

## Maklerservice 2019

November 2019

MARKTSTUDIE – INFORMATIONSFLYER  
Ergebnisse aus einer Befragung von  
Assekuranz- und Finanzvermittlern

**bbg**  
Betriebsberatungs GmbH  
Bindlacher Straße 4  
95448 Bayreuth



Ihr Partner für erfolgreiche Kontakte

**IVV - Institut für Versicherungsvertrieb**  
Beratungsgesellschaft mbH  
Markt 5  
06526 Sangerhausen



Institut für Versicherungsvertrieb  
Beratungsgesellschaft mbH

**Telefon:** +49 (0) 921 75758-0  
**Telefax:** +49 (0) 921 75758-20  
**E-Mail:** [info@bbg-gruppe.de](mailto:info@bbg-gruppe.de)  
**Web:** [www.bbg-gruppe.de](http://www.bbg-gruppe.de)

**Geschäftsführer:** Dieter Knörner, Jürgen Neumann, Konrad Schmidt  
**Ansprechpartner:** Dr. Christian Durchholz, Florian Stasch & Sophia Tannreuther  
**Wissenschaftlicher Beirat:** Professor Dr. Matthias Beenken (FH Dortmund)

**Telefon:** +49 (0) 3464-2797-730  
**Telefax:** +49 (0) 3464-2797-732  
**E-Mail:** [info@ivv-beratung.de](mailto:info@ivv-beratung.de)  
**Web:** [www.ivv-beratung.de](http://www.ivv-beratung.de)  
**Geschäftsführer:** Steffen Ritter

## Ziele der Untersuchung 2019

Die **Messung der Dienstleistungsqualität von Versicherungsunternehmen** in den Bereichen "Betriebliche Altersversorgung", "Private Vorsorge / Biometrie", "PKV & Pflege" und "Schaden / Unfall" **aus Sicht der unabhängigen Vermittler** ist ein wichtiger Indikator zur Wettbewerbsanalyse.

- Dieses **Benchmarking** dient einerseits zum **Leistungsvergleich** mit der Konkurrenz. Andererseits eignet es sich zur **Prognose** möglicher Konkurrenzreaktionen auf ein verändertes Preis-Qualitäts-Angebot der betrachteten Anbieter.
- Daher werden in der Befragung folgende **Ziele** verfolgt:
  - Ermittlung eines Rankings
  - Ermittlung der wichtigsten Einflussgrößen auf den Unternehmenserfolg
  - Ermittlung der Zufriedenheit der Makler und Mehrfachvertreter mit den Anbietern (Qualitative Bewertung anhand von Leistungskriterien)
  - Ermittlung der Einstellungsloyalität
  - Ermittlung der Marktpositionierung
  - Ermittlung von Stärken und Schwächen
  - Ermittlung der Einstellung hinsichtlich marktrelevanter Fragestellungen
- Die **Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2019“** liefert **zentrale Erkenntnisse zur Einordnung im Wettbewerb**. Die Gesellschaften können somit ihre eigene Leistung **mit den Leistungen der Konkurrenz vergleichen** und **zielorientierte Maßnahmen implementieren**.



## Bewertungsschema 2019

- Die **Basis des Rankings** ist die **qualitative Bewertung der Produktgeber** in den vier analysierten Bereichen über 12 Leistungskriterien hinweg
- Der Einsatz einer **100er Skala** in diesem Zusammenhang ermöglicht ein feinstufiges Qualitätsurteil.
- Zur Ermittlung der **Relevanz der Leistungskriterien** wird eine Regressionsanalyse durchgeführt. Dabei werden die Wichtigkeiten der Leistungskriterien statistisch geschätzt.
- Neben den **Top-3-platzierten Gesellschaften** gemäß der qualitativen Gesamtbewertung (= Gesamtzufriedenheit der unabhängigen Vermittler) pro untersuchtem Bereich werden auch die jeweils **besten Anbieter pro Leistungskriterium** mit einem Siegel ausgezeichnet



Beste Kompetenz in der Zentrale | Beste Kompetenz der Maklerbetreuer  
 Bester Beratungs-, Tarif- und Angebotsrechner | Bestes Engagement in der Zentrale  
 Bester Umgang mit Problemfällen | Beste digitale Unterstützung / Prozesse / Tools  
 Beste Courtagegestaltung | Beste Marketing-Materialien  
 Beste digitale Vertriebsunterstützung / Weiterbildung | Bestes Engagement der Maklerbetreuer  
 Beste kundenbezogene Unterlagen | Bestes Vermittlerportal



- Die Einstellungsloyalität der unabhängigen Vermittler wird anhand des **Net-Promoter-Score** (= Netto-Weiterempfehlungswert) abgebildet.
- Jeder Umfrageteilnehmer kann den Anbietern in einer offenen Antwortform **direktes Feedback** und **konstruktive Hinweise zur Verbesserung** mitteilen.
- Die **Individualanalyse** für jedes bewertete Unternehmen enthält:
  - Benchmark der Leistungskriterien
  - Erweiterung zur Analyse der Wichtigkeiten pro Leistungskriterium
  - Abratungen und Abratungsgründe
  - Konstruktives Feedback



- 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 - Maklerservice 2019**  
(23 Prozent)

**Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?**  
Bitte wählen Sie jeweils die zu drei Leistungskriterien aus, die Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten sind (jeweils maximal 3 plus 3). Wenn Sie alle Leistungskriterien als gleichwichtig 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)
<b>Qualität des Vermittlerportals</b> z. B. Handling, Attraktivität (Design), Aktualität, Leistungsumfang, Tracking von Vorgängen (Antrag, Bestand, Leistung), Ergonomie der Anwendung, Zugang, Informationsbeschaffung, ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Qualität der Beratuns-, Tarif- und Angebotstrechner</b> z. B. Benutzerfreundlichkeit, Aktualität, Online/Offline-Verfügbarkeit, Plattformneutralität, Kompatibilität, Schreibtafel, ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Qualität der digitalen Unterstützung (Prozesse) / Tools</b> z. B. Unterstützung bei digitalen Prozessen wie elektronische Risikoprüfung, Risikoprüfung, Antrag sowie digitale Unterschrift, Datenunterstützung (Datenaustausch, BPro)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Kompetenz der Ansprechpartner in der Zentrale</b> z. B. Produkt-/Prozess-Know-how, Einhaltung von Zusagen (schnelle Entscheidungswege) ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**AssCompact AWARD - Maklerservice 2019**  
(24 Prozent)

**Von welchen Gesellschaften raten Sie im Bereich betriebliche Altersversorgung ab?**

Unternehmen 1:

Unternehmen 2:

Unternehmen 3:

Der Anbieter von dem Sie abraten möchten ist nicht in unserer Liste? Dann tragen Sie diesen bitte in das offene Textfeld ein:  
UNTERNEHMEN XY

**AssCompact AWARD - Maklerservice 2019**  
(81 Prozent)

**Warum raten Sie von den ausgewählten Unternehmen ab?**  
Mehrfachnennung möglich. "N/U" = Vertriebsunterstützung

**Zentrale Vertriebsunterstützung**

	Kompetenz in der Zentrale	Engagement in der Zentrale	Digitale VIP-/Weiterbildung	Umgang mit Produktfragen	Coachingunterstützung
UNTERNEHMEN XY (bAV)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Dezentrale Vertriebsunterstützung**

	Kompetenz der Maklerbetreuer	Engagement der Maklerbetreuer
UNTERNEHMEN XY (bAV)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Software & Tools**

	Beratungs-, Tarif- und Angebotstrechner	Vermittlerportal	Digitale Unterstützung / Prozesse / Tools
UNTERNEHMEN XY (bAV)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

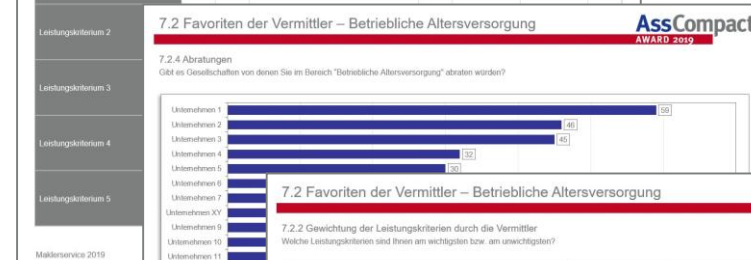
**Materialien & Unterlagen**

	Marketing-Materialien	Kundenbezogene Unterlagen
UNTERNEHMEN XY (bAV)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**7.2 Favoriten der Vermittler – Betriebliche Altersversorgung**  
AssCompact AWARD 2019

7.2.1 Benchmark der Leistungskriterien

Leistungskriterien	Rang LK 2019	Rang LK 2018	Benchmark (Punkte)	RANG 2019	Punkte 2019 Δ zum Besten	Punkte 2018 Δ zum Besten	RANG 2018
Leistungskriterium 1	1	7	Unternehmen 1 (94) Unternehmen 2 (89) Unternehmen 3 (87)	4	86 Δ -8	76 Δ -11	10



**7.2 Favoriten der Vermittler – Betriebliche Altersversorgung**  
AssCompact AWARD 2019

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 vermutlich haben	Differenz der Gewichtungen
Leistungskriterium 10 (1,174)	3,10	3,00	-0,10 -
Leistungskriterium 5 (1,126)	3,88	4,30	+0,42 ++
Leistungskriterium 3 (1,107)	2,71	2,79	+0,08 o
Leistungskriterium 2 (1,090)	2,76	2,88	+0,09 o
Leistungskriterium 1 (1,086)	3,63	4,05	+0,43 ++
Leistungskriterium 4 (1,064)	3,27	3,24	-0,04 o
Leistungskriterium 9 (1,060)	2,92	3,00	+0,08 o
Leistungskriterium 7 (1,047)	2,85	2,88	+0,03 o
Leistungskriterium 6 (1,040)	2,85	2,88	+0,03 o
Leistungskriterium 12 (1,039)	2,79	2,60	-0,19 -
Leistungskriterium 8 (1,000)	3,03	3,00	-0,03 o
Leistungskriterium 11 (1,000)	2,86	3,24	+0,38 +

**Legende**

Differenz der Gewichtung		wichtiger	> 0,3
+	wichtiger	0 bis 0,3	
o	durchschnittlich	-1 bis 0,1	
-	wichtiger weniger	-2 bis -0,1	
-	wichtiger weniger	< -0,3	

Maklerservice 2019



Ihr Partner für erfolgreiche Kontakte

Die **bbg Betriebsberatungs GmbH** mit Sitz in Bayreuth ist ein Dienstleistungsunternehmen für Information und Kommunikation in der Finanz- und Versicherungswirtschaft. Als Bindeglied zwischen Produktanbietern und Vermittlern liefert die bbg auf verschiedenen Wegen die Basis für Direct-Marketing, Information, Kontakte und Interaktivität. Die bbg ist Veranstalter der DKM, der Fachmesse der Finanz- und Versicherungswirtschaft sowie Herausgeber des Fachmagazins AssCompact.

Unter dem Dach von AssCompact bieten sich Vermittlern und Unternehmen weitere Plattformen zur Kontaktaufnahme, Wissensvermittlung und zum effektiven Networking. So veranstaltet die bbg Betriebsberatungs GmbH regelmäßig AssCompact Wissen Fachforen zu aktuellen Themen und organisiert den Jungmakler Award.

- **DKM – Fachmesse** für die Finanz- und Versicherungswirtschaft (27. – 29. Oktober 2020 in Dortmund).
- **AssCompact – Fachmagazin** für Risiko- und Kapitalmanagement und Dachmarke für
  - *AssCompact Wissen* – Kompetenzforen zu aktuellen Themen.
  - *AssCompact Events* – Events für gute Kontakte.
  - *AssCompact Stellenmarkt* – Stellenangebote und -gesuche.
  - *AssCompact Mailing* – Brancheninformationen per E-Mail.
  - *AssCompact Studien* – Umfragen & Studien zu Branchenthemen.
  - *AssCompact TV* – Informationen, Interviews & Themensendungen.





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 AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-35

durchholz@bbg-gruppe.de



**Florian Stasch**

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-38

stasch@bbg-gruppe.de



**Sophia Tannreuther**

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-23

tannreuther@bbg-gruppe.de

AssCompact AWARD 2019	AssCompact TRENDS 2019
<input type="checkbox"/> Private Kranken- & Pflegeversicherung <i>(Februar)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Ausgabe I <i>(März)</i> (1.300 EUR)
<input type="checkbox"/> Pools und Dienstleister <i>(März)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Ausgabe II <i>(Juni)</i> (1.300 EUR)
<input type="checkbox"/> BU/Arbeitskraftabsicherung <i>(April)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Ausgabe III <i>(September)</i> (1.300 EUR)
<input type="checkbox"/> Betriebliche Altersversorgung <i>(Mai)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Ausgabe IV <i>(Dezember)</i> (1.300 EUR)
<input type="checkbox"/> Privates Schaden- / Unfallgeschäft <i>(Juli)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz (+ 500 EUR)
<input type="checkbox"/> Gewerbliches Schaden- / Unfallgeschäft <i>(August)</i> (2.250 EUR)	.....
<input type="checkbox"/> Private Vorsorge <i>(Oktober)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Abonnement * <i>(Nachlass 1.300 EUR netto, 25%)</i> (3.900 EUR)
<input type="checkbox"/> Maklerservice <i>(November)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz * (+ 1.000 EUR)
<input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz / Subsample-Analyse <i>(Competitive Benchmark)**</i> (+ 750 EUR)	

Veröffentlichungstermin *(siehe Klammern)*. Alle Preise zzgl. 19% MwSt.  
 \*\* Subsample-Analyse (Competitive Benchmark) falls verfügbar.

\* 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