

AssCompact TRENDS I/2019: Stimmungsbarometer dreht ins Plus

(ac) Die Vertriebsstimmung der unabhängigen Vermittler ist im ersten Quartal 2019 um fast fünf Prozentpunkte gestiegen, zeigt die Studie AssCompact TRENDS I/2019. Aufschluss darüber, was unabhängige Vermittler über die Schadenregulierung der Versicherer im Gewerbebereich halten, gibt die Untersuchung diesmal im aktuellen Sonderthema.

Bereits Ende 2018 hat sich eine Verbesserung der Vertriebsstimmung bei unabhängigen Vermittlern gezeigt. Die ersten Monate des laufenden Jahres wirken zusätzlich als Stimmungsaufheller, zumindest wenn es nach der Einschätzung der Umfrageteilnehmer der AssCompact TRENDS I/2019 geht. Die Studie untersucht vierteljährlich die Gemütslage bei Versicherungsmaklern und Mehrfachagenten und gibt unter anderem Auskunft über Produktrends und die favorisierten Anbieter in einzelnen Sparten.

Das TRENDS-Barometer steigt demnach zu Jahresanfang um 4,7 Prozentpunkte ins Stimmungsplus und liegt bei einem Wert von 55%. Der Motivationswert bleibt beinahe unverändert und kommt auf 60,8%. Die Laune hat sich also verbessert, was an einem guten Jahresendgeschäft liegen könnte. Viele Umfrageteilnehmer nennen neben der Geschäftsentwicklung auch immer wieder ihre Kunden als Motivationstreiber. Für Miesepeterstimmung sorgen allerdings auch weiterhin Regulierung und schlechte Presse. So mancher Makler ärgert sich aber auch über negative Verhaltensmuster der Versicherer im Allgemeinen.

Was lief gut? Worauf fokussieren sich die Erwartungen?

Die Studie gibt unter anderem auch darüber Aufschluss, wie das Vorquartal, also das vierte Quartal 2018, gelaufen ist. Hier gaben immerhin 85% an, dass sie mit der Geschäftsentwicklung zufrieden waren. In der Produkthitparade standen dabei die Kfz-Versicherung, die private Haftpflichtversicherung und

die Hausratversicherung vorne. Auch Wohngebäudeversicherungen sowie BU- und Risikolebensversicherungen gehören zu den nachgefragten Produkten. Das Altersvorsorgegeschäft wird dagegen eher als Flop eingeschätzt, besonders wenig Freude bereitet hier die oft gescholtene Riester-Rente.

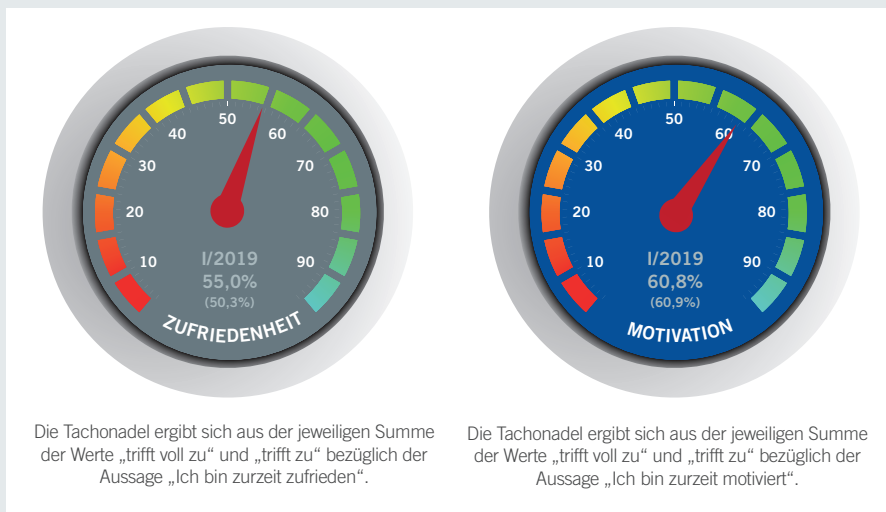
Mit Blick in die nächste Zukunft erwarten die Befragten eine Belebung in der Vermittlung von privaten Haftpflicht-, Wohngebäude- und Hausratversicherungen sowie in der Berufsunfähigkeitsversicherung.

Sonderthema: Schadenregulierung im Gewerbegebiet

Während die letzte TRENDS-Studie eine Sonderbefragung der Schadenregulierung im privaten Sachgeschäft gewidmet hat, rückt die erste Studie des Jahres die Schadenregulierung im Gewerbegebiet in den Mittelpunkt. Die befragten Makler und Mehrfachagenten gaben zu einer Vielzahl von Fragen ihre Einschätzung ab. Ablesen lässt sich daran beispielsweise, dass sich ein Großteil der Vermittler als Begleiter ihrer Gewerbekunden im Schadenfall sieht. Nur 28% sehen die Schadenregulierung als alleinige Aufgabe der Gesellschaften.

Zudem wollen rund zwei Drittel der Makler in den Regulierungsprozess insofern eingebunden werden, als dass sie sich proaktiv um ein Gutachten und gegebenenfalls um die notwendigen Handwerker kümmern können. Allerdings geben im Vergleich dazu nur knapp 42% an, auf ein Netzwerk an Fachbetrieben zugreifen zu können, um den Schaden rasch und sachgerecht begrenzen oder beseitigen zu können. Ist der Schaden reguliert, führt rund die Hälfte der Makler eine Nachberatung

Zufriedenheit und Motivation der Vermittler im ersten Quartal 2019



zur künftigen Verhütung von Schäden durch und etwa genauso viele fragen bei ihrem Gewerbekunden ab, ob dieser mit dem Vermittlerverhalten in der Schadenregulierung zufrieden war. Noch mehr, genau genommen zwei Drittel der Studienteilnehmer, fragen nach, ob und in welchem Maße der Kunde mit der jeweiligen Schadenregulierung des Versicherers zufrieden war.

Was ist wichtig? Wo hapert es?

Wenig überraschend lässt sich anhand der Studie feststellen, dass die Qualität der Schadenregulierung eine große Wirkung auf die Zufriedenheit der ungebundenen Vermittler mit dem jeweiligen Versicherer hat. Wichtig sind ihnen in der gewerblichen Schadenregulierung dabei folgende Merkmale:

- Rasche Reaktionszeiten
- Fachkompetenz der Ansprechpartner
- Unkompliziertes Einreichen von zur Regulierung benötigten Unterlagen
- Erreichbarkeit der Ansprechpartner
- Einfache Schadenaufnahme
- Regulierungsentscheidung und -begründung

So weit, so gut. Allerdings wurden die Vermittler auch gefragt, wo sie Defizite aufseiten der Versicherer sehen. Am häufigsten genannt wurden hier:

- Erreichbarkeit der Ansprechpartner
- Gleichbleibende persönliche Ansprechpartner
- Kurze Regulierungsdauer
- Transparenz des Schadenregulierungsprozesses
- Schadenkorrespondenz
- Rasche Reaktionszeiten

Besonders interessant ist die Betrachtung derjenigen Merkmale, die auf der einen Seite als wichtig eingestuft werden, andererseits aber auch als Defizit ausgemacht werden: An dieser Stelle gibt es eine nennenswerte Lücke bei der Erreichbarkeit von Ansprechpartnern sowie bei raschen Reaktionszeiten.

Übrigens: Mit einer Reaktionszeit von ein bis drei Tagen sind zwischen 88% und 100% der befragten Vermittler zufrieden. Liegt die Reaktionszeit bei über einer Woche, sinkt die Zufriedenheit auf 28% und weniger.

Top-Anbieter aus Vermittlersicht

Auch die AssCompact TRENDS I/2019 haben wieder nach den aktuellen Favoriten der unabhängigen Vermittler in 39 Produktlinien gefragt. Die nachfolgende Tabelle ist ein Auszug und zeigt die Top Drei in fünf beispielhaft ausgewählten Sparten.

Top-Anbieter aus Vermittlersicht

Betriebs-/Berufshaftpflichtversicherung	
Platz 1	VHV (1)
Platz 2	Allianz (2)
Platz 3	AXA (3)
Kfz-Flottenversicherung	
Platz 1	KRAVAG (1)
Platz 2	Allianz (2)
Platz 3	VHV (2)
Betriebliche Altersversorgung	
Platz 1	Allianz (1)
Platz 2	ALTE LEIPZIGER (2)
Platz 3	Canada Life (3)
Berufsunfähigkeitsversicherung	
Platz 1	ALTE LEIPZIGER (1)
Platz 2	Swiss Life (2)
Platz 3	VOLKSWOHL BUND (3)
Tierhalterhaftpflichtversicherung	
Platz 1	Die Haftpflichtkasse (1)
Platz 2	VHV (3)
Platz 3	NV-Versicherungen (2)

Die AssCompact Studie listet auch wieder die Top-Anbieter pro Produktlinie auf. Die Abbildung gibt einen Überblick über ausgewählte Produktlinien; die Platzierungen der Anbieter aus der Vorstudie sind in Klammern dargestellt.

Zur Studie

An den AssCompact TRENDS I/2019 beteiligten sich 434 Makler und Mehrfachagenten (brutto). Um qualitativen Ansprüchen gerecht zu werden, werden die Daten grundsätzlich zunächst bereinigt. Dabei werden die Daten auf Unvollständigkeit, Auffälligkeiten und Mehrfachteilnahmen geprüft. Die Netto-Stichprobe (nach Bereinigung) umfasst demnach 387 Makler und Mehrfachagenten. Die Ergebnisse der 39 analysierten Produktlinien können als effektive Benchmarks genutzt werden. Die Studie kann zum Einzelpreis von 1.300 Euro zzgl. 19% gesetzlicher MwSt. erworben werden. Ansprechpartner für die Studie ist Florian Stasch (Tel.: 0921 7575838, E-Mail: stasch@bbg-gruppe.de). Alle weiteren AssCompact Studien können unter www.asscompact-studien.de bezogen werden. ■