

AssCompact TRENDS II/2017: Das Vertriebsbarometer zeigt nach oben

Die Stimmung der unabhängigen Vermittler befindet sich im zweiten Quartal 2017 auf einem Dreijahreshoch: Sowohl ihre Zufriedenheit als auch ihre Motivation hat seit dem letzten Erhebungszeitraum zugenommen. Das ist das Ergebnis der aktuellen Studie „AssCompact TRENDS II/2017“, die sich in einem Sonderteil ausführlich mit dem Thema Schadenmanagement und -regulierung befasst. In diesem Punkt sind sich die Vermittler besonders einig: Die Zufriedenheit mit dem Schadenmanagement eines Versicherers ist für die zukünftige Zusammenarbeit ein wesentlicher Faktor.

Nach einem kurzen Einbruch im letzten Quartal zeigt das Zufriedenheitsbarometer der deutschen Vermittler wieder nach oben. Über die Hälfte (52%) der befragten Makler zeigt sich derzeit zufrieden, 64% sogar höchst motiviert. Das sind die Ergebnisse der aktuellen Studie „AssCompact TRENDS II/2017“. Förderlich für die positive Gesamtstimmung waren nach Angaben der befragten Makler vor allem die Aspekte „gute Auftragslage“, „Marktumfeld“ sowie „weniger Konkurrenz“.

Sonderthema Schadenregulierung

Im Rahmen der Untersuchung für die aktuelle Studie AssCompact TRENDS wurden die Vermittler auch nach ihrer Meinung zum Thema „Schadenregulierung“ befragt. Dabei gibt die überwältigende Mehrheit von 98% der Befragten an, dass für sie die Qualität der Schadenregulierung für die zukünftige Geschäftsbeziehung mit einem Versicherer wichtig oder sogar sehr wichtig ist. Interessant ist auch: Mehr als die Hälfte der befragten Vermittler sieht sich bei der Begleitung von Schadenregulierungen selbst mehr in der Pflicht. Lediglich 8% schreiben diesen Aufgabenbereich alleine den Versicherungsgesellschaften zu.

Gefragt nach der Anzahl der persönlich betreuten Schadenfälle pro Produktlinie gaben die Vermittler an, dass die meisten Schadenfälle im privaten Kfz-Bereich (8,2), gefolgt vom privaten Sach- und Haftpflicht-Bereich (7,2 bzw. 6,7) betreut werden. Mit den Reaktionszeiten von meist 1 bis 3 Tagen sind zwischen 75% und 85% der Vermittler zufrieden bis sehr zufrieden. Einzig für gewerbliche Unfälle bräuchten die Gesellschaften nach Angaben der Befragten eine Woche oder länger und die Zufriedenheit fällt mit etwa 65% geringer aus.

Weiterhin wurden die Vermittler nach der Wichtigkeit und eventuell vorhandenen Defiziten bei Leistungsmerkmalen im „Schadenfall“ befragt. Zu den Merkmalen, die als wichtig eingestuft werden und gleichzeitig ein größeres Defizit aufweisen gehören die Erreichbarkeit der Ansprechpartner, eine kurze Regulierungsdauer und die Regulierungsentscheidung/-begründung. Im Schadenregulierungsprozess selbst möchten beinahe alle befragten Vermittler (97%) am liebsten per E-Mail vom Versicherer informiert werden. Deutlichen Nachholbedarf sehen die Vermittler insbesondere bei den versicherungsseitig bereitgestellten Informationen zum Schaden- und Unfallgeschäft. Sowohl im privaten als auch im gewerblichen/industriellen Geschäft ist in diesem Zusammenhang der Großteil der befragten Makler (etwa 95%) weniger zufrieden oder sogar unzufrieden.

Top-Anbieter aus Maklersicht

Neben dem Sonderthema hat die aktuelle Studie „AssCompact TRENDS II/2017“ auch wieder die Top-Anbieter in den einzelnen Produktlinien der vier Geschäftsbereiche „Altersvorsorge“, „Risikovorsorge“, „Sach/HUK“ und „Kapitalanlage/Finanzierung“ untersucht.

Im Bereich Altersvorsorge wählten die befragten Vermittler in der Produktlinie „Fondsgebundene Lebens- bzw. Rentenversicherung“ gleich zwei Unternehmen auf Platz 1. Die ALTE LEIPZIGER konnte ihren Vorquartalsplatz verteidigen, teilt sich aber nun die Maklerkrone mit der Canada

Life. Der VOLKSWOHL BUND konnte einen Platz im Vergleich zum Vorquartal einen Platz gutmachen.

Im Bereich Risikoversorge geht mit 35% die Canada Life als unangefochtener Gewinner aus der Produktparte Grundfähigkeitsversicherung hervor. Wie schon im Quartal zuvor konnte sich der VOLKSWOHL BUND mit 16% der Anteile auf dem zweiten Platz behaupten. Allianz und Swiss Life teilen sich mit jeweils 10% den dritten Platz. Der Vorquartals-Drittplatzierte Barmenia ist hingegen auf den vierten Rang zurückgefallen.

Viel Bewegung im Bereich Sach/HUK gab es auch in der Produktlinie „Wohngebäudeversicherung“: Während die DOMCURA ihren Vorquartalsieg verteidigen konnte, ist der Zweitplatzierte vom Vorquartal die INTERRISK auf die Ränge verwiesen worden. Die zweitmeisten Anteile konnte die AXA auf sich vereinen, die VHV wurde erneut auf Platz 3 gewählt.

Auszugsweise gibt nachfolgende Tabelle einen Überblick über ausgewählte Produktlinien, wobei die jeweiligen Platzierungen der Anbieter des vorherigen Quartals in Klammern dargestellt sind.

AssCompact

TRENDS 2017

Fondsgebundene Lebens- bzw. Rentenversicherung	
Platz 1	Alte Leipziger (1), Canada Life (2)
Platz 2	-
Platz 3	VOLKSWOHL BUND (4)
Grundfähigkeitsversicherung	
Platz 1	Canada Life (1)
Platz 2	VOLKSWOHL BUND (2)
Platz 3	Allianz (4), Swiss Life (5)
Private Pflegeversicherung	
Platz 1	IDEAL (1)
Platz 2	Allianz (2), DFV (4)
Platz 3	-
Private Haftpflichtversicherung	
Platz 1	Haftpflichtkasse Darmstadt (1)
Platz 2	VHV (2)
Platz 3	AXA (4)
Wohngebäudeversicherung	
Platz 1	DOMCURA (1)
Platz 2	AXA (4)
Platz 3	VHV (3)

TRENDSII_2017_Tabelle.JPG

Quelle: bbg, AssCompact TRENDS II/2017

© bbg

AssCompact TRENDS Studie

Die Studienreihe „AssCompact TRENDS“ untersucht in regelmäßigen Abständen die Meinung der Vermittler zu Produkten, Anbietern und dem Marktgeschehen und deutet diese als wichtigen Indikator für die Stimmungslage im Vertrieb von Versicherungs- und Finanzdienstleistungen. Darüber hinaus geben die TRENDS-Studien Auskunft über die von unabhängigen Vermittlern favorisierten Produkthanbieter je Sparte und untersuchen die Erwartungen für die Zukunft und der Produktrends. Das Sonderthema der Studie im 2. Quartal 2017 lautet „Schadenmanagement/ Schadenregulierung“.

An der aktuellen Studie „AssCompact TRENDS II/2017“ haben 475 Makler und Mehrfachvertreter teilgenommen. Das Durchschnittsalter der teilnehmenden Vermittler lag bei 53,0 Jahren, die durchschnittliche Berufserfahrung bei 22,8 Jahren. Die Studie kann zum Einzelpreis von 1.150 Euro zzgl. gesetzlicher MwSt. oder als Abonnement zum Vorzugspreis erworben werden. Ansprechpartner ist Florian Stasch (Tel.: +49 921-75758-38, E-Mail: stasch@bbg-gruppe.de).

Pressekontakt:

Sabine Greiner

Telefon: +49 921 75758-85

Fax: +49 921 75758-91

E-Mail: greiner@bbg-gruppe.de

Unternehmen

bbg Betriebsberatungs GmbH

Bindlacher Str.4

95448 Bayreuth

Internet: www.bbg-gruppe.de

Über bbg Betriebsberatungs GmbH

Die bbg Betriebsberatungs GmbH mit Sitz in Bayreuth ist als Kommunikations- und Informationsdienstleister Bindeglied zwischen Unternehmen und unabhängigen Vermittlern aus der Finanz- und Versicherungsbranche. Als Herausgeber des Fachmagazins AssCompact, des Online-Magazins ImmoCompact, Veranstalter der DKM sowie von Fachforen und Events bietet die bbg verschiedene Plattformen für Wissen, Information, Kommunikation und Kontakte.