

PRIVATES SCHADEN-/UNFALLGESCHÄFT 2021

Ergebnisse aus einer Befragung von
Assekuranz- und Finanzvermittlern

www.asscompact.de



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

Web: 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

Web: www.ivv-beratung.de

Geschäftsführer: Steffen Ritter

Ziele der Untersuchung 2021

- Die **Qualitätsmessung der Anbieter** im Bereich des privaten Schaden-/Unfallgeschäfts **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 - Privates Schaden-/Unfallgeschäft 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 der etablierte **Share of Wallet (SoW)**, also die Verteilung der Geschäftsanteile auf die Gesellschaften.
- Die qualitative Bewertung der Produktgeber basiert auf **13 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



Bestes Image | Bester Digitalisierungsgrad | Beste Produktqualität
Beste Tarifflexibilität | Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis
Beste dezentrale Vertriebsunterstützung | Beste zentrale Vertriebsunterstützung
Bester Angebotsrechner | Beste Angebotsunterlagen | Beste Abwicklung im Neugeschäft
Bester Bestandskundenservice | Beste Schadenregulierung | Beste Courtageausgestaltung



- 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
 - Verteilung der Geschäftsanteile
 - Konstruktives Feedback

AWARD-Sieger "Share of Wallet"

Welche Anbieter können die meisten Geschäftsanteile in den Bereichen „Hausrat“, „Wohngebäude“, „Private Haftpflicht“ und „Unfall“ verbuchen?

AssCompact AWARD

Wie hoch war in etwa der Anteil Ihres Geschäfts mit den folgenden Gesellschaften nach Stück innerhalb der letzten 12 Monate?
Betrachten Sie den Bereich XY:

Bitte verteilen Sie 100%. Wenn Sie mit einigen Gesellschaften keine Verträge bzw. Courtageeinnahmen erzielt haben, dann lassen Sie bitte das Feld frei:

☐ % UNTERNEHMEN 1	☐ % UNTERNEHMEN 6	☐ % UNTERNEHMEN 11
☐ % UNTERNEHMEN 2	☐ % UNTERNEHMEN 7	☐ % UNTERNEHMEN 12
☐ % UNTERNEHMEN 3	☐ % UNTERNEHMEN 8	☐ % UNTERNEHMEN 13
☐ % UNTERNEHMEN 4	☐ % UNTERNEHMEN 9	☐ % UNTERNEHMEN 14
☐ % UNTERNEHMEN 5	☐ % UNTERNEHMEN 10	☐ % UNTERNEHMEN 15
		☐ 100 % SONSTIGER ANBIETER

100 % von 100%

Bitte nennen Sie den "sonstigen Anbieter":
Unternehmen XY

<| zurück weiter |>

3.2 Favoriten der Vermittler - Bereich XY

3.2.2 Share of Wallet

Unternehmen	Anzahl der Stimmen			Gesamt	Geschäftsanteil		
	< 35 %	35 % ≤ x ≤ 50 %	> 50 %		Mittelwert in %	Median	Gesamtpunkte
1 Unternehmen 1	40	25	27	92	50	40	3.800
2 Unternehmen 2	35	22	25	82	45	38	3.610
3 Unternehmen 3	30	20	23	73	40	36	3.420

3.2 Favoriten der Vermittler - Bereich XY

3.2.2 Share of Wallet



3.2 Favoriten der Vermittler - Bereich XY

3.2.1 Ranking der Top-Anbieter

Bereich XY	
Platz 1	Unternehmen 1
Platz 2	Unternehmen 2
Platz 3	Unternehmen 3
Platz 4	Unternehmen 4
Platz 5	Unternehmen 5
Platz 6	Unternehmen 6
Platz 7	Unternehmen 7
Platz 8	Unternehmen 8
Platz 9	Unternehmen 9
Platz 10	Unternehmen 10
Platz 11	Unternehmen 11
Platz 12	Unternehmen 12
Platz 13	Unternehmen 13
Platz 14	Unternehmen 14
Platz 15	Unternehmen 15
Platz 16	Unternehmen 16
Platz 17	Unternehmen 17
Platz 18	Unternehmen 18
Platz 19	Unternehmen 19
Platz 20	Unternehmen 20



AssCompact
AWARD

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

Informieren 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% 100% ☐

Unternehmen 2 (Bereich XY) 0% 100% ☐

Unternehmen 3 (Bereich XY) 0% 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

(0) (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)

Unternehmen 1 (Bereich XY) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐

Unternehmen 2 (Bereich XY) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

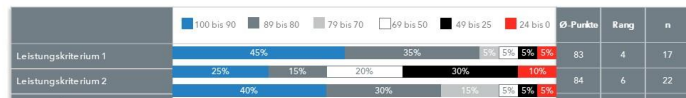
Unternehmen 3 (Bereich XY) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

<| zurück weiter |>

3.2 Favoriten der Vermittler - Bereich XY

3.2.6 Analyse der Top-Anbieter

Unternehmen ABC | Leistungskriterien



3.2 Favoriten der Vermittler - Bereich XY

3.2.6 Analyse der Top-Anbieter

Unternehmen ABC | Wettbewerbsorientierte Stärken- / Schwächenanalyse



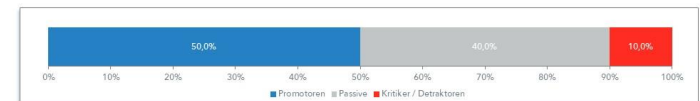
3.2 Favoriten der Vermittler - Bereich XY

3.2.6 Analyse der Top-Anbieter

Unternehmen ABC | Net-Promoter-Score (NPS) (n = 40)



40,0 = 50,0% - 10,0%



AssCompact
AWARD

AssCompact
AWARD

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?

Bitte wählen Sie jeweils aus drei Leistungskriterien aus, die Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten sind (jeweils maximal 3 plus 3).
 Wenn Sie alle Leistungskriterien als gleichwertig 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)
Image z. B. Bekanntheit, Vertrauen, Sympathie, positive Erfahrungen, Zuverlässigkeit, ...	☐	☐
Digitalisierungsgrad z. B. Aktualität der digitalen Services, schnelle und flexible Kommunikation, Dunkelverarbeitung, elektronische Abwicklung, Content, FAQs, Remote-Office Tools, Schnittstellen, ...	☐	☐
Produktqualität z. B. Transparenz, Beständigkeit des Tarifvertrages, Anpassungsklauseln, ...	☐	☐
Tarifflexibilität z. B. Tarifvertragsmöglichkeiten, Zielgruppenanpassung, ...	☐	☐

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 den ausgewählten Unternehmen ab?

Klassifizierung möglich:

Unternehmensumfeld:

	Image	Digitalisierungsgrad
Unternehmen ABC (Bereich XY)	☐	☐

Produktmanagement:

	Produktqualität	Tarifflexibilität	Preis-Leistungs-Verhältnis
Unternehmen ABC (Bereich XY)	☐	☐	☐

Vertriebsunterstützung:

	Dezentrale Vertriebsunterstützung	Zentrale Vertriebsunterstützung	Angebotserrechner
Unternehmen ABC (Bereich XY)	☐	☐	☐

Abwicklungsservice:

	Angebotserrechner	Abwicklung im Regelfall	Bestandskunden-Service	Schadensregulierung	Coachingunterstützung
Unternehmen ABC (Bereich XY)	☐	☐	☐	☐	☐

<| 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			
++	wichtiger	> 0,3	
+	etwas wichtiger	0,1 bis 0,3	
o	durchschnittlich	-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 (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.

Kooperationspartner der bbg im Bereich Studien



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!



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



Jörg Deubzer

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

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

deubzer@bbg-gruppe.de

Bestellformular

AssCompact AWARD 2021

- | | |
|--|-------------|
| ☐ Private Kranken- & Pflegeversicherung (Februar) | (2.250 EUR) |
| ☐ Pools und Dienstleister (März) | (2.250 EUR) |
| ☐ Private Kfz- & Flottenversicherung (April) | (2.250 EUR) |
| ☐ BU/Arbeitskraftabsicherung (Mai) | (2.250 EUR) |
| ☐ Betriebliche Altersversorgung (Juni) | (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) | |
| ☐ 1 Bereich* _____ | (2.250 EUR) |
| ☐ 4 Bereiche | (3.000 EUR) |
| ☐ inkl. Konzernlizenz / Subsample-Analyse (Competitive Benchmark)** | (+ 750 EUR) |

AssCompact TRENDS 2021

- | | |
|--|-------------|
| ☐ 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*** (25% Rabatt) | (3.900 EUR) |
| ☐ 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 _____