

# AssCompact AWARD – Maklerservice 2016: Makler küren Servicechampions

(ac) In der Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2016“ beurteilen unabhängige Vermittler Versicherungsgesellschaften auf Basis ihrer Dienstleistungsqualität. Separat betrachtet werden dabei die Bereiche bAV, Private Vorsorge/Biometrie, Kranken/Pflege und Sach/HUK. Eine Rangliste zeigt die Favoriten der Makler auf.

**W**er es schafft, sich als Anbieter in einem harten Wettbewerb durch effiziente Prozesse und eine hohe Servicequalität von der Konkurrenz abzusetzen, wird langfristig betrachtet erfolgreicher sein. Diese These gilt branchenübergreifend im B2B- und im B2C-Geschäft. So ist auch im Versicherungsmaklermarkt die qualitative Zusammenarbeit mit den Produktgebern von sehr großer Bedeutung. Denn seit Jahren nehmen die bürokratischen Vorschriften zu und lassen den administrativen Aufwand aufseiten der unabhängigen Vermittler wachsen. Aufgrund anhaltender Regulierungsbestrebungen sind hier auch keine Erleichterungen in Sicht. Aus diesem Grund geben schlanke Prozesse, kompetente Ansprechpartner und eine hochwertige Informationsqualität bei der Zusammenarbeit mit Versicherungsanbietern für Makler und Mehrfachagenten immer häufiger den Ausschlag. Wer aus Sicht der unabhängigen Vermittler hier besonders gute Arbeit leistet, hat die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2016“ ermittelt.

## Sieger des AssCompact AWARDS – Maklerservice 2016

Die Studie wird bereits seit 2008 jährlich durchgeführt. Dieses Jahr bewerteten die Umfrageteilnehmer die Servicequalität der Anbieter in vier Bereichen: bAV, Private Vorsorge/Biometrie, Kranken/Pflege und Sach/HUK. Die Befragten küren dieses Jahr die Canada Life zum Maklerservice-Sieger im Bereich bAV. Ihr folgen die Swiss Life auf Platz 2 und die Allianz auf Platz 3.

Den besten Maklerservice im Bereich der privaten Vorsorge/Biometrie bieten

punktgleich die Canada Life und die Bayerische. Die Canada Life konnte somit ihren Titel aus dem Vorjahr verteidigen und die Bayerische platziert sich als Neuling ebenfalls ganz oben auf dem Podest. Auf Platz 3 folgt der VOLKSWOHL BUND.

Im Bereich Kranken/Pflege stechen insgesamt vier Unternehmen hervor – allen voran die IDEAL, die mit deutlichem Abstand vor der zweitplatzierten Allianz gewinnt. Das Treppchen komplettieren die Barmenia und die HALLESCHER punktgleich auf Rang 3.

Im Sachgeschäft kämpften insgesamt 31 Unternehmen um die „Service-Krone“. Am Ende setzten sich – auch hier punktgleich – die Rhion und die VHV an die Spitze. Dahinter folgt mit geringem Abstand die InterRisk. Die Tabelle zeigt die TOP-3-Gesellschaften in den analysierten Bereichen.

### Betriebliche Altersversorgung

Platz 1 Canada Life

Platz 2 Swiss Life

Platz 3 Allianz

### Private Vorsorge/Biometrie

Platz 1 Canada Life

Platz 1 die Bayerische

Platz 3 VOLKSWOHL BUND

### Kranken/Pflege

Platz 1 IDEAL

Platz 2 Allianz

Platz 3 Barmenia

Platz 3 HALLESCHER

### Sach/HUK

Platz 1 Rhion

Platz 1 VHV

Platz 3 InterRisk

Basis des Rankings: durchschnittliche Bewertung über zwölf Leistungskriterien



## Vertriebsunterstützung wird im Detail analysiert

Die AssCompact-Studie zielt auch darauf ab herauszufinden, welche Services besonders gefragt sind. Grundsätzlich sind für Makler und Mehrfachvertreter erst einmal viele Aspekte bei einer ganzheitlichen Bewertung der Servicequalität eines Anbieters zu berücksichtigen. Wenn es um das Thema Vertriebsunterstützung geht, dann legen die unabhängigen Vermittler großen Wert auf die Fachkompetenz der Ansprechpartner und deren Engagement im Sinne von Freundlichkeit, Verlässlichkeit und Erreichbarkeit etc. Das zählt sowohl für die Ansprechpartner in der Zentrale als auch für die regional tätigen Maklerbetreuer. Um die Facetten der Vertriebsunterstützung zu komplettieren, werden in der Untersuchung zudem Software- und weitere digitale Angebote sowie die verwendeten Marketingmaterialien analysiert. Durch dieses umfassende Bewertungsgerüst entsteht für jeden Bereich ein detaillierter Wettbewerbsvergleich, der sowohl Anbietern als auch Maklern eine sehr gute Orientierung liefert.

Am Beispiel der nachfolgenden Tabelle sind die Gesellschaften aus dem Bereich der Privaten Vorsorge/Biometrie mit den höchsten Teilbewertungen ausgewählter Leistungskriterien aufgeführt:

Leistungskriterien	Beste Anbieter im Bereich Private Vorsorge/Biometrie
Fach- und Entscheidungskompetenz der Ansprechpartner im Innendienst	die Bayerische, InterRisk
Umgang mit Problemfällen oder Beschwerden	InterRisk
Entscheidungs-, Fach- und Vertriebskompetenz der regional tätigen Maklerbetreuer	die Bayerische
Marketing-Material	Canada Life, VOLKSWOHL BUND

## Diese Versicherer werden weiterempfohlen

Um einen Ausblick auf die zukünftige Zusammenarbeit geben zu können, ist auch die Einstellungsloyalität der Makler und Mehrfachagenten zu berücksichtigen. Diese wird in der Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2016“ anhand der Weiterempfehlungsbereitschaft, der zukünftigen Zusammenarbeit und der empfundenen Wertschätzung gemessen. Am Beispiel des Bereichs Kranken/Pflege ist außerdem zu erkennen, dass ein enger Zusammenhang zwischen der Gesamtzufriedenheit und der Einstellungsloyalität besteht. So fühlen sich insgesamt 78% der Befragten vom Maklerservice-Sieger IDEAL wertgeschätzt. Ebenfalls gute Ergebnisse erzielen hier die uniVersa mit 74% und die HALLESCHE mit 72%. Bei einigen Anbietern sinkt der Wert jedoch auf lediglich 30% und weist ein deutliches Verbesserungspotenzial auf. Den besten NPS-Score, also die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft, weist ebenfalls die IDEAL mit einem Wert von +58 Punkten auf. Dahinter folgen die HALLESCHE mit einem Wert von +36 und die uniVersa mit +32 Punkten.

## Über die Studie

An der Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2016“ haben 607 Makler und Mehrfachagenten teilgenommen. Die Stichprobe (Ø-Alter = 53,3 Jahre; Ø-Berufserfahrung = 24,6 Jahre; 10,4% weiblich; 89,6% männlich) stellt ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur dar. Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2016“ kann zum Einzelpreis von 1.950 Euro zzgl. gesetzlicher MwSt. erworben werden. Ansprechpartner ist Florian Stasch (Tel. 0921 7575838, E-Mail: stasch@bbg-gruppe.de). Alle weiteren AssCompact Studien können im Internet unter [www.asscompact-studien.de](http://www.asscompact-studien.de) bezogen werden. ■



Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2016“ kann unter [www.asscompact-studien.de](http://www.asscompact-studien.de) oder über nebenstehenden QR-Code bezogen werden.