

# AssCompact

AWARD 2019

## BU / Arbeitskraftabsicherung 2019

April 2019

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:** Dieter Knörrer, Jürgen Neumann, Konrad Schmidt  
**Ansprechpartner:** Dr. Christian Durchholz, Florian Stasch & 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 2019

- Die **Qualitätsmessung der Anbieter** im Bereich BU / Arbeitskraftabsicherung **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 – BU / Arbeitskraftabsicherung 2019“** 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 2019

- 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 **14 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



Beste Tarifpolitik | Beste Abwicklung im Leistungsfall | Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis  
Beste Finanzstärke / finanzielle Stabilität | Beste zentrale Vertriebsunterstützung  
Beste Abwicklung im Neugeschäft | Beste Flexibilität der Produkte und Tarife | Bestes Image  
Bester Bestandskundenservice | Beste persönliche Vertriebsunterstützung | Beste Courtageabwicklung  
Beste vorvertragliche Informationen | Beste Flexibilität der Courtagemodelle  
Beste Tarif- / Angebotsrechner und Beratungssoftware



- 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
  - Verteilung der Geschäftsanteile
  - Konstruktives Feedback

- Welche Anbieter können die meisten Geschäftsanteile in den Bereichen „Berufsunfähigkeit“, „Dread Disease / MultiRisk“ und „Grundfähigkeit“ verbuchen?

**AssCompact AWARD 2019 – Berufsunfähigkeitsversicherung / Arbeitskraftabsicherung** **AssCompact**  
AWARD 2019  
(8 Prozent)

Betrachten Sie Ihr Geschäft im Bereich der selbstständigen BU innerhalb der letzten 12 Monate. Wie hoch war in etwa der Anteil Ihres Geschäftes mit den folgenden Gesellschaften nach Stück?

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

<input type="checkbox"/> % ALLIANZ	<input type="checkbox"/> % HDI
<input type="checkbox"/> % ALTE LEIPZIGER	<input type="checkbox"/> % INTERRISK
<input type="checkbox"/> % AXA	<input type="checkbox"/> % LV 1871
<input type="checkbox"/> % BARMENIA	<input type="checkbox"/> % NÜRNBERGER
<input type="checkbox"/> % BASLER	<input type="checkbox"/> % STUTTGARTER
<input type="checkbox"/> % CANADA LIFE	<input type="checkbox"/> % SWISS LIFE (inkl. MetallRente.BU und KlimikRente.BU)
<input type="checkbox"/> % CONDOR	<input type="checkbox"/> % UNIVERSA
<input type="checkbox"/> % CONTINENTALE	<input type="checkbox"/> % VOLKSWOHL BUND
<input type="checkbox"/> % DIALOG	<input type="checkbox"/> % WÜRTEMBERGISCHE
<input type="checkbox"/> % DIE BAYERISCHE	<input type="checkbox"/> % WWK
<input type="checkbox"/> % ERGO	<input type="checkbox"/> % ZURICH
<input type="checkbox"/> % GOThAER	<input type="checkbox"/> % SONSTIGER ANBIETER (BU)
<input type="checkbox"/> % HANSEMERKUR	

100 % von 100%

Bitte notieren Sie den Namen des "sonstigen Anbieters (BU)":

**3.2 Favoriten der Vermittler – Berufsunfähigkeit** **AssCompact**  
AWARD 2019

3.2.2 Share of Wallet

Unternehmen	Anzahl der Stücken			Gesamt	Mittelwert in %	Median	Gesamtpunkte
	< 35 %	35 % ≤ x < 50 %	≥ 50 %				
1 Unternehmen 1	48	25	27	100	40	49	3.800
2 Unternehmen 2	35	22	25	82	45	38	3.010
3 Unternehmen 3	30	28	23	73	48	36	3.428
4 Unternehmen 4							
5 Unternehmen 5							
6 Unternehmen 6							
7 Unternehmen 7							
8 Unternehmen 8							
9 Unternehmen 9							
10 Unternehmen 10							
11 Unternehmen 11							
12 Unternehmen 12							
13 Unternehmen 13							
14 Unternehmen 14							
15 Unternehmen 15							
16 Unternehmen 16							
17 Unternehmen 17							
18 Unternehmen 18							
19 Unternehmen 19							
20 Unternehmen 20							



**3.2 Favoriten der Vermittler – Berufsunfähigkeit** **AssCompact**  
AWARD 2019

3.2.1 Ranking der Top-Anbieter

Platz	Unternehmen
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



- 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 2019 - Berufsunfähigkeitsversicherung / Arbeitskraftabsicherung** (23 Prozent)

Inwiefern stimmen Sie als unabhängiger Vermittler folgenden Aussagen zu?

Die Flexibilität der Courtanmodelle der aufgeführten Gesellschaft(en) ist sehr gut!  
(z. B. in Form der Verteilung der Abschluss- und Folgecourtage, ...)

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

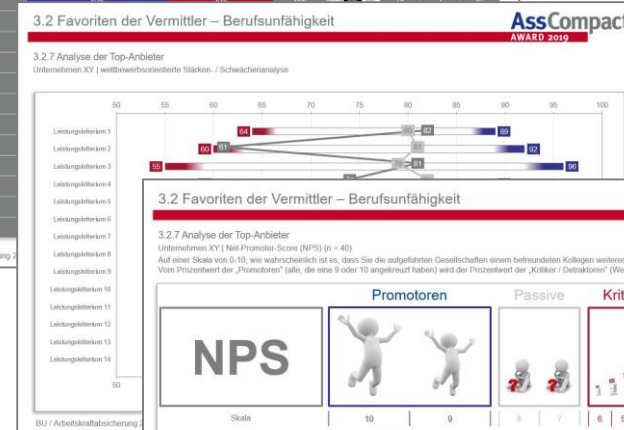
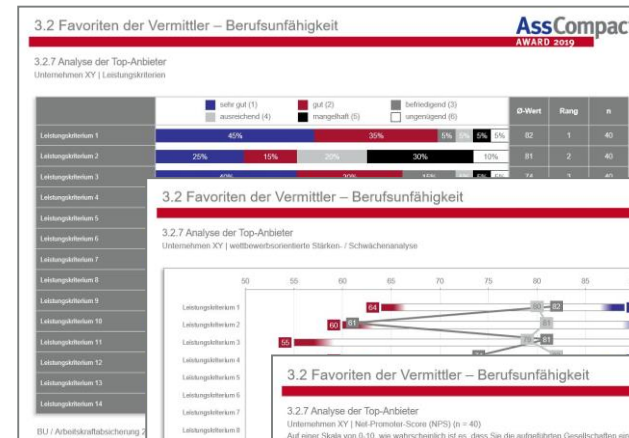
Unternehmen	keine Zustimmung (0%)	volle Zustimmung (100%)	kann ich nicht beurteilen
UNTERNEHMEN XY (BU)	0%	98%	<input type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (MULTIRISK LEBEN)	0%	56%	<input type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (GRUNDFÄHIGKEIT)	0%	99%	<input type="checkbox"/>

**AssCompact AWARD 2019 - Berufsunfähigkeitsversicherung / Arbeitskraftabsicherung** (44 Prozent)

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

Bitte kreuzen Sie an.

Unternehmen	0 = sehr unwahrscheinlich					sehr wahrscheinlich = 10					kann ich nicht beurteilen	
	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)		(10)
UNTERNEHMEN XY (BU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (MULTIRISK LEBEN)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (GRUNDFÄHIGKEIT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



- 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 2019 - Berufsunfähigkeitsversicherung / Arbeitskraftabsicherung** (17 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 (also 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)
<b>Qualität der Tarifpolitik</b> (z. B. Verständlichkeit und Transparenz des Bedingungswerks, Beständigkeit des Tarifwerts, Anpassungsklauseln, Verbindlichkeit von Garantiezusagen, Brutto-Netto-Beitragsverhältnis, Beitragsstabilität, ...)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Image des Versicherungsunternehmens</b> (z. B. Bekanntheit, Vertrauen, Sympathie, positive Erfahrungsberichte, Zuverlässigkeit, ...)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Finanzstärke / finanzielle Stabilität</b> (z. B. Eigenkapital, Fremdfinanzlast, BU-Goldstat, Umsatzrentabilität, Finanzratings, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Flexibilität der Produkte und Tarife</b> (z. B. Versicherungs-Leistungsdauern, Karenzzeiten, Leistungsdynamiken, Bausteine, Anschlussklauseln, Übergang zwischen Krankengeld / Krankentagegeld und BU, Einschluss von Zusatzversicherungen, ...)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**AssCompact AWARD 2019 - Berufsunfähigkeitsversicherung / Arbeitskraftabsicherung** (49 Prozent)

Von welchen Gesellschaften raten Sie im Bereich Selbstständig BU ab?

Unternehmen 1: >>>

Unternehmen 2: >>>

Unternehmen 3: >>>

Der Anbieter von dem Sie abraten möchten ist nicht in unserer Liste? Dann tragen Sie diesen bitte in das offene Textfeld (UNTERNEHMEN XY)

**AssCompact AWARD 2019 - Berufsunfähigkeitsversicherung / Arbeitskraftabsicherung** (51 Prozent)

Warum raten Sie von den ausgewählten Unternehmen ab?

Mehrfachnennung möglich.  
VU = Vertreterunterstützung

	Tarifpolitik	Image	Finanzstärke	Flexibilität der Produkte / Tarife	Preis-Leistung	persönliche VU	zentrale VU	Software
UNTERNEHMEN XY (BU)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vorvertragliche Informationen	Abwicklung Neugeschäft	Bestandskundenervice	Abwicklung Leistungsfälle	Courtagemerkblätter	Courtagerechnung	Courtagerechnung	Pool bietet Dienstleistung nicht an
UNTERNEHMEN XY (BU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7.2 Individualanalyse – Berufsunfähigkeit** (AssCompact AWARD 2019)

7.2.1 Benchmark der Leistungskriterien

Leistungskriterien	Rang UK 2019	Rang UK 2018	Benchmark (Punkte)	RANG 2019	Punkte 2019 Δ zum Besten	Punkte 2018 Δ zum Besten	RANG 2018
Leistungskriterium 1	1	7	Unternehmen 1 (89) Unternehmen 2 (85) Unternehmen 3 (85)	3	85 Δ -4	67 Δ -21	12



**7.2 Individualanalyse – Berufsunfähigkeit** (AssCompact AWARD 2019)

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 Berater, die von Anbieter vermittelt haben	Differenz der Gewichtungen
Leistungskriterium 1 (1,233)	3,56	3,00	-0,56
Leistungskriterium 5 (1,162)	3,06	3,00	-0,06
Leistungskriterium 2 (1,117)	3,76	3,74	-0,02
Leistungskriterium 8 (1,100)	3,96	3,74	-0,22
Leistungskriterium 12 (1,088)	3,04	3,10	+0,06
Leistungskriterium 3 (1,063)	3,04	3,00	-0,04
Leistungskriterium 11 (1,063)	2,80	2,88	+0,08
Leistungskriterium 4 (1,079)	3,31	3,00	-0,31
Leistungskriterium 13 (1,034)	3,13	3,00	-0,13
Leistungskriterium 6 (1,000)	2,60	3,00	+0,40
Leistungskriterium 7 (1,000)	2,74	2,80	+0,06
Leistungskriterium 9 (1,000)	2,82	2,86	+0,04
Leistungskriterium 10 (1,000)	2,53	2,80	+0,27
Leistungskriterium 14 (1,000)	2,91	2,88	-0,03

Legende: ++ wichtige, + etwas wichtiger durchschnittlich, = gleich wichtig, - etwas weniger wichtig, -- weniger wichtig

Differenz der Gewichtung: > + 0,3 (E bis E.3), > + 0,1 bis > + 0,3 (E bis E.3), > + 0,1 bis > + 0,3 (E bis E.3), > + 0,1 bis > + 0,3 (E bis E.3), > + 0,1 bis > + 0,3 (E bis E.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 (22. – 24. Oktober 2019 in Dortmund).
- **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



**Florian Stasch**

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

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

stasch@bbg-gruppe.de



**Sophia Tannreuther**

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

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

tannreuther@bbg-gruppe.de

AssCompact AWARD 2019	AssCompact TRENDS 2019
<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"/> Private Vorsorge <i>(Oktober)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> Abonnement * <i>(Nachlass 1.300 EUR netto, 25%)</i> (3.900 EUR)
<input type="checkbox"/> Maklerservice <i>(November)</i> (2.250 EUR)	<input type="checkbox"/> inkl. Konzernlizenz * (+ 1.000 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