AssCompact AWARD



MAKLERSERVICE 2026

Marktstudie – Studienflyer

Ergebnisse aus einer Befragung von
Assekuranz- und Finanzvermittlern

November 2026

www.asscompact.de

Herausgeber

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: Lisa Knörrer, Tobias Knörrer
Ansprechpartner: Sebastian Sommerer
Laura Fink
Wissenschaftlicher Beirat:
Professor Dr. Matthias Beenken (FH Dortmund)

Hinweise zur Nutzung

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile (insbesondere Abbildungen) urheberrechtlich geschützt. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Vervielfältigungen, Verbreitungen, Bearbeitungen (insbesondere Übersetzungen) sowie jegliche elektronische Verarbeitung, insbesondere die elektronische Publikation.

Eine Weitergabe an Dritte, insbesondere andere Unternehmen innerhalb des Konzerns, ist nicht gestattet. Sie können zu besonderen Konditionen eine Konzernlizenz erwerben, mit der eine Weitergabe innerhalb des Konzerns möglich ist. Sprechen Sie uns diesbezüglich gerne an.

Basis für die Erstellung dieser Studie sind die Antworten der Befragten. Die Herausgeber haben sich auf die Richtigkeit der Antworten verlassen. Eine Überprüfung der Konsistenz ist erfolgt, bei Bedarf wurde eine Korrektur durchgeführt. Die Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten wurde jedoch nicht zusätzlich durch einen unabhängigen Dritten geprüft.

Die jeweils angegebenen Punkte, Zahlen und Prozentwerte wurden gerundet. Daher können im Ergebnis Rundungsdifferenzen entstehen.

Das Untersuchungsdesign und methodisches Vorgehen zur Befragung von Assekuranz- und Finanzvermittlern wurde gesondert in einem Dokument zusammengefasst und steht unter dem folgenden Link zur Verfügung: www.asscompact-studien.de. Käufer der Studie dürfen auf dieses Dokument verlinken, um Verbrauchern – im Falle der Siegelnutzung – die Möglichkeit zur Kenntnisnahme, zur Prüfung der Ergebnisse und zur Prüfung der Prüfungssystematik zu geben. Eine anderweitige Nutzung ist nicht zulässig.

Soweit nicht anders vereinbart, unterliegt das Nutzungsrecht des von AssCompact vergebenen Siegels bei dem jeweiligen Unternehmen keinem Ablaufdatum und ist unbegrenzt nutzbar. Die Nutzungserlaubnis kann jedoch jederzeit von AssCompact widerrufen werden. Insbesondere bei Missbrauch behält sich AssCompact vor, das jeweilige Unternehmen zur Löschung des vergebenen Siegels aufzufordern bzw. die mit Siegel gedruckten Unterlagen zu vernichten.



AssCompact AWARD

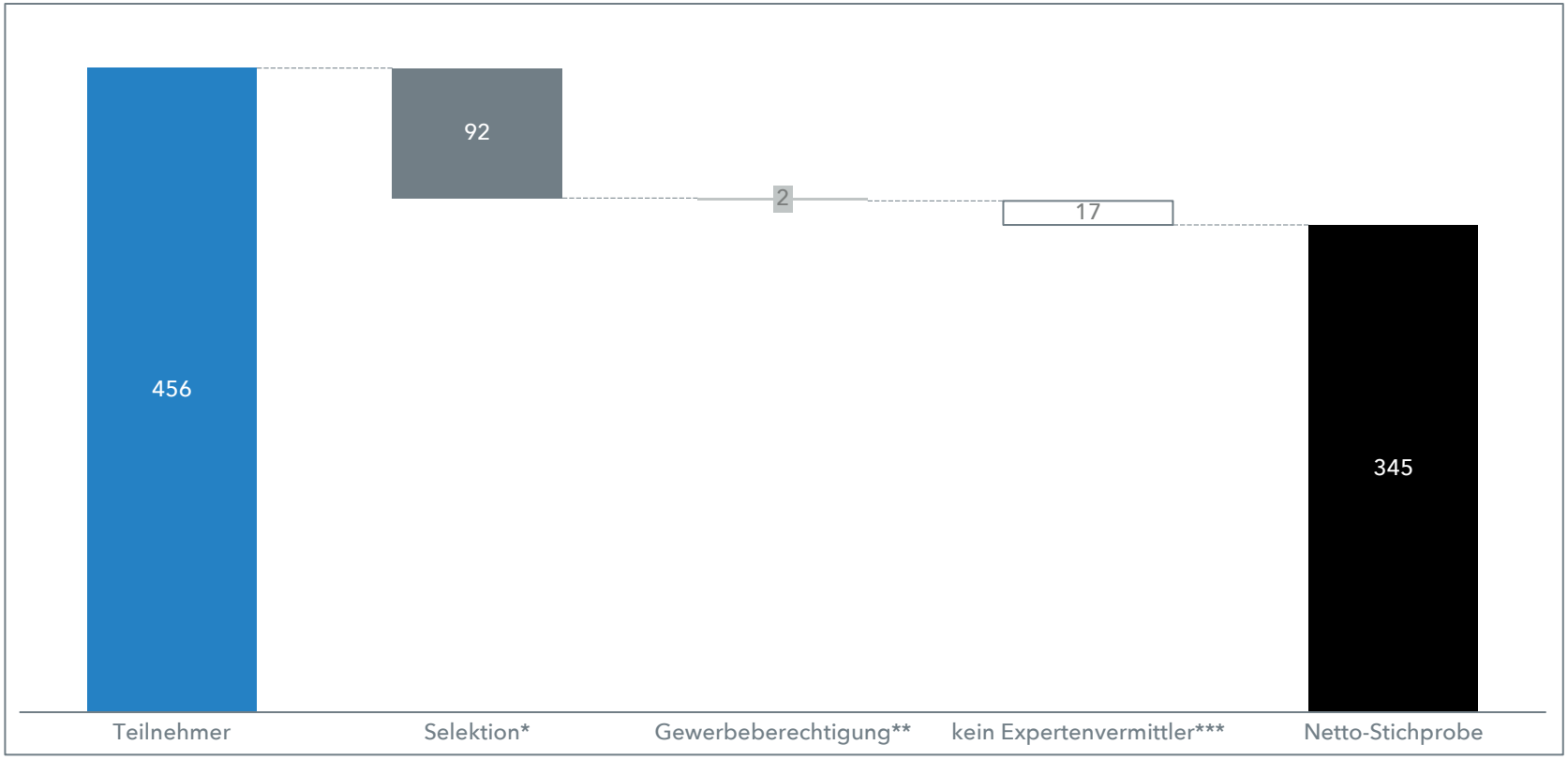
UNTERSUCHUNGSDESIGN & METHODISCHES VORGEHEN

Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 31.08.2026 bis 20.09.2026
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 456
- Netto-Stichprobe: n = 345
- Zielgruppe:
  - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
    - 90,7% Versicherungsmakler mit Erlaubnis nach § 34d Abs.1 Nr.2 GewO
    - 24,3% Finanzanlagenvermittler nach § 34f Abs.1 GewO
    - 16,8% Immobiliardarlehensvermittler nach § 34i Abs.1 S.1 GewO
  - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit …
    - … einem Durchschnittsalter von 59,0 Jahren
    - … einer Branchenerfahrung von 30,4 Jahren
    - … einer Geschlechtsverteilung von 15,8% weiblichen Vermittlerinnen und 84,2% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur

Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

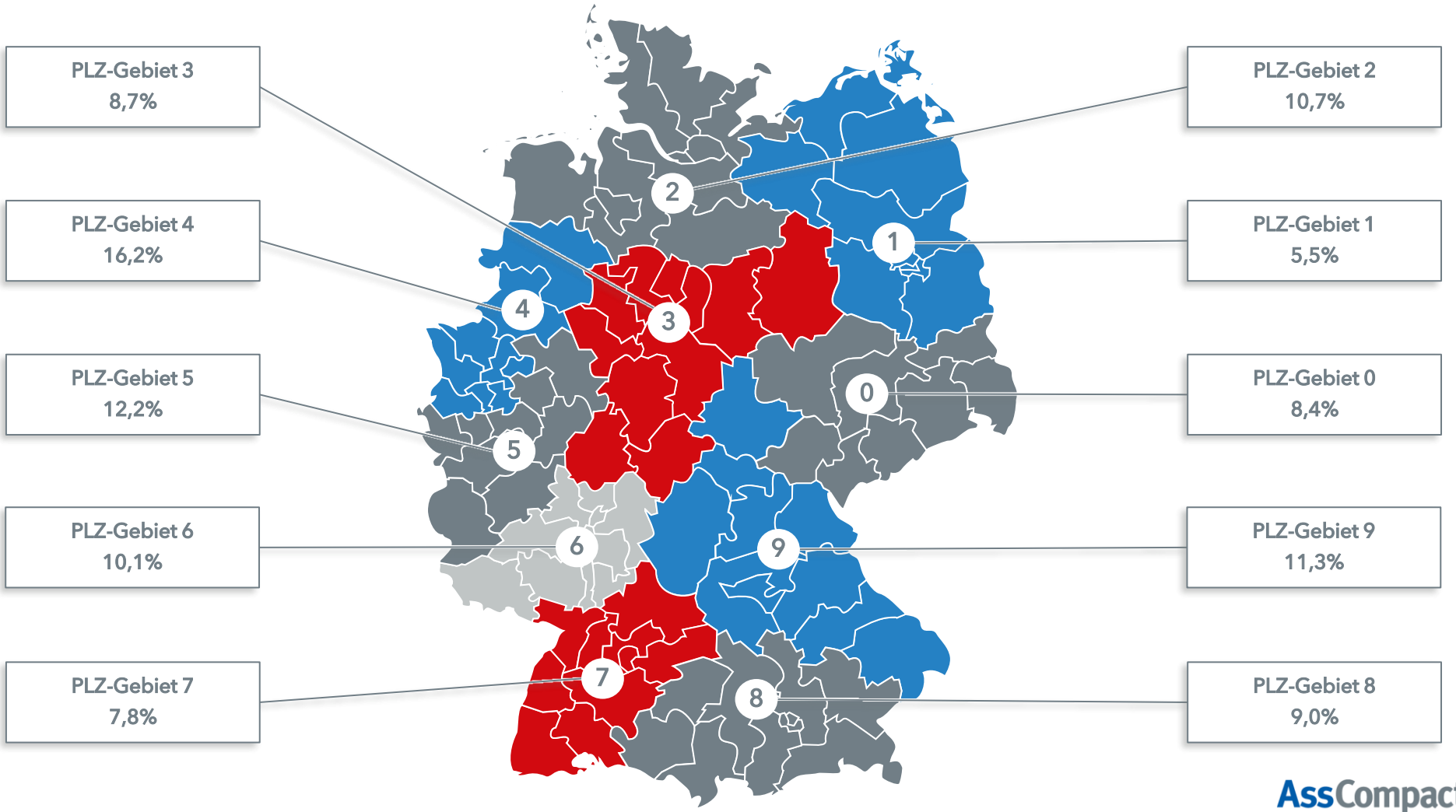
Umfrageteilnehmer



*Selektionskriterien: unrealistische Beantwortungsdauer, Abbruch nach wenigen Fragen, keine Zielgruppe
**Gewerbeberechtigung: Antwortoption "Gebundener Versicherungsvertreter"
***kein Expertenvermittler: Antwortoption "Ich vermittele keine der aufgelisteten Produkte."

Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

Regionale Verteilung der Befragten (n = 345)



Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

Ziele der Untersuchung 2026

- 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 2026“** liefert **zentrale Erkenntnisse zur Einordnung im Wettbewerb**. Die Gesellschaften können somit ihre eigene Leistung **mit** den Leistungen **der Konkurrenz vergleichen** und **zielorientierte Maßnahmen implementieren**.

Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

Bewertungsschema 2026

- 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

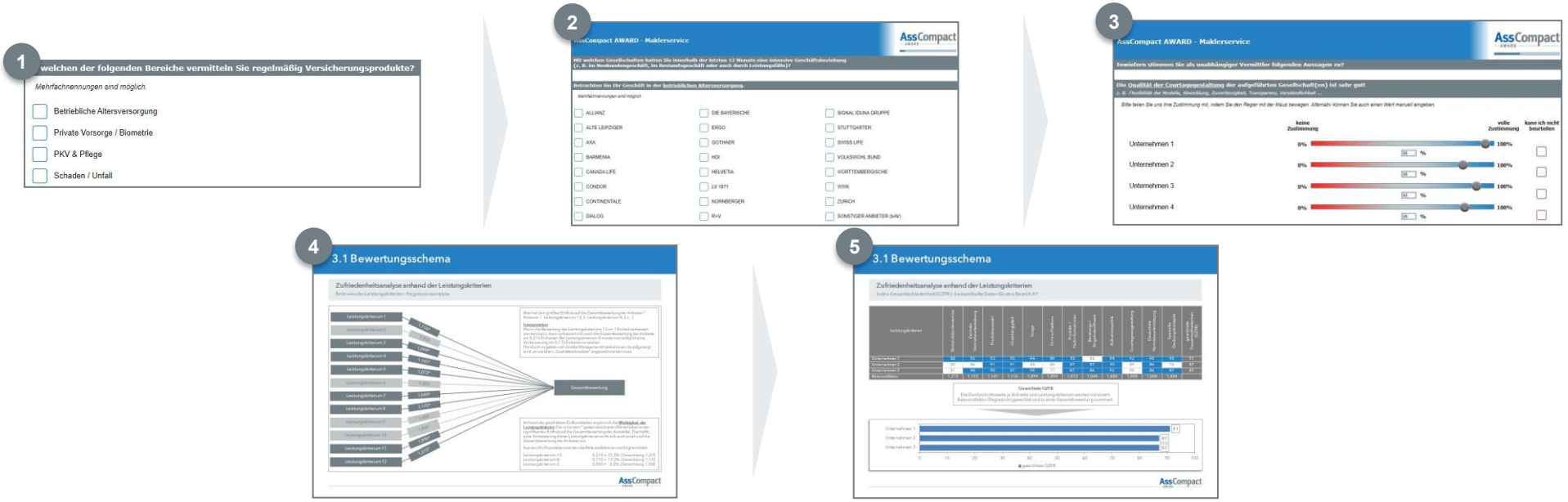


AssCompact AWARD

BEWERTUNGSSCHEMA

Bewertungsschema

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien
Überblick



Bewertungsansatz Gesamtzufriedenheit

1. Auswahl von bis zu 4 Vermittlerschwerpunkten.
2. Alle Anbieter, mit denen die Vermittler innerhalb der letzten 12 Monate eine intensive Geschäftsbeziehung hatten, werden in einen Lostopf gelegt, aus dem maximal drei Anbieter pro Schwerpunkt zufällig gezogen werden. Hierdurch wird der Aufwand der Umfrageteilnehmer reduziert und eine Gleichverteilung der Antworten über die Gesellschaften angestrebt.
3. Die Vermittler werden gebeten, ihre Zufriedenheit mit den Anbietern auf Basis von 12 Leistungskriterien anhand einer 100er-Skala zu bewerten.
4. Die Relevanz eines Leistungskriteriums wird auf Basis einer Regressionsanalyse statistisch geschätzt.
5. Die Durchschnittsbewertungen je Anbieter und Leistungskriterium werden mit diesen Relevanzfaktoren gewichtet und zu einer Gesamtbewertung aggregiert.

Bewertungsschema

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

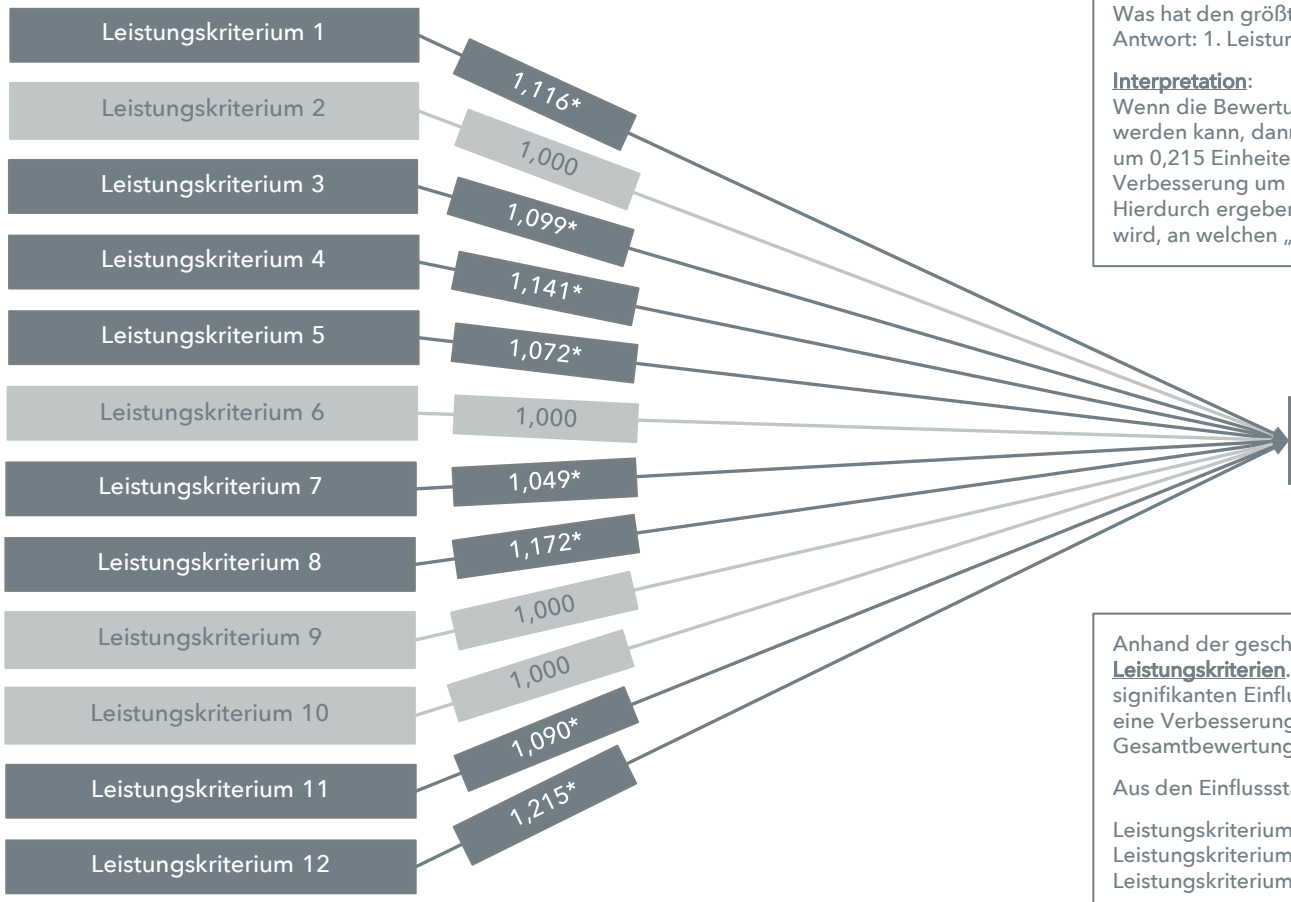
Leistungskriterien

Dimension	Kriterium	Beispiele
Zentrale Vertriebs-unterstützung	Kompetenz der Ansprechpartner in der Zentrale	Produkt-/Prozess-Know-how, Einhaltung von Zusagen (schnelle Entscheidungswege) …
	Engagement der Ansprechpartner in der Zentrale	Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Verlässlichkeit, Reaktionszeit, Verbindlichkeit, Lösungsorientierung …
	Qualität der digitalen Vertriebsunterstützung / Weiterbildung	E-Learning, Webinare, Online-Messen, webbasierte Roadshows, Mitarbeiterschulung …
	Umgang mit Problemfällen / Beschwerden	-
	Qualität der Courtagegestaltung	Flexibilität der Modelle, Abwicklung, Zuverlässigkeit, Transparenz, Verständlichkeit …
Dezentrale Vertriebs-unterstützung	Kompetenz der Maklerbetreuer	Underwriting, Befugnisse / Vollmachten, Einhaltung von Zusagen, Schadenbearbeitung, Spartenwissen, Vertriebsideen, Verständnis für das Maklergeschäft, gemeinsame Kundenbesuche, Neukundengewinnung, Produktvorstellung …
	Engagement der Maklerbetreuer	Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Verlässlichkeit, Verbindlichkeit, Reaktionszeit, Lösungsorientierung, Impulsgebung …
Software & Tools	Qualität der Beratungs-, Tarif- und Angebotsrechner	Benutzerfreundlichkeit, Aktualität, Online/Offline-Verfügbarkeit, Plattformneutralität, Kompatibilität, Schnittstellen …
	Qualität des Vermittlerportals	Handling, Attraktivität (Design), Aktualität, Leistungsumfang, Tracking von Vorgängen (Antrag, Bestand, Leistung), Ergonomie der Anwendung, Zugang, Informationsbeschaffung …
	Qualität der digitalen Unterstützung / Prozesse / Tools	Unterstützung bei digitalen Prozessen wie elektronische Risikoprüfung, Risikovoranfrage, Antrag sowie digitale Unterschrift, Datenunterstützung (Datenaustausch, BiPro) …
Materialien & Unterlagen	Qualität der Marketing-Materialien	Kundenflyer und -broschüren, Vermittlerinformationen, Beratungshilfen, Präsentationen, E-Books …
	Qualität der kundenbezogenen Unterlagen	Transparenz und Nachvollziehbarkeit, Angebotsausdrucke, Policen, Layout, Verständlichkeit, Vollständigkeit …

Bewertungsschema

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Relevanz der Leistungskriterien - Regressionsanalyse



Was hat den größten Einfluss auf die Gesamtbewertung der Anbieter?
Antwort: 1. Leistungskriterium 12, 2. Leistungskriterium 8, 3. (...)

Interpretation:
Wenn die Bewertung des Leistungskriteriums 12 um 1 Einheit verbessert werden kann, dann verbessert sich auch die Gesamtbewertung der Anbieter um 0,215 Einheiten. Bei Leistungskriterium 8 würde man lediglich eine Verbesserung um 0,172 Einheiten erreichen.
Hierdurch ergeben sich direkte Managementimplikationen, da aufgezeigt wird, an welchen „Qualitätsschrauben" angesetzt werden muss.

Anhand der geschätzten Einflussstärken ergibt sich die **Wichtigkeit der Leistungskriterien**. Die mit einem * gekennzeichneten Werte haben einen signifikanten Einfluss auf die Gesamtbewertung der Aussteller. Das heißt, eine Verbesserung dieser Leistungskriterien wirkt sich auch positiv auf die Gesamtbewertung der Anbieter aus.

Aus den Einflussstärken werden die Relevanzfaktoren wie folgt ermittelt:

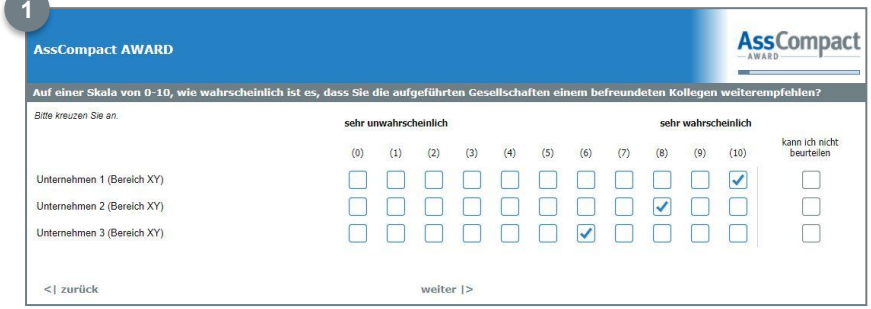
Leistungskriterium 12:	0,215 = 21,5%	Gewichtung: 1,215
Leistungskriterium 8:	0,172 = 17,2%	Gewichtung: 1,172
Leistungskriterium 2:	0,000 = 0,0%	Gewichtung: 1,000

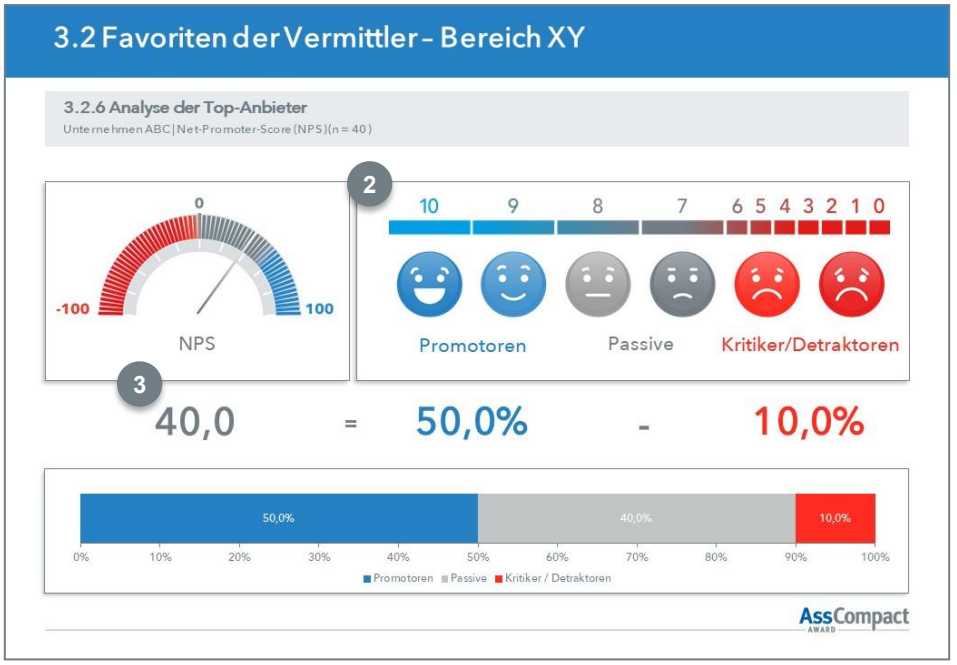
Bewertungsschema

Net-Promoter-Score (NPS)

Überblick

1





Bewertungsansatz Net-Promoter-Score (NPS):

1. Die Vermittler werden gebeten auf einer Skala von 0-10 anzugeben, wie wahrscheinlich es ist, dass sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen.
2. Anhand ihrer abgegebenen Bewertungen werden die Vermittler in drei Kategorien eingeteilt: Promotoren (10 & 9), Passive (8 & 7) und Kritiker/Detraktoren (6 - 0)
3. Der NPS wird berechnet, indem vom prozentualen Anteil der Promotoren der prozentuale Anteil der Kritiker/Detraktoren abgezogen wird.

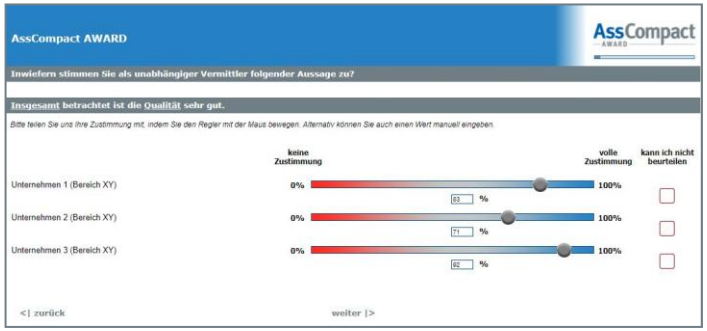


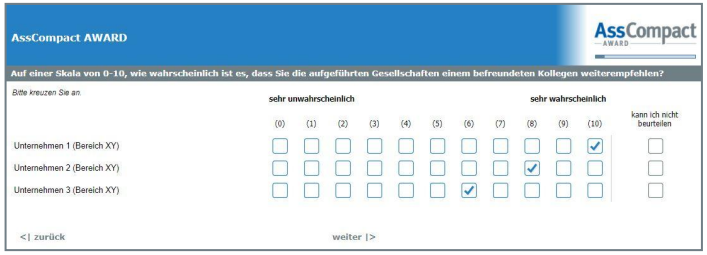
AssCompact AWARD

Anschauliche Aufbereitung der Ergebnisse

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?





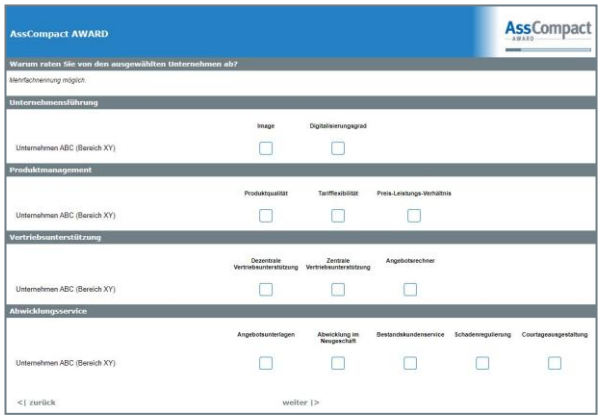


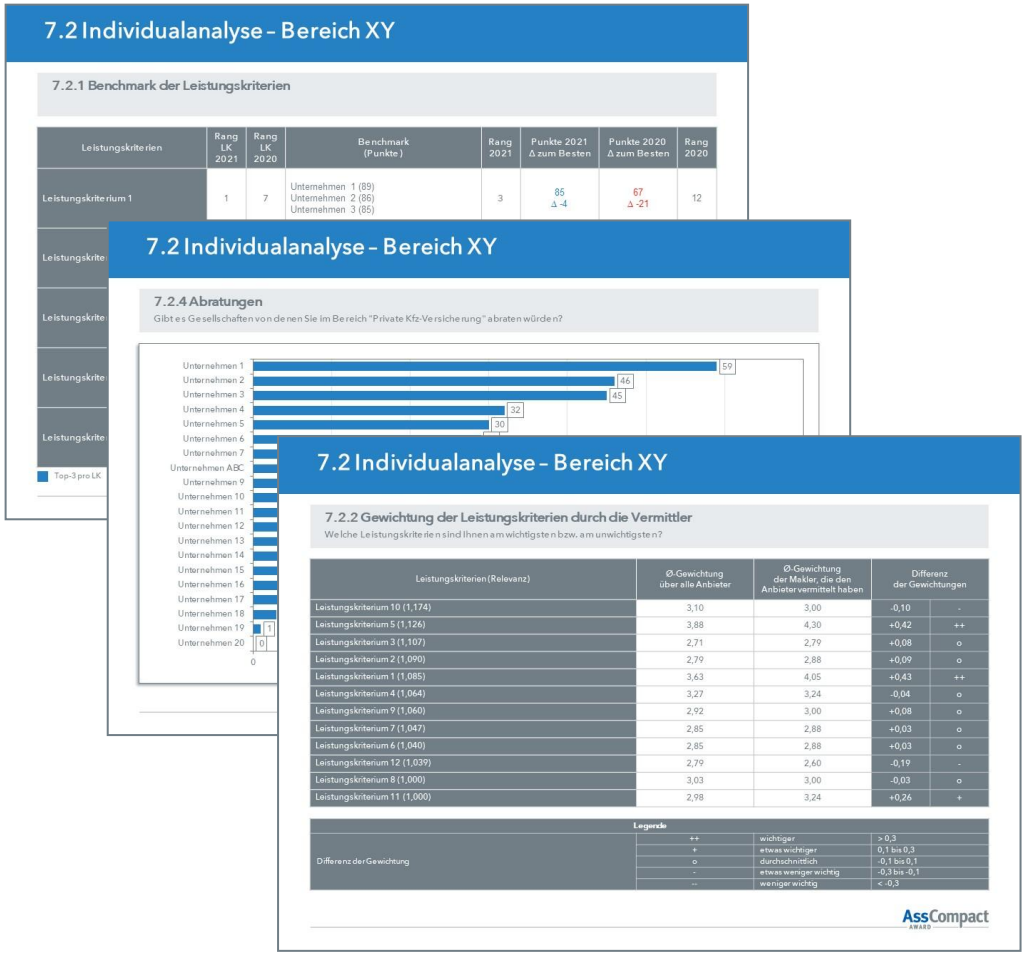
Individuelle Analysen und Benchmarks auf Unternehmensebene

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?







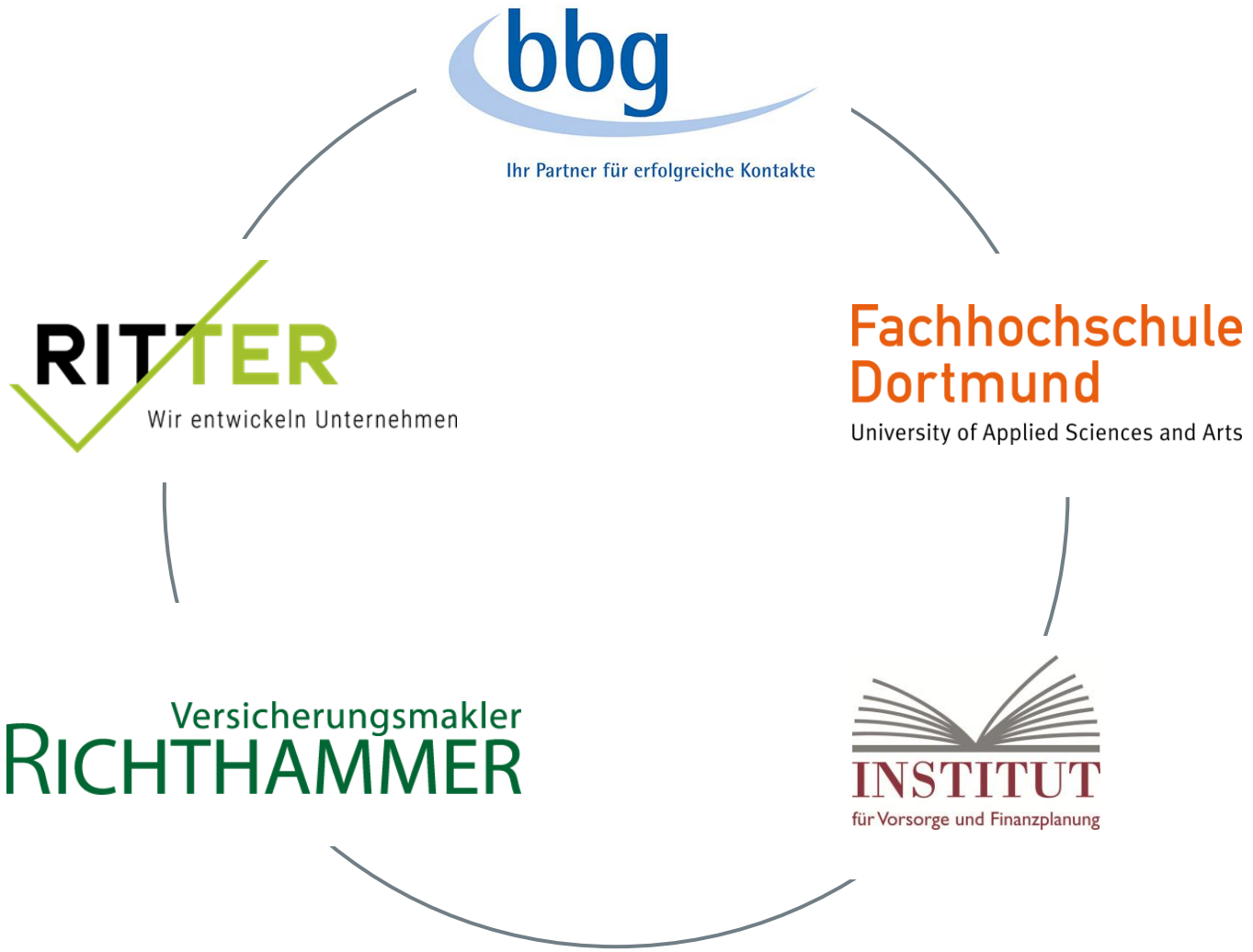




AssCompact AWARD

UNTERNEHMENSDARSTELLUNG

Kooperationspartner der bbg im Bereich Studien



Ansprechpartner

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!



Sebastian Sommerer

Research Consultant

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel. +49 (0) 921 75758-34

sommerer@bbg-gruppe.de



Laura Fink

Research Consultant

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel. +49 (0) 921 75758-0

fink@bbg-gruppe.de

6. Bestellformular

AssCompact AWARD 2026

- ☐ Private Kranken- & Pflegeversicherung *(Februar)* *(2.500 EUR)*
- ☐ Pools und Dienstleister *(März)* *(2.500 EUR)*
- ☐ Private Kfz- & Flottenversicherung *(April)* *(2.500 EUR)*
- ☐ BU/Arbeitskraftabsicherung *(Mai)* *(2.500 EUR)*
- ☐ Betriebliche Altersversorgung *(Juni)* *(2.500 EUR)*
- ☐ Gewerbliches Schaden-/Unfallgeschäft *(Juli)* *(2.500 EUR)*
- ☐ Privates Schaden-/Unfallgeschäft *(August)* *(2.500 EUR)*
- ☐ Private Vorsorge *(Oktober)* *(2.500 EUR)*
- ☐ Maklerservice *(November)*
  - ☐ 1 Bereich* _____ *(2.500 EUR)*
  - ☐ 4 Bereiche *(3.400 EUR)*
- ☐ *inkl. Konzernlizenz / Subsample-Analyse (Competitive Benchmark)*** *(+ 900 EUR)*

AssCompact TRENDS 2026

- ☐ Ausgabe I *(März)* *(1.500 EUR)*
- ☐ Ausgabe II *(Juni)* *(1.500 EUR)*
- ☐ Ausgabe III *(September)* *(1.500 EUR)*
- ☐ Ausgabe IV *(Dezember)* *(1.500 EUR)*
- ☐ *inkl. Konzernlizenz* *(+ 600 EUR)*

- ☐ *Abonnement*** (25% Rabatt)* *(4.500 EUR)*
- ☐ *inkl. Konzernlizenz**** *(+ 1.500 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 _____

Kontakt: bbg Betriebsberatungs GmbH | *Ansprechpartner:* Sebastian Sommerer | *E-Mail:* sommerer@bbg-gruppe.de | *Telefon:* +49 (0) 921 75758-34 | *Fax:* +49 (0) 921 75758-20