

## Maklerservice 2016

November 2016

MARKTSTUDIE - INFORMATIONSFLYER

Ergebnisse aus einer Befragung von  
Assekuranz- und Finanzvermittlern

- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 30.08.2016 bis 27.09.2016
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 685
- Netto-Stichprobe: n = 607
- Zielgruppe:
  - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
    - 87,1% Versicherungsmakler nach § 34 d Abs. 1 GewO
    - 19,9% Kapitalanlagevermittler nach § 34 f Abs. 1 GewO
    - 10,0% Mehrfachvertreter nach § 34 d Abs. 1 GewO
  - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit ...
    - ... einem Durchschnittsalter von 53,3 Jahren
    - ... einer Branchenerfahrung von 24,6 Jahren
    - ... einer Geschlechtsverteilung von 10,4% weiblichen Vermittlerinnen und 89,6% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur

- Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2016“ liefert zentrale Erkenntnisse zur Einordnung im Wettbewerb.
- Die **Messung der Dienstleistungsqualität von Versicherungsunternehmen** in den vier Bereichen Betriebliche Altersversorgung | Private Vorsorge / Biometrie | Private Kranken- / Pflegeversicherung | Sach- / HUK-Versicherung aus **Sicht der unabhängigen Vermittler** ist ein wichtiger Indikator zur Wettbewerbsanalyse.
- Neben den **Top-3-platzierten Gesellschaften** gemäß der qualitativen Gesamtbewertung (= Gesamtzufriedenheit der unabhängigen Vermittler) der vier untersuchten Bereiche werden auch die jeweils **besten Anbieter pro Leistungskriterium und Bereich** mit einem Siegel ausgezeichnet:



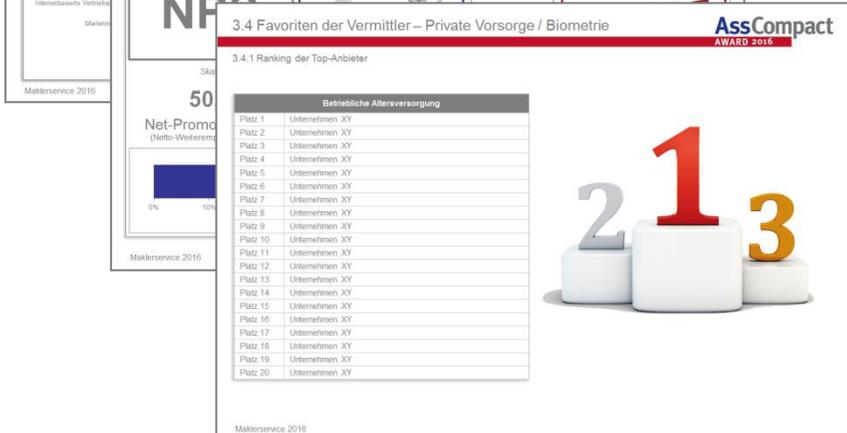
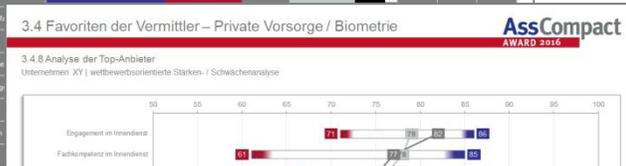
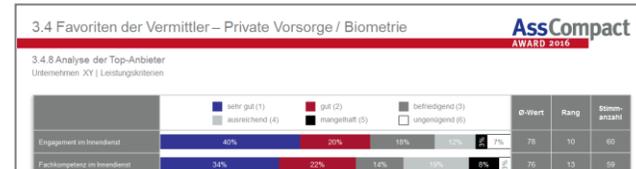
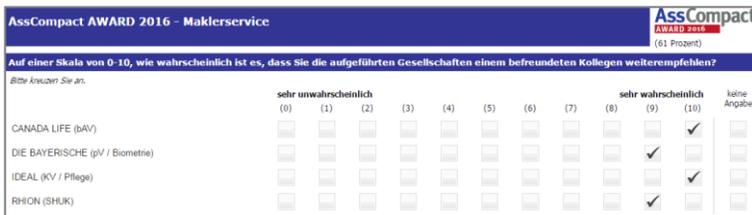
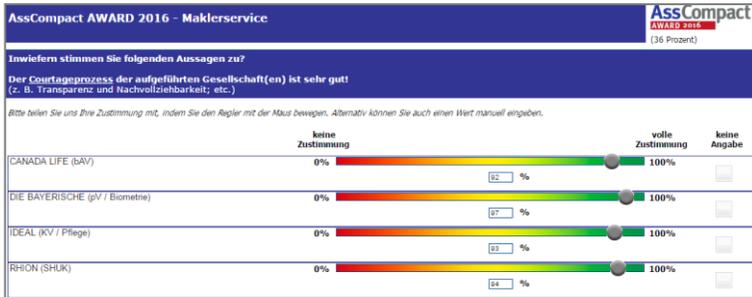
Beste Fachkompetenz im Innendienst | Bester Umgang mit Beschwerden | Beste internetbasierte Vertriebsunterstützung  
 Bestes Engagement im Innendienst | Bester Courtageprozess | Beste Vertriebskompetenz der Maklerbetreuer  
 Bestes Engagement der Maklerbetreuer | Bester Tarif-, Angebots- und Beratungsrechner | Bestes Extranet / Vermittlerportal  
 Beste digitale Unterstützung | Beste Marketing-Materialien | Beste kundenbezogene Unterlagen



- **Zentrale Studieninhalte** sind (nicht abschließend):
  - Ermittlung eines Rankings
  - Ermittlung der wichtigsten Einflussgrößen (= Leistungskriterien) auf die empfundene Servicequalität
  - Ermittlung der Zufriedenheit der Makler und Mehrfachvertreter mit den Anbietern
  - Ermittlung der Höhe der Serviceleistung
  - Ermittlung der Einstellungsloyalität
  - Ermittlung der Marktpositionierung
  - Ermittlung von Stärken und Schwächen
  - Ermittlung der Einstellung hinsichtlich marktrelevanter Fragestellungen
- Sie können somit Ihre eigene Leistung mit den Leistungen Ihrer Konkurrenten vergleichen und zielorientierte Maßnahmen implementieren.



- 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 2016 - Maklerservice** (71 Prozent)

**Gibt es Gesellschaften von denen Sie abraten würden?**  
Bitte wählen Sie bis zu drei Unternehmen pro Bereich aus.

Unternehmen 1 Unternehmen 2 Unternehmen 3

im Bereich betriebliche Altersversorgung (bAV)  >>> >>>

Unternehmen 1 Unternehmen 2 Unternehmen 3

im Bereich private Vorsorge / Biometrie (pV / Biometrie)  >>> >>>

Unternehmen 1 Unternehmen 2 Unternehmen 3

im Bereich Kranken / Pflege (KV / Pflege)  >>> >>>

Unternehmen 1 Unternehmen 2 Unternehmen 3

im Bereich Sach- / HUK (SHUK)  >>> >>>

**AssCompact AWARD 2016 - Maklerservice** (75 Prozent)

**Warum raten Sie von Unternehmen XY (bAV) ab?**  
Mehrfachnennungen möglich. Schlechte Erfahrungen mit...

...der Fach- und Entscheidungskompetenz der Ansprechpartner in der Zentrale / im Innendienst

...dem Umgang mit Problemfällen oder Beschwerden

...der internetbasierten Vertriebsunterstützung und Weiterbildung

...dem persönlichen Engagement der Ansprechpartner im Innendienst / in der Zentrale

...dem Courtageprozess

...der Entscheidungs-, Fach- und Vertriebskompetenz der regional tätigen Maklerbetreuer

...dem persönlichen Engagement der regional tätigen Maklerbetreuer

...dem Tarif-, Angebots- und Beratungsrechner

...dem Extranet / das Vermittlerportal

...der digitalen Unterstützung sowie den digitalen Prozessen / Tools

...der Qualität der Marketing-Materialien

...der Qualität der kundenbezogenen Unterlagen

...Sonstiges:

keine Angabe

**AssCompact AWARD 2016 - Maklerservice** (31 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 (bis zu 3 auswählbar)	am unwichtigsten (bis zu 3 auswählbar)
Fach- und Entscheidungskompetenz der Ansprechpartner in der Zentrale / im Innendienst (z. B. Produkt-Know-how, Prozess-Know-how, Einhaltung von Zusagen (schriftliche Entscheidungswege), etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umgang mit Problemfällen oder Beschwerden (z. B. durch Ihren zuständigen Ansprechpartner in der Zentrale der Gesellschaft, Beschwerden zur Courtageberechnung, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetbasierte Vertriebsunterstützung und Weiterbildung (z. B. E-Learning, Webinare, Online-Messen, webbasierte Roadshows, Mitarbeiterschulung, etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 7.3 Individualanalyse – Private Vorsorge / Biometrie

#### 7.3.1 Benchmark der Leistungskriterien

Leistungskriterien	Rang iX 2016	Rang iX 2015	Benchmark (Punkte)	RANG 2016	Punkte 2016 Δ zum Besten	Punkte 2015 Δ zum Besten	RANG 2015
Engagement im Innendienst	1	4	Unternehmen 1 (87) Unternehmen XY (86) Unternehmen 3 (83)	2	86 -1	85 -1	3

### 7.3 Individualanalyse – Private Vorsorge / Biometrie

#### 7.3.4 Abratungen

Gibt es Gesellschaften von denen Sie im Bereich "Private Vorsorge / Biometrie" abraten würden?



### 7.3 Individualanalyse – Private Vorsorge / Biometrie

#### 7.3.2 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 sich Anbieter vermittelt haben	Differenz der Gewichtungen
Engagement im Innendienst (1.275)	3,43	3,82	+0,39
Fachkompetenz im Innendienst (1.115)	4,07	4,00	-0,07
Vertriebskompetenz der Maklerbetreuer (1.097)	3,21	2,86	-0,35
Courtageprozess (1.082)	2,71	3,00	+0,29
Tarif-, Angebots- und Beratungsrechner (1.077)	3,14	3,32	+0,18
Kundenbezogene Unterlagen (1.073)	3,00	3,12	+0,12
Extranet / Vermittlerportal (1.065)	3,29	2,80	-0,49
Umgang mit Beschwerden (1.061)	3,07	3,91	+0,84
Digitale Unterstützung (1.049)	2,86	3,33	+0,47
Engagement der Maklerbetreuer (1.041)	3,14	2,86	-0,28
Internetbasierte Vertriebsunterstützung (1.000)	2,71	2,65	-0,06
Marketing-Materialien (1.000)	2,71	2,41	-0,30

**Legende**

	wichtiger	-0,3
+	etwas wichtiger	0,1 bis 0,3
0	durchschnittlich	-0,1 bis 0,1
-	etwas weniger wichtig	-0,3 bis -0,1
-	weniger wichtig	< -0,3

Maklerservice 2016

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 Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 - 7575 835

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



**Karin Jelitto**

Vertriebsassistentin

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 - 7575 833

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



**Florian Stasch**

Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 - 7575 838

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

**Bestellung (zutreffendes bitte ankreuzen) per FAX an 0921 / 75 75 8411**

**AssCompact AWARDS 2016**

- Berufsunfähigkeit (1.950 EUR netto)
- Pools und Dienstleister (1.950 EUR netto)
- Privates Sachgeschäft (1.950 EUR netto)
- Betriebliche Altersversorgung (1.950 EUR netto)
- Private Krankenversicherung (1.950 EUR netto)
- Maklerservice (1.950 EUR netto)
- Private Vorsorge (1.950 EUR netto)

**AssCompact TRENDS 2016**

- Ausgabe I Sonderthema: Social Media (1.150 EUR netto)
- Ausgabe II Sonderthema: Weiterbildung (1.150 EUR netto)
- Ausgabe III Sonderthema: Insur-/FinTechs & Apps (1.150 EUR netto)
- Ausgabe IV Sonderthema: Digitale Unterstützung (1.150 EUR netto)
- Abonnement (Nachlass 1.200 EUR netto, > 25%) (3.400 EUR netto)

**AssCompact Wissen 2016**

- DKM Trends (1.500 EUR netto)
- Indexpolicen aus Maklersicht (1.950 EUR netto)

alle Preise zzgl. 19% MwSt.

**Empfänger und Rechnungsadresse**

Unternehmen	Vorname, Nachname	Abteilung, Funktion
Straße, Hausnummer	Postleitzahl, Ort	Telefon
E-Mail-Adresse	Datum, Unterschrift	Bei Fragen können Sie sich gerne an uns wenden: <b>Florian Stasch / bbg Betriebsberatungs GmbH</b> Telefon: 0921-7575 838 Mail: stasch@bbg-gruppe.de