



Die Servicequalität der Versicherer im Maklerurteil

(ac) Die Dienstleistungsqualität der Versicherungsgesellschaften aus Maklersicht und aufgeteilt in vier verschiedene Geschäftsbereiche steht im Fokus der aktuellen Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2020“. Daneben wirft die Studie einen Blick auf die allgemeine Vertriebsunterstützung.

Wie die Makler und Mehrfachagenten die Dienstleistungsqualität der Versicherer wahrnehmen, mit denen sie zusammenarbeiten, ist alljährlich Thema der Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice“. Hier werden die unabhängigen Vermittler gefragt, bei welchen Gesellschaften sie sich am besten umsorgt fühlen und aus ihrer Sicht den besten Maklerservice bekommen. Aufgegliedert werden die Versicherer dabei in die Kategorien bAV, Private Vorsorge/Biometrie, PKV & Pflege sowie Schaden/Unfall.

Intensive Geschäftsbeziehungen

Bevor sie nach ihrer Zufriedenheit mit dem Maklerservice der einzelnen Versicherungsunternehmen gefragt wurden, haben die unabhängigen Vermittler im Rahmen der Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2020“ zunächst Auskunft darüber gegeben, mit welchen Versicherern sie in den näher betrachteten Kategorien innerhalb der letzten zwölf Monate eine intensive Geschäftsbeziehung hatten, beispielsweise im Neukundengeschäft, im Bestandsgeschäft oder auch durch Leistungsfälle. In der Kategorie bAV hatten der AssCompact Studie zufolge 59,7% der befragten Makler einen solchen intensiven Geschäftskontakt zur Allianz, die sich damit weit vor Canada Life (31,5%) und ALTE LEIPZIGER (29,8%) befindet. Auch im Privaten-Vorsorge- und Biometriegeschäft bestand in den zurückliegenden zwölf Monaten intensiver Geschäftskontakt zwischen den meisten befragten Maklern und der Allianz (43,0%), diesmal dicht vor ALTE LEIPZIGER (41,2%) und VOLKSWOHL BUND (36,0%). In Sachen PKV & Pflege haben die befragten unabhängigen Vermittler zumeist die SIGNAL IDUNA GRUPPE (35,9%), die Barmenia (36,4%) und die HALLESCHER (34,2%) kontaktiert. Im Bereich Schaden/Unfall waren es mit weitem Vorsprung die Haftpflichtkasse (60,6%) und die VHV (58,4%) vor der AXA (29,7%).

Bester Maklerservice: Die Favoriten der Vermittler

Betriebliche Altersversorgung	
Platz 1	Canada Life (1)
Platz 2	VOLKSWOHL BUND (3)
Platz 3	Stuttgarter (9)
Private Vorsorge/Biometrie	
Platz 1	Canada Life (2)
Platz 1	IDEAL (1)
Platz 1	Stuttgarter (9)
PKV & Pflege	
Platz 1	uniVersa (2)
Platz 2	Barmenia (5)
Platz 3	IDEAL (1)
Schaden/Unfall	
Platz 1	Konzept & Marketing (2)
Platz 1	Rhion (9)
Platz 3	Die Haftpflichtkasse (1)
Platz 3	NV-Versicherungen (5)
Platz 3	VHV (4)

Basis des Rankings: qualitative Bewertung der Produktgeber vonseiten unabhängiger Vermittler über zwölf Leistungskriterien hinweg.

Die Versicherer mit der besten Dienstleistungsqualität

Um die Zufriedenheit der Makler mit dem gebotenen Service am besten messen zu können, haben die Studienautoren auch in der aktuellen Befragung auf zwölf Leistungskriterien zurückgegriffen, anhand derer die Umfrageteilnehmer ihre Bewertungen abgeben sollten. Die Rangfolge der Leistungskriterien, die am meisten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit der Makler und Mehrfachagenten mit der Servicequalität der Versicherungsunternehmen haben, ist im Vergleich zur Vorjahresstudie nahezu identisch geblieben: Die Kompetenz der Ansprechpartner in der Zentrale, die Kompetenz der Maklerbetreuer sowie die Beratungs-, Tarif- und Angebotsrechner stehen für die Makler nach wie vor an erster Stelle. Auch auf die Courtagegestaltung achten die Makler und Mehrfachagenten laut der aktuellen AssCompact Studie, wenn es um ihre Zusammenarbeit mit den Versicherern geht. Dieses Kriterium konnte sich von Rang 7 im Vorjahr auf den 4. Platz vorschieben. Etwas aus dem Blickfeld geraten ist dafür das Engagement der Ansprechpartner in der Zentrale, das vom 4. auf den 7. Platz gerutscht ist.

Bei der Frage, welche Versicherer in den einzelnen Kategorien die wichtigsten Leistungskriterien jeweils zu bester Zufriedenheit erfüllen, finden sich im Vergleich zur Vorjahresstudie sowohl alte Bekannte als auch neue Namen. In der Kategorie „betriebliche Altersversorgung“ verteidigt Vorjahressieger Canada Life den ersten Platz, diesmal vor dem Vorjahres-Dritten VOLKSWOHL BUND und der Stuttgarter, die sich von Rang 9 im Vorjahr auf den Bronzerang schiebt. Auch die AXA kann in Sachen Gesamtzufriedenheit Punkte gutmachen und wandert vom 8. auf den 5. Rang.

Gedränge auf dem Treppchen gibt es in der Kategorie „Private Vorsorge/Biometrie“. Hier gelingt es laut der Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2020“ einigen Versicherern, gleichermaßen bei den Maklern und Mehrfachagenten mit ihrer gebotenen Dienstleistungsqualität Eindruck zu hinterlassen: Den Siegerrang teilen sich Canada Life, IDEAL und die Stuttgarter, die auch in

dieser Kategorie einen großen Sprung macht (Vorjahr 9. Platz). Dahinter teilen sich Swiss Life (ebenfalls: Vorjahr 9. Platz), VOLKSWOHL BUND und WWK den 4. Rang.

Den besten Maklerservice in der Kategorie „PKV & Pflege“ bekommen die befragten unabhängigen Vermittler laut AssCompact Studie von uniVersa, Barmenia und IDEAL. Die uniVersa rückt dabei vom Silberrang im Vorjahr auf den Goldrang vor, die Barmenia wandert von Platz 5 im Vorjahr unter die Top-Drei. Hinter dem Trio auf dem Treppchen folgen auch hier insgesamt drei 4. Plätze: die Allianz, die damit Boden gutmacht und sich von Rang 11 im Vorjahr auf Rang 4 vorschiebt, sowie die Vorjahres-Fünften Continentale und HALLESCHE.

Auch in den Kompositsparten teilen sich mehrere Versicherer den 1. Rang: Die Vorjahres-Zweite Konzept & Marketing findet sich gemeinsam mit der Rhion (Vorjahr: 9. Platz) auf der Goldposition. Dahinter gemeinsam auf dem Bronzerang: Die Haftpflichtkasse, NV-Versicherungen und VHV. Im Feld der Top Ten überdies erwähnenswert sind die Sprünge von Gothaer und Basler (jeweils von Rang 18 auf Rang 10), der InterRisk (von Rang 11 auf Rang 9) und der Ammerländer (von Rang 13 auf Rang 7).

bAV: Beste Anbieter nach Bewertung einzelner Leistungskriterien

Leistungskriterien	Beste Anbieter
Kompetenz der Ansprechpartner in der Zentrale	Stuttgarter
Kompetenz der Maklerbetreuer	Stuttgarter
Beratungs-, Tarif- und Angebotsrechner	Canada Life

Quelle Tabellen: AssCompact

Über die Studie

Die Online-Befragung zur Studie AssCompact AWARD – Private Vorsorge 2020 wurde vom 31.08.2020 bis 18.09.2020 durchgeführt. Nach einer Qualitätsprüfung flossen die Stimmen von 463 Vermittlern aus der Finanz- und Versicherungsbranche in die Stichprobe ein, die ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur darstellt. Die Studie kann zum Einzelpreis von 2.250 Euro zzgl. MwSt. erworben werden.

- Ansprechpartnerin: Sophia Tannreuther
- Telefonnummer: 0921 7575823
- E-Mail: tannreuther@bbg-gruppe.de

Informationen zu allen weiteren AssCompact Studien sind unter www.asscompact-studien.de zu finden. ■