

Pools & Dienstleister 2020

März 2020

MARKTSTUDIE – INFORMATIONSFLYER

Ergebnisse aus einer Befragung von

Assekuranz- und Finanzvermittlern

bbg
Betriebsberatungs GmbH
Bindlacher Straße 4
95448 Bayreuth



IVV - Institut für Versicherungsvertrieb
Beratungsgesellschaft mbH
Markt 5
06526 Sangerhausen



Telefon: +49 (0) 921 75758-0
Telefax: +49 (0) 921 75758-20
E-Mail: info@bbg-gruppe.de
Web: www.bbg-gruppe.de

Geschäftsführer: Dieter Knörrer, Jürgen Neumann, Konrad Schmidt

Ansprechpartner: Dr. Christian Durchholz, Sophia Tannreuther & Fabian Jasper-Möller

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
Web: www.ivv-beratung.de

Geschäftsführer: Steffen Ritter

Ziele der Untersuchung 2020

- Die **Qualitätsmessung der Anbieter** im Bereich Pools & Dienstleister **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 Höhe des Geschäftsanteils ("Share of Wallet")
 - 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 – Pools & Dienstleister 2020“** 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 2020

- Basis des Rankings ist der etablierte **Share of Wallet (SoW)**, also die Verteilung der Geschäftsanteile auf die Gesellschaften.
- Die qualitative Bewertung der Produktgeber basiert auf **12 Leistungskriterien (LK)**. 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 SoW pro untersuchtem Bereich werden auch die jeweils **besten Anbieter pro Leistungskriterium** mit einem Siegel ausgezeichnet



Beste Unabhängigkeit | Beste Aufnahmepolitik
 Bestes Image | Beste Produktauswahl | Beste Produkt- / Fachinformationen
 Beste spezielle Deckungskonzepte | Beste Beratungs- / Angebotssoftware
 Beste zentrale Vertriebsunterstützung | Beste dezentrale Vertriebsunterstützung | Beste Courtageausgestaltung
 Beste Online-Plattform | Bester Bestandskundenservice



- 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
 - Verteilung der Geschäftsanteile
 - Konstruktives Feedback

- Welche Anbieter können die meisten Geschäftsanteile in den Bereichen „Vorsorge / Leben“, „Kranken“, „Sach /HUK“ und „Finanzanlage / Finanzierung“ verbuchen?

AssCompact AWARD 2020 - Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbünde

Wie hoch war in etwa der Anteil Ihres Geschäfts mit den folgenden Pools & Dienstleistern nach Stück innerhalb der letzten 12 Monate?
Betrachten Sie den Bereich **Vorsorge / Leben**.

Bitte verteilen Sie 100%. Wenn Sie mit einigen Pools & Dienstleistern keine Verträge bzw. Courtageneinnahmen erzielt haben, dann lassen Sie bitte das Feld frei.

<input type="checkbox"/> % 1.1 ASSEKURANZSERVICE	<input type="checkbox"/> % DEUTSCHER MAKLERVERBUND (DEM)	<input type="checkbox"/> % KAB
<input type="checkbox"/> % AMEXPOOL	<input type="checkbox"/> % FINET	<input type="checkbox"/> % MAXPOOL
<input type="checkbox"/> % APELLA	<input type="checkbox"/> % FONDS FINANZ	<input type="checkbox"/> % NETFONDS
<input type="checkbox"/> % ARUNA	<input type="checkbox"/> % FONDSKONZEPT	<input type="checkbox"/> % PMA
<input type="checkbox"/> % ASC	<input type="checkbox"/> % FONDSNET	<input type="checkbox"/> % SDV
<input type="checkbox"/> % BCA	<input type="checkbox"/> % GERMANBROKER	<input type="checkbox"/> % VEMA
<input type="checkbox"/> % BLAU DIREKT	<input type="checkbox"/> % INSURO	<input type="checkbox"/> % VFM
<input type="checkbox"/> % CHARTA	<input type="checkbox"/> % INVERS	<input type="checkbox"/> % WIFO
<input type="checkbox"/> % DEGENIA / DMU	<input type="checkbox"/> % JUNG, DMS & CIE	<input type="checkbox"/> % SONSTIGER ANBIETER

100 % von 100%

Bitte notieren Sie den "sonstigen Anbieter":
UNTERNEHMEN XY

3.2 Favoriten der Vermittler – Vorsorge / Leben

3.2.2 Share of Wallet

Unternehmen	Anzahl der Stücken			Gesamt	Geschäftsanteil		
	< 35 %	35 % ≤ x ≤ 50 %	> 50 %		Mittelwert in %	Median	Gesamtpunkte
1 Unternehmen 1	40	25	27	92	56	40	3.880
2 Unternehmen 2	35	22	26	82	45	38	3.619
3 Unternehmen 3	30	20	22	72	40	36	3.420
4 Unternehmen 4							
5 Unternehmen 5							
6 Unternehmen 6							
7 Unternehmen 7							
8 Unternehmen 8							
9 Unternehmen 9							
10 Unternehmen 10							
11 Unternehmen 11							
12 Unternehmen 12							
13 Unternehmen 13							
14 Unternehmen 14							
15 Unternehmen 15							
16 Unternehmen 16							
17 Unternehmen 17							
18 Unternehmen 18							
19 Unternehmen 19							
20 Unternehmen 20							



- 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?

AssCompact AWARD 2020 - Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbünde (36 Prozent)

Inwiefern stimmen Sie als unabhängiger Vermittler folgenden Aussagen zu?

Das Image der aufgeführten Gesellschaft(en) ist sehr gut!
z. B. Bekanntheit, Vertrauen, Sympathie, positive Erfahrungsberichte, Zuverlässigkeit, ...

Bitte teilen Sie uns Ihre Zustimmung mit, indem Sie den Regler mit der Maus bewegen. Alternativ können Sie auch einen Wert manuell eingeben.

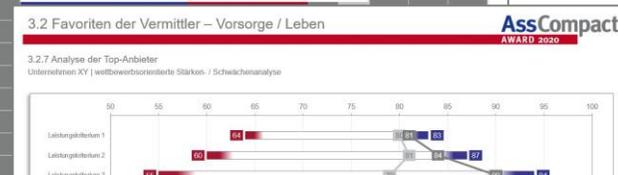
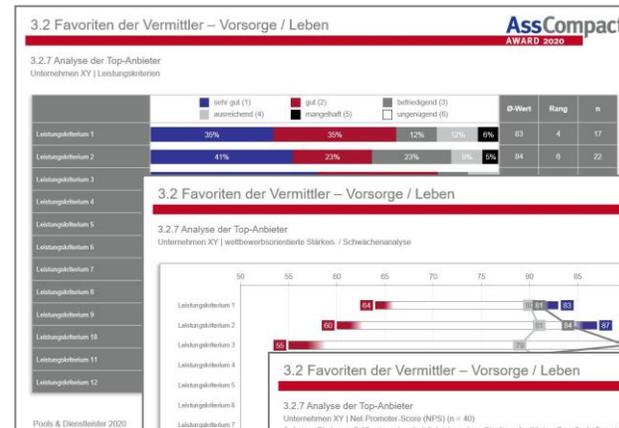
Unternehmen	keine Zustimmung (0%)	volle Zustimmung (100%)	kann ich nicht beurteilen
UNTERNEHMEN XY (Vorsorge / Leben)	0%	87%	<input type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (Kranken)	0%	60%	<input type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (SHUK)	0%	81%	<input type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (Finanzen)	0%	85%	<input type="checkbox"/>

AssCompact AWARD 2020 - Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbünde (44 Prozent)

Auf einer Skala von 0-10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen?

Bitte kreuzen Sie an.

Unternehmen	sehr unwahrscheinlich					sehr wahrscheinlich					kann ich nicht beurteilen	
	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)		(10)
UNTERNEHMEN XY (Vorsorge / Leben)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
UNTERNEHMEN XY (Kranken)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
UNTERNEHMEN XY (SHUK)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
UNTERNEHMEN XY (Finanzen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							



- 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 2020 - Pools / Dienstleister / Haftungsäcker / Verbünde (24 Prozent)

Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?

Sie wählen Sie jeweils bis zu drei Leistungskriterien aus, die Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten sind (je maximal 2 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)
Unabhängigkeit Höhe der Beteiligungen durch Produktgeber, Eigenkapital, insolvenzrische Stornorücklagen ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufnahmepolitik Aufnahmepolitik, Mitgliedsbeitrag, Nutzungsgebühren für Software ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Image Bekanntheit, Vertrauen, Sympathie, positive Erfahrungsberichte, Zuverlässigkeit ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produktauswahl Versicherungen (z.V. KV, Kompaß), Fonds, Finanzierungen, Beteiligungen, sonstige Bankdienstleistungen für das Privat- und Firmenkundengeschäft ...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

AssCompact AWARD 2020 - Pools / Dienstleister / Haftungsäcker / Verbünde (46 Prozent)

Von welchen Gesellschaften raten Sie im Bereich Vorsorge / Leben 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 2020 - Pools / Dienstleister / Haftungsäcker / Verbünde (49 Prozent)

Warum raten Sie von den ausgewählten Unternehmen ab?

Identifizierung möglich

Unternehmensführung

	Unabhängigkeit	Aufnahmepolitik	Image
UNTERNEHMEN XY (Vorsorge / Leben)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Produktmanagement

	Produktauswahl	Produkt- / Fachinformationen	Spezielle Deckungskonzepte
UNTERNEHMEN XY (Vorsorge / Leben)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vertriebsunterstützung (VU)

	Beratungs- / Angebotssoftware	Zentrale VU	Dezentrale VU
UNTERNEHMEN XY (Vorsorge / Leben)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abwicklungsservice

	Courtesy- ausgestaltung	Online-Plattform	Bestands- kundenservice
UNTERNEHMEN XY (Vorsorge / Leben)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

7.2 Favoriten der Vermittler – Vorsorge / Leben (AssCompact AWARD 2020)

7.2.1 Benchmark der Leistungskriterien

Leistungskriterien	Rang LK 2020	Rang LK 2019	Benchmark (Punkte)	RANG 2020	Punkte 2020 Δ zum Besten	Punkte 2019 Δ zum Besten	RANG 2019
Leistungskriterium 1	1	7	Unternehmen 1 (94) Unternehmen 2 (89) Unternehmen 3 (87)	4	86 Δ -8	79 Δ -11	10
Leistungskriterium 2							
Leistungskriterium 3							
Leistungskriterium 4							
Leistungskriterium 5							



7.2 Favoriten der Vermittler – Vorsorge / Leben (AssCompact AWARD 2020)

7.2.2 Gewichtung der Leistungskriterien durch die Vermittler

Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?

Leistungskriterien (Relevant)	Ø-Gewichtung über alle Anbieter	Ø-Gewichtung der Berater, die den Anbieter vermittelt haben	Differenz der Gewichtung
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
Leistungskriterium 2 (1.090)	2,79	2,88	+0,09
Leistungskriterium 1 (1.085)	3,63	4,05	+0,43
Leistungskriterium 4 (1.064)	3,27	3,24	-0,04
Leistungskriterium 9 (1.060)	2,80	3,00	+0,20
Leistungskriterium 7 (1.047)	2,85	2,88	+0,03
Leistungskriterium 6 (1.040)	2,85	2,88	+0,03
Leistungskriterium 12 (1.039)	2,79	2,80	+0,01
Leistungskriterium 8 (1.000)	3,03	3,00	-0,03
Leistungskriterium 11 (1.000)	2,96	3,24	+0,28

Legende

Differenz der Gewichtung		wichtiger	> 0,3
+	stark wichtiger	1 bis 0,3	
o	deutlich wichtiger	0,3 bis 0,1	
-	stark weniger wichtig	0,3 bis 0,1	
-	weniger wichtig	< 0,3	



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 Produkthanbietern 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

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



Sophia Tannreuther

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

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

tannreuther@bbg-gruppe.de

AssCompact AWARD 2020

- Private Kranken- & Pflegeversicherung *(Februar)* (2.250 EUR)
- Pools und Dienstleister *(März)* (2.250 EUR)
- BU/Arbeitskraftabsicherung *(April)* (2.250 EUR)
- Betriebliche Altersversorgung *(Mai)* (2.250 EUR)
- Privates Schaden- / Unfallgeschäft *(Juli)* (2.250 EUR)
- Gewerbliches Schaden- / Unfallgeschäft *(August)* (2.250 EUR)
- Private Vorsorge *(Oktober)* (2.250 EUR)
- Maklerservice *(November)* (2.250 EUR)
- inkl. Konzernlizenz / Subsample-Analyse (Competitive Benchmark)** (+ 750 EUR)

AssCompact TRENDS 2020

- Ausgabe I *(März)* (1.300 EUR)
- Ausgabe II *(Juni)* (1.300 EUR)
- Ausgabe III *(September)* (1.300 EUR)
- Ausgabe IV *(Dezember)* (1.300 EUR)
- inkl. Konzernlizenz (+ 500 EUR)
-
- Abonnement * *(Nachlass 1.300 EUR netto, 25%)* (3.900 EUR)
- inkl. Konzernlizenz * (+ 1.000 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