

## Maklerservice 2020

November 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](mailto:info@bbg-gruppe.de)

**Web:** [www.bbg-gruppe.de](http://www.bbg-gruppe.de)

**Geschäftsführer:** Konrad Schmidt

**Ansprechpartner:** Dr. Christian Durchholz, Dr. Mario Kaiser &  
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 2020

- 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 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 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 SoW pro untersuchtem Bereich werden auch die jeweils **besten Anbieter pro Leistungskriterium** mit einem Siegel ausgezeichnet

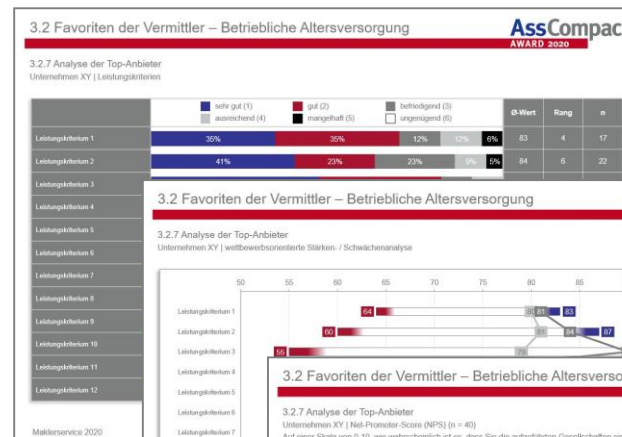
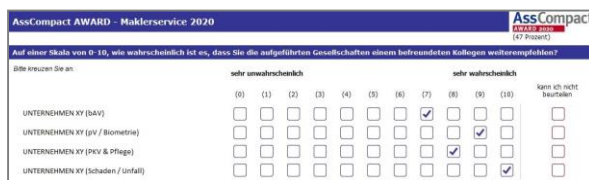
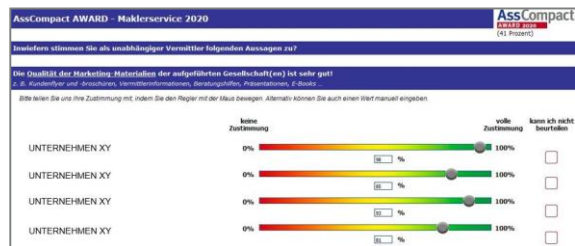


Beste Kompetenz in der Zentrale | Bestes Engagement in der Zentrale  
Beste digitale Vertriebsunterstützung / Weiterbildung | Bester Umgang mit Problemfällen  
Beste Courtagegestaltung | Beste Kompetenz der Maklerbetreuer | Bestes Engagement der Maklerbetreuer  
Bester Beratungs-, Tarif- und Angebotsrechner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



- 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

- 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?



- 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 2020** (21 Prozent)

Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?

Bitte wählen Sie jeweils bis zu drei Leistungskriterien aus, die Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten sind (jeweils maximal 3 plus 3). Wenn Sie alle Leistungskriterien als gleichwertig ansehen, 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>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"/>
<b>Engagement der Ansprechpartner in der Zentrale</b> z. B. Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Verlässlichkeit, Vertriebsorientierung...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Qualität der digitalen Vertriebsunterstützung / Weiterbildung</b> z. B. E-Learning, Webinars, Online-Messen, webbasierte Roadshows, Mitarbeiter-schulung...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Umgang mit Problemfällen / Beschwerden</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**AssCompact AWARD - Maklerservice 2020** (30 Prozent)

Von welchen Gesellschaften raten Sie im Bereich betriebliche Altersversorgung ab?

Unternehmen 1: >>>  
 Unternehmen 2: >>>  
 Unternehmen 3: >>>  
 Unternehmen 4: >>>

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 2020** (33 Prozent)

Warum raten Sie von den ausgewählten Unternehmen ab?

Mehrfachnennung möglich.

**Zentrale Vertriebsunterstützung**

	Kompetenz der Ansprechpartner in der Zentrale	Engagement der Ansprechpartner in der Zentrale	Qualität der digitalen Vertriebsunterstützung / Weiterbildung	Umgang mit Problemfällen / Beschwerden	Qualität der Courtagegestaltung
UNTERNEHMEN XY	<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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Software & Tools**

	Qualität der Beratungs-Tarife und Angebotstreue	Qualität des Vermittlerpreises	Qualität der digitalen Unterstützung / Prozesse / Tools
UNTERNEHMEN XY	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**Materialien & Unterlagen**

	Qualität der Marketing-Materialien	Qualität der kundenbezogenen Unterlagen
UNTERNEHMEN XY	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**7.2 Individualanalyse – Betriebliche Altersversorgung** (AssCompact AWARD 2020)

7.2.1 Benchmark der Leistungskriterien

Leistungskriterien	Rang LK 2020	Rang LK 2019	Benchmark (Punkte)	RANG 2020	Punkte 2020 A zum Besten	Punkte 2019 A zum Besten	RANG 2019
Leistungskriterium 1	1	7	Unternehmen 1 (94) Unternehmen 2 (89) Unternehmen 3 (87)	4	86 Δ -8	76 Δ -11	10
Leistungskriterium 2							
Leistungskriterium 3							
Leistungskriterium 4							
Leistungskriterium 5							

7.2.4 Abratungen  
 Gibt es Gesellschaften von denen Sie im Bereich "betriebliche Altersversorgung" abraten würden?

**7.2 Individualanalyse – Betriebliche Altersversorgung** (AssCompact AWARD 2020)

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 vermittelt haben	Differenz der Gewichtung
Leistungskriterium 10 (1.174)	3,90	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)	2,79	2,88	+0,09 o
Leistungskriterium 1 (1.080)	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	2,80	+0,19 -
Leistungskriterium 8 (1.000)	3,03	3,00	-0,03 o
Leistungskriterium 11 (1.000)	2,98	3,24	+0,26 +

Legende:  
 ++ wichtige > 0,3  
 + etwas wichtige 0,1 bis 0,3  
 o durchschnittlich -0,1 bis 0,1  
 - etwas 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 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 (26. – 28. Oktober 2021).
- **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



**Sophia Tannreuther**

AssCompact Studien  
bbg Betriebsberatungs GmbH  
Tel.: +49 (0) 921 7575 8-23  
tannreuther@bbg-gruppe.de



**Dr. Mario Kaiser**

AssCompact Studien  
bbg Betriebsberatungs GmbH  
Tel.: +49 (0) 921 7575 8-33  
kaiser@bbg-gruppe.de

AssCompact AWARD 2020	AssCompact TRENDS 2020
<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"/> Abonnement * <i>(Nachlass 1.300 EUR netto, 25%)</i> (3.900 EUR)
<input type="checkbox"/> Private Vorsorge <i>(Oktober)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz * (+ 1.000 EUR)
<input type="checkbox"/> Maklerservice <i>(November)</i> (2.250 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