153
2 Unternehmen XY	101	23	24	148	30	20	4.397
3 Unternehmen XY	106	20	14	140	29	30	5.693
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							

3.2.1 Ranking der Top-Anbieter

Rank	Unternehmen XY
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

- Welche Anbieter wurden aus Sicht der Makler und Mehrfachvertreter am besten bewertet?
- Wo sind die Stärken und Schwächen der Anbieter? Was zeichnet die Anbieter aus?
- Wie sind die unabhängigen Vermittler einem Anbieter gegenüber eingestellt?



- 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
Privates Schaden- / Unfallgeschäft
AWARD 2017
24 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 (jeweils maximal 3 plus 3). Wenn Sie drei 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. Transparenz; Beständigkeit des Tarifwerkes; Anpassungsklauseln; etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Image des Versicherungsunternehmens (z. B. Bekanntheit; Vertrauen; Sympathie; Positive Erfahrungsbereiche; Zuverlässigkeit; etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Breite der angebotenen Produktpalette (z. B. Zielgruppenfähigkeit; Auswahl und Anzahl an Tarifen und Zusatztarifen; etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AssCompact AWARD 2017
Privates Schaden- / Unfallgeschäft
AWARD 2017
57 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
Hausrat	Sonstiger Anbieter (Hausrat)	***	***
Wohngebäude	Sonstiger Anbieter (Wohngebäude)	Ava	***
Private Haftpflicht	Sonstiger Anbieter (Private Haftpfl.)	***	***
Unfall	Sonstiger Anbieter (Unfall)	***	***

Bitte notieren Sie den Namen der sonstigen Anbieter:

Sonstiger Anbieter Hausrat: Unternehmen XY
 Sonstiger Anbieter Wohngebäude: Unternehmen XY
 Sonstiger Anbieter Private Haftpflicht: Unternehmen XY
 Sonstiger Anbieter Unfall: Unternehmen XY

AssCompact AWARD 2017
Privates Schaden- / Unfallgeschäft
AWARD 2017
70 Prozent

Warum raten Sie von den ausgewählten Unternehmen ab?

Befragtenmeinung möglich	Tarifpolitik	Image	Produktpalette	Flexibilität Produkte & Tarife	Preis-Leistung	VU = Vertriebsunterstützung		Angebotreichtum	verfügbare Infos	Abklärung Neugeschäft	Bestimm. Kundenservice	Schadenregulierung	Courageabklärung
						personelle VU	technische VU						
Unternehmen XY (Hausrat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ava (Wohngebäude)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unternehmen XY (Private Haftpflicht)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unternehmen XY (Unfall)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.2 Individualanalyse – Hausrat

7.2.1 Benchmark der Leistungskriterien

Leistungskriterien	LK Rang 2017	LK Rang 2016	Benchmark (Punkte)	Unternehmen Rang 2017	Punkte 2017 A zum Besten	Punkte 2016 A zum Besten	Unternehmen Rang 2016
Produktqualität	1	9	Unternehmen XY (92) Unternehmen XY (90) Unternehmen XY (90)	8	88 A 7	84 A 5	4

7.2 Individualanalyse – Hausrat

7.2.4 Abstraktionen

Gibt es Gesellschaften von denen Sie im Bereich "Hausrat" abstraten würden?



7.2 Individualanalyse – Hausrat

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 vermieden haben	Differenz der Gewichtungen
Produktqualität (1,247)	3,42	3,00	-0,42
Abklärung im Neugeschäft (1,120)	3,15	3,00	-0,15
Tarifpolitik (1,111)	3,08	3,74	+0,66
Persönliche Vertriebsunterstützung (1,103)	2,93	2,98	+0,05
Flexibilität der Produkte und Tarife (1,088)	3,33	3,11	-0,22
Image (1,090)	2,91	2,79	-0,12
Bestandskundenservice (1,072)	2,99	2,68	-0,31
Finanzstärke / finanzielle Stabilität (1,071)	3,80	3,44	-0,36
Vorvertragliche Informationen (1,068)	2,97	2,89	-0,08
Preis-Leistungs-Verhältnis (1,066)	3,43	3,74	+0,31
Courageabklärung (1,060)	2,80	3,13	+0,33
Schadenregulierung (1,060)	2,84	2,76	-0,08
Tarif-/Angebotreichtum und Beratungssphäre (1,060)	3,01	2,88	-0,13
Zentrale Vertriebsunterstützung (1,060)	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	-0,3 bis -0,1
--	weniger wichtig	< -0,3

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

- Private Kranken- & Pflegeversicherung (1.950 EUR)
- Berufsunfähigkeit (1.950 EUR)
- Pools und Dienstleister (1.950 EUR)
- Privates Schaden- / Unfallgeschäft (1.950 EUR)
- Betriebliche Altersversorgung (1.950 EUR)
- Gewerbliches Schaden- / Unfallgeschäft (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)
- Indexpolice 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	