

# AssCompact

— AWARD —



MAKLERSERVICE 2021

Marktstudie - Informationsflyer

Ergebnisse aus einer Befragung von  
Assekuranz- und Finanzvermittlern

November 2021



Ihr Partner für erfolgreiche Kontakte

**bbg**  
Betriebsberatungs GmbH  
Bindlacher Straße 4  
95448 Bayreuth

**Telefon:** +49 (0) 921 75758-0

**Telefax:** +49 (0) 921 75758-20

**Mail:** [info@bbg-gruppe.de](mailto:info@bbg-gruppe.de)

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

**Geschäftsführer:** Dr. Christian Durchholz, Konrad Schmidt

**Ansprechpartner:** Dr. Mario Kaiser,  
Sophia Tannreuther,  
Jörg Deubzer

**Wissenschaftlicher Beirat:**  
Professor Dr. Matthias Beenken (FH Dortmund)



Institut für Versicherungsvertrieb  
Beratungsgesellschaft mbH

**IVV - Institut für Versicherungsvertrieb**  
Beratungsgesellschaft mbH  
Markt 5  
06526 Sangerhausen

**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 2021

- Die **Messung der Dienstleistungsqualität von Versicherungsunternehmen** in den Bereichen der „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 2021“** 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 2021

- 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 der qualitativen Gesamtbewertung (= Gesamtzufriedenheit der unabhängigen Vermittler) 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 / Beschwerden  
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.
- Daher werden in der Befragung folgende **Ziele** verfolgt:
  - Benchmark der Leistungskriterien
  - Erweiterung zur Analyse der Wichtigkeiten pro Leistungskriterium
  - Abratungen und Abratungsgründe
  - Konstruktives Feedback

# Individuelle Analysen und Benchmarks auf Unternehmensebene

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**

Inwiefern stimmen Sie als unabhängiger Vermittler folgender Aussage zu?

Insgesamt betrachtet ist die Qualität sehr gut.

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

keine Zustimmung | volle Zustimmung | kann ich nicht beurteilen

Unternehmen 1 (Bereich XY) 0% | 83% | 100%

Unternehmen 2 (Bereich XY) 0% | 81% | 100%

Unternehmen 3 (Bereich XY) 0% | 82% | 100%

<| zurück weiter |>

**AssCompact AWARD**

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

Bitte kreuzen Sie an:

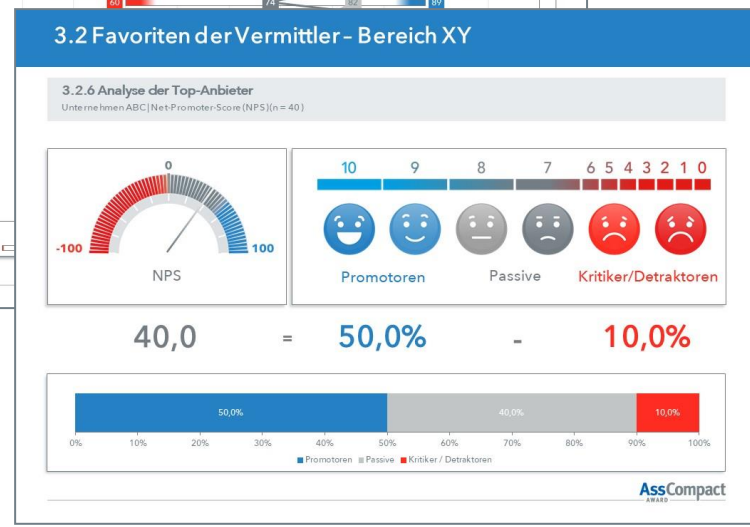
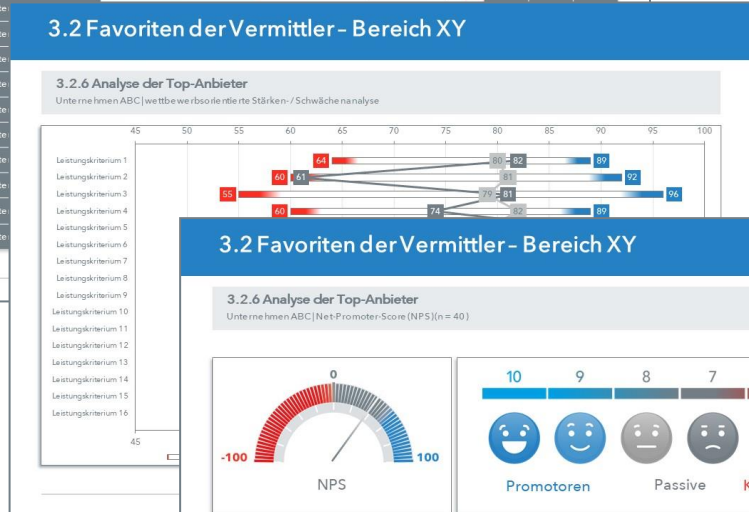
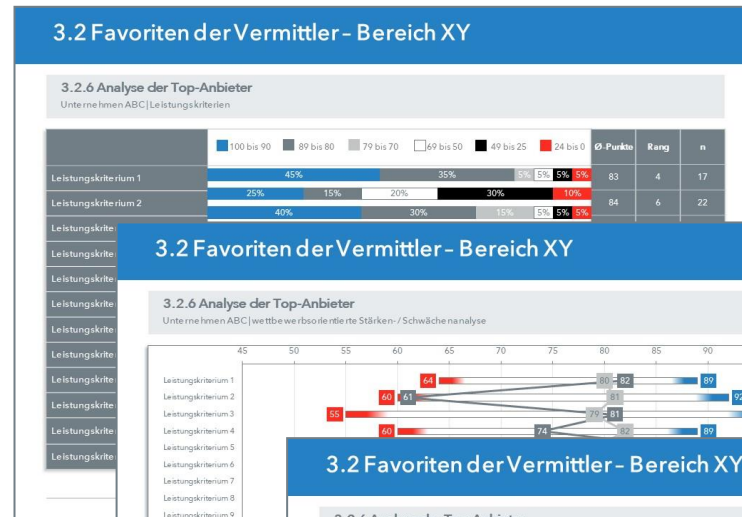
sehr unwahrscheinlich | sehr wahrscheinlich | kann ich nicht beurteilen

Unternehmen 1 (Bereich XY)

Unternehmen 2 (Bereich XY)

Unternehmen 3 (Bereich XY)

<| zurück weiter |>



# Individuelle Analysen und Benchmarks auf Unternehmensebene

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**

Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?

Sie wählen Sie jeweils zwei zu drei Leistungskriterien aus, die Ihnen am wichtigsten (bis zu maximal 3 plus 3) und am unwichtigsten (bis zu maximal 3 minus 3) sind. Wenn Sie alle Leistungskriterien als gleich wichtig 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)
<b>Image</b> z. B. Bekanntheit, Vertrauen, Sympathie, positive Erfahrungen, Zuverlässigkeit, ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Digitalisierungsgrad</b> z. B. Aktualität der digitalen Services, schnelle und flexible Kommunikation, Dunkelverarbeitung, elektronische Abwicklung, Content, FAQs, Remote-Chat, Online Tools, Schnittstellen, ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Produktqualität</b> z. B. Transparenz, Beständigkeit des Tarifverkes, Anpassungsfähigkeit, ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tarifflexibilität</b> z. B. Tarifanpassungsmöglichkeiten, Zielgruppenanpassung, SS-Verfahren, ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**AssCompact AWARD**

Von welchen Gesellschaften raten Sie im Bereich XY 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 ABC

<| zurück weiter >|

**AssCompact AWARD**

Warum raten Sie von dem ausgewählten Unternehmen ab?

Markierung möglich:

Unternehmensführung

	Image	Digitalisierungsgrad
Unternehmen ABC (Bereich XY)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Produktmanagement

	Produktqualität	Tarifflexibilität	Preis-Leistungs-Verhältnis
Unternehmen ABC (Bereich XY)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vertriebsunterstützung

	Dezentrale Vertriebsunterstützung	Zentrale Vertriebsunterstützung	Angebotsrechner
Unternehmen ABC (Bereich XY)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abwicklungsservice

	Angebotsunterlagen	Abwicklung im Menschenbild	Bestandskundenservice	Schadensregulierung	Courageneinstellung
Unternehmen ABC (Bereich XY)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<| zurück weiter >|

## 7.2 Individualanalyse - Bereich XY

### 7.2.1 Benchmark der Leistungskriterien

Leistungskriterien	Rang LK 2021	Rang LK 2020	Benchmark (Punkte)	Rang 2021	Punkte 2021 Δ zum Besten	Punkte 2020 Δ zum Besten	Rang 2020
Leistungskriterium 1	1	7	Unternehmen 1 (89) Unternehmen 2 (86) Unternehmen 3 (85)	3	85 Δ -4	67 Δ -21	12

### 7.2 Individualanalyse - Bereich XY

#### 7.2.4 Abratungen

Gibt es Gesellschaften von denen Sie im Bereich "Private Kfz-Versicherung" abraten würden?

### 7.2 Individualanalyse - Bereich XY

#### 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 Gewichtungen
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 o
Leistungskriterium 2 (1,090)	2,79	2,88	+0,09 o
Leistungskriterium 1 (1,085)	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	2,60	-0,19 -
Leistungskriterium 8 (1,000)	3,03	3,00	-0,03 o
Leistungskriterium 11 (1,000)	2,98	3,24	+0,26 +

**Legende**

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

AssCompact AWARD



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 (25. – 27. Oktober 2022).
- **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.

# Kooperationspartner der bbg im Bereich Studien





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!



**Sophia Tannreuther**

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

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

[tannreuther@bbg-gruppe.de](mailto:tannreuther@bbg-gruppe.de)



**Dr. Mario Kaiser**

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-33

[kaiser@bbg-gruppe.de](mailto:kaiser@bbg-gruppe.de)



**Jörg Deubzer**

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-38

[deubzer@bbg-gruppe.de](mailto:deubzer@bbg-gruppe.de)

# 6. Bestellformular

## AssCompact AWARD 2021

- |  |             |
|--|-------------|
| <input type="checkbox"/> Private Kranken- & Pflegeversicherung (Februar)                   | (2.250 EUR) |
| <input type="checkbox"/> Pools und Dienstleister (März)                                    | (2.250 EUR) |
| <input type="checkbox"/> Private Kfz- & Flottenversicherung (April)                        | (2.250 EUR) |
| <input type="checkbox"/> BU/Arbeitskraftabsicherung (Mai)                                  | (2.250 EUR) |
| <input type="checkbox"/> Betriebliche Altersversorgung (Juni)                              | (2.250 EUR) |
| <input type="checkbox"/> Privates Schaden-/Unfallgeschäft (Juli)                           | (2.250 EUR) |
| <input type="checkbox"/> Gewerbliches Schaden-/Unfallgeschäft (August)                     | (2.250 EUR) |
| <input type="checkbox"/> Private Vorsorge (Oktober)  | (2.250 EUR) |
| <input type="checkbox"/> Maklerservice (November)  |             |
| <input type="checkbox"/> 1 Bereich* _____  | (2.250 EUR) |
| <input type="checkbox"/> 4 Bereiche  | (3.000 EUR) |
| <input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz / Subsample-Analyse (Competitive Benchmark)** | (+ 750 EUR) |

## AssCompact TRENDS 2021

- |   |               |
|---|---------------|
| <input type="checkbox"/> Ausgabe I (März)           | (1.300 EUR)   |
| <input type="checkbox"/> Ausgabe II (Juni)          | (1.300 EUR)   |
| <input type="checkbox"/> Ausgabe III (September)    | (1.300 EUR)   |
| <input type="checkbox"/> Ausgabe IV (Dezember)      | (1.300 EUR)   |
| <input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz        | (+ 500 EUR)   |
| <hr/>   |               |
| <input type="checkbox"/> Abonnement*** (25% Rabatt) | (3.900 EUR)   |
| <input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz***     | (+ 1.000 EUR) |

Voraussichtliche Veröffentlichungstermine (siehe Klammern). Alle Preise zzgl. aktuell gültiger MwSt.  
\* Auswahl aus den Bereichen: Betriebliche Altersversorgung, Private Vorsorge, PKV & Pflege, Schaden/Unfall.

\*\* Subsample-Analyse (Competitive Benchmark) falls verfügbar.

\*\*\* Das TRENDS-Abonnement verlängert sich automatisch um ein Jahr, es sei denn, Sie kündigen zum Jahresende.

## AuftraggeberIn

Unternehmen \_\_\_\_\_  
Name \_\_\_\_\_  
Abteilung, Funktion \_\_\_\_\_  
Straße, Hausnummer \_\_\_\_\_  
PLZ, Ort \_\_\_\_\_  
E-Mail-Adresse \_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift \_\_\_\_\_

## Rechnungsadresse (falls abweichend)

Unternehmen \_\_\_\_\_  
Name \_\_\_\_\_  
Abteilung, Funktion \_\_\_\_\_  
Straße, Hausnummer \_\_\_\_\_  
PLZ, Ort \_\_\_\_\_  
E-Mail-Adresse \_\_\_\_\_