

# AssCompact TRENDS IV/2015

## Die Vertriebsstimmung erholt sich etwas

### Sonderteil: Digitalisierung

(ac) Die aktuellen AssCompact TRENDS zeigen eine leichte Erholung der Zufriedenheitswerte bei den Maklern und Mehrfachagenten. Das im Sonderteil der Trendumfrage behandelte Thema Digitalisierung zeigt zuvorderst, dass es kein einheitliches Verständnis von dem Begriff gibt.

**E**ntgegen den Erwartungen entwickelte sich das Geschäft der unabhängigen Vermittler leicht positiv: 67% der für die aktuelle AssCompact TRENDS-Studie befragten, unabhängigen Vermittler sind mit dem Geschäftsverlauf des vergangenen Quartals zufrieden. Damit verlief das Quartal auch im direkten Vergleich zum Vorjahresquartal etwas besser (IV/2014: 65%). Dieses Ergebnis spiegelt sich ebenso in der allgemeinen Zufriedenheit wider. Nach dem starken Einbruch Mitte des Jahres erholt sich diese und erreicht einen Wert von knapp 44%. Die Motivation verliert hingegen etwas und erreicht aktuell einen Wert von 57%.

#### Sonderthema Digitalisierung: diffuses Begriffsverständnis im Maklermarkt

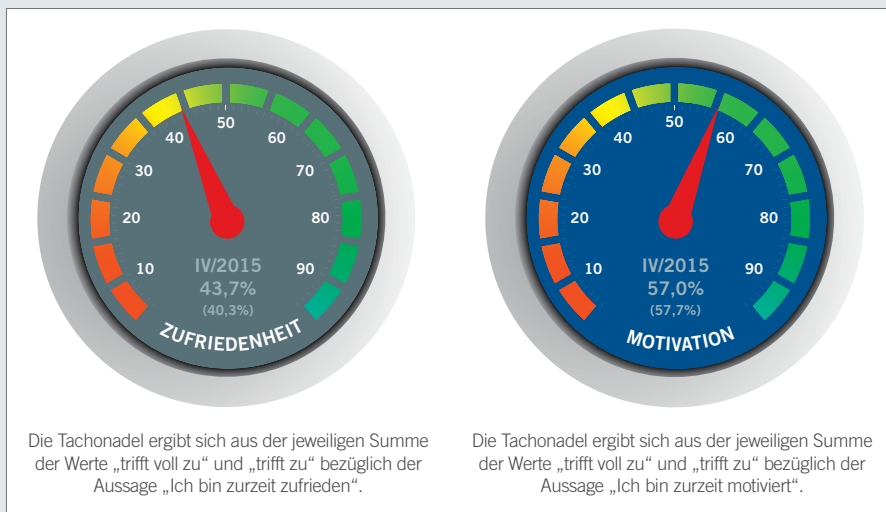
Eines zeigt die aktuelle Studie deutlich: Was sich hinter dem Begriff „Digitalisierung“ verbirgt, ist größtenteils unklar. 77% der befragten Vermittler stimmen in einer Sonderbefragung der aktuellen TRENDS-Umfrage der Aussage „Ich habe das Gefühl, dass viel über ‚Digitalisierung‘ gesprochen wird, es aber noch kein einheitliches Verständnis im Versicherungsvertrieb gibt“ zu. Wie heterogen sich das begriffliche Verständnis des Themenfeldes „Digitalisierung“ in Bezug auf die Finanz- und Versicherungswirtschaft tatsächlich darstellt, zeigen folgende Ergebnisse: Immerhin 67% der Befragten ordnen die Themen „Online-Policierung/Echtzeit-Policierung“ diesem Themenfeld zu.

**Dr. Christian Durchholz,**  
Leiter Studien der bbg  
Betriebsberatungs GmbH

„Die Zeit, in der die Digitalisierung unsere Gesellschaft durchdringt und durchleuchtet, ist weit fortgeschritten, hat viele Branchen fest im Griff und hat andere Branchen überhaupt erst entstehen lassen. Es gibt viele gute Gründe, sich die Digitalisierung zunutze zu machen – der verantwortungsvolle Umgang vorausgesetzt. Wir von AssCompact möchten dazu beitragen, der Diskussion eine fachlich qualifizierte Grundlage zu geben, und neben der notwendigen Aufklärung auch über deren Einfluss auf die Vermittlertätigkeit berichten.“

Diesem Begriffspaar folgt der „digitale Versicherungsordner“ (58%), die „Verwaltungsreduktion“ und der „zeit- und ortsunabhängige Zugang zu Produkten und Dienstleistungen“ (jeweils 53%) sowie die Themen „Datenschutz und -sicherheit“ (52%), dicht gefolgt von den „mobilen Anwendungen/Apps“ (50%). Interessant ist dabei auch, dass Vertriebsaspekte wie Fintechs und Vergleichsportale sowie der Online-Vertrieb nur von etwa einem Drittel der Vermittler genannt werden. So schwer sich auch eine begriffliche Bestimmung erweist, über eines ist sich der Großteil der befragten Vermittler einig: 87,3% bescheinigen der Digitalisierung in den nächsten fünf Jahren eine hohe Relevanz – das entspricht einem Zuwachs von etwa 20% im Vergleich zu heute.

Doch wie genau lässt sich diese „Relevanz“ bemessen und welchen tatsächlichen Nutzen erwarten die befrag-



ten Vermittler von der Digitalisierung ihres Geschäftsumfeldes? Laut der aktuellen Studie sind die Erwartungen an die „Rationalisierung der Abläufe im Vermittlerbetrieb“ mit 77% der Stimmen besonders hoch. Beinahe genauso viele Vermittler (74%) erwarten eine „bessere Betreuung der Bestandskunden“. Aber auch der qualitative Nutzen darf nicht vergessen werden: 63% der unabhängigen Vermittler erwarten „mehr Qualität und gleichzeitig weniger Fehler“ im Betriebsablauf; 60% gehen von einem „besseren Kontakt zu den Versicherungsunternehmen“ aus.

Außerdem wurden die Vermittler gefragt, welche Anwendungen sie aktuell nutzen bzw. planen zu nutzen. Dieses Ranking wird mit beinahe 90% der Stimmen von der Anwendung „Maklerverwaltungsprogramm“ angeführt, dicht gefolgt von dem „elektronischen Antrag“. Viel Potenzial bergen hingegen zum Beispiel „Online-Vertragsänderungsfunktionen“: Während 41% angeben, diese Art von Anwendung bereits zu nutzen, planen weitere 40% der Befragten den zukünftigen Einsatz entsprechender Anwendungen – damit wird sich die Zahl der Anwender nahezu verdoppeln. Noch drastischere Veränderungen wird es im Bereich der „Schadenmanagementfunktionen für Kunden online/per App“ geben. Während aktuell lediglich 11% der befragten unabhängigen Vermittler eine solche Anwendung nutzen, planen 46% diese zu implementieren.

In einem weiteren Schritt sollten die jeweiligen Nutzer angeben, ob die genannten digitalen Anwendungen auch einen hohen Nutzen für die Zusammenarbeit mit Kunden, Versicherungsunternehmen oder Maklerpools liefern. Hier zeigt sich beispielsweise, dass die eigene Website mit Interaktionsmöglichkeiten – beispielsweise Kontaktformularen, Blogs und Chats – für die Zusammenarbeit mit Kunden einen hohen Nutzen stiftet (88%). Elektronische Anträge werden für die Zusammenarbeit mit Versicherungsunternehmen (73%) gewinnbringend gesehen. Die elektronische Provisions-/Courtage-/Honorarabrechnung stellt für 57% einen Mehrwert für die Zusammenarbeit mit Maklerpools dar.

### Top-3-Platzierungen aus fünf ausgewählten Produktlinien

Einmalbeitrag-Lebens- bzw. Rentenversicherung	
Platz 1	Allianz (1)
Platz 2	Canada Life (4)
Platz 3	VOLKSWOHL BUND (3)
Riester-Vorsorge	
Platz 1	VOLKSWOHL BUND (2)
Platz 2	ALTE LEIPZIGER (4)
Platz 3	Allianz (2)
PKV-Vollkostenversicherung	
Platz 1	HALLESCHE (1)
Platz 2	HanseMerkur (2)
Platz 3	Barmenia (5)
Rechtsschutzversicherung	
Platz 1	Auxilia (1)
Platz 2	DEURAG (2)
Platz 3	ARAG (4)
Wohngebäudeversicherung	
Platz 1	Domcura (1)
Platz 2	InterRisk (3)
Platz 3	VHV (2)

Wie in den AssCompact TRENDS-Studien üblich, werden die Favoriten unter den Produktanbietern aus Sicht der unabhängigen Vermittler erhoben. Insgesamt betrifft dies 29 Produktlinien. Die Werte des letzten Quartals werden in Klammern abgebildet.

### Zur Studie

An der quartalsweise durchgeführten Umfrage beteiligten sich 365 Makler und Mehrfachagenten aus dem Adresspool der bbg Betriebsberatungsgesellschaft GmbH. Die Stichprobe (Ø-Alter = 52,3 Jahre; Ø-Berufserfahrung = 23,1 Jahre) liefert dabei ein sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur am deutschen Versicherungsmarkt. Sie gibt mithilfe einer zuverlässigen und erprobten Kombination aus geschlossenen und offenen Fragen zu Produkt-, Vertriebs- und Abwicklungsfragen zentrale Aspekte des Marktes wieder. Die Ergebnisse können als effektive Benchmarks über 29 Produktlinien genutzt werden.

Ansprechpartnerin bei weiteren Fragen: Karin Jelitto, Tel. 0921 75758-33, E-Mail: jelitto@bbg-gruppe.de. ■