

Maklerbetreuung: Erwartungen und Befürchtungen der Versicherungsvermittler - Finanzmarktstudie „Makler- Absatzbarometer IV/2013“

Drei von fünf Finanz- und Versicherungsvermittlern befürchten in den kommenden Jahren einen weiteren Abbau der persönlichen Betreuung seitens der Versicherungsunternehmen. Dabei ist einer großen Mehrheit (74 Prozent) der Vermittler die konstante persönliche Betreuung vom gleichen Maklerbetreuer äußerst oder sehr wichtig.

Drei von fünf Finanz- und Versicherungsvermittlern befürchten in den kommenden Jahren einen weiteren Abbau der persönlichen Betreuung seitens der Versicherungsunternehmen. Dabei ist einer großen Mehrheit (74 Prozent) der Vermittler die konstante persönliche Betreuung vom gleichen Maklerbetreuer äußerst oder sehr wichtig. Dies ist das Ergebnis des Vertiefungsthemas „Maklerbetreuung“ der Studie „Makler-Absatzbarometer“ des Kölner Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov. Für die Studie wurden im Dezember 2013 bundesweit 257 unabhängige Finanz- oder Versicherungsvermittler befragt.

Die häufigsten Anlässe, weshalb Makler die Betreuung der Finanz- und Versicherungsunternehmen in Anspruch nehmen, sind die Unterstützung bei der Angebotserstellung (45 Prozent), Probleme bei der Schadenregulierung oder Kostenerstattung (36 Prozent) sowie Fragen zu neuen Versicherungsprodukten (35 Prozent). Dabei legen die Vermittler bei der persönlichen Maklerbetreuung besonderen Wert auf Zuverlässigkeit sowie Lösungsorientierung und -geschwindigkeit. In Bezug auf bedeutende Serviceleistungen der persönlichen Maklerbetreuung sind für die Makler frühzeitige Informationen über Veränderungen in den Versicherungsbedingungen und zu neuen Produkten von besonderer Wichtigkeit.

Bei allen untersuchten Versicherungsgesellschaften schneiden Nürnberger, VHV und Volkswahlbund (genannt in alphabetischer Reihenfolge) bei der persönlichen Maklerbetreuung am besten ab. Sie überzeugen vor allem in den Bereichen fachliche Kompetenz, Flexibilität und Lösungsorientierung sowie Erreichbarkeit.

Im aktuellen Vertiefungsthema werden neben den allgemeinen Einstellungen zur Maklerbetreuung unter anderem die Themen Kontaktpunkte und gewünschte Technologien untersucht sowie Verbesserungspotenziale bei der Maklerbetreuung aufgezeigt.

Absatzindex zeigt zum Jahresende leichten Aufwärtstrend

Der Absatzindex im Privatkundengeschäft konnte sich im vierten Quartal 2013 leicht erholen und steigt um drei Indexpunkte auf aktuell 58 (Wertebereich von 0-100, Expansionsschwelle = 50). Dabei fällt der Anstieg im Vergleich zu den Vorjahren allerdings nur moderat aus. Auf Spartenebene ist lediglich im Kompositbereich eine positive Absatzentwicklung zu verzeichnen. Die Lebenssparte stabilisiert sich auf niedrigem Niveau, die Krankensparte gibt weiter leicht nach.

Im Firmenkundengeschäft erholt sich der Absatzindex im vierten Quartal 2013 und liegt damit wieder auf dem Niveau der Jahresmitte. Er steigt um vier Indexpunkte auf aktuell 57. Verantwortlich hierfür sind die weiter anhaltende Erholung im bAV-Bereich und der Nachfrageanstieg in der Sachsparte. In den Sparten Kredit, Haftpflicht und Rechtsschutz sind dagegen keine Schwankungen bei der Nachfrage zu verzeichnen.

Über das YouGov MaklerPanel:

Das MaklerPanel bietet Zugang zur Zielgruppe der unabhängigen Finanz- und Versicherungsmakler zu Marktforschungszwecken. Die registrierten Makler nehmen regelmäßig an Online-Befragungen des Makler-Absatzbarometers teil. Über diese Plattform haben Makler die Möglichkeit, als registriertes Mitglied durch die Teilnahme an Umfragen ihre Meinung zu verschiedenen branchenrelevanten Themen abzugeben.

Hier geht es zur Anmeldung für Versicherungs- und Finanzmakler:

<http://maklerpanel.yougov.de>

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

<http://research.yougov.de/services/makler-absatzbarometer/>

Pressekontakt:

Nikolas Buckstegen

- Manager PR -

Telefon: 0221 / 420 61 - 444

E-Mail: presse@yougov.de

Kontakt zur Studienleitung:

Peter Mannott

- Consultant -

Telefon: 0221 / 420 61 - 370

E-Mail: peter.mannott@yougov.de

Unternehmen:

YouGov Deutschland AG

Gustav - Heinemann - Ufer 72

50968 Köln

Internet: www.yougov.de

Über YouGov Deutschland AG:

YouGov ist ein im Jahr 2000 gegründetes, börsennotiertes Marktforschungsinstitut und einer der Pioniere im Einsatz von Online-Erhebungen zur Bereitstellung hochwertiger Daten in den Feldern Markt- und Sozialforschung. Neben dem Hauptsitz in London umfasst die weltweite YouGov-Gruppe u.a. Standorte in den USA, Skandinavien, Deutschland und dem Nahen Osten. YouGov ist ausgewiesener Spezialist für die Erforschung der Finanzdienstleistungs- und Versicherungsmärkte. Zahlreiche Unternehmen vertrauen seit vielen Jahren auf unsere Leistungen und unsere Erfahrung. YouGov liefert die relevanten Informationen rund um Marken, Produkte, Zielgruppen und Servicequalität und damit hochwertiges Entscheidungswissen für die Strategieentwicklung und die Optimierung von Marketing und Vertrieb. Individuelle Ad-Hoc-Studien werden ergänzt durch zahlreiche, zum Teil langjährige Monitorings im Privat- und Gewerbekundenmarkt, Image- und Werbetrackings, Vertriebspartnerbefragungen und kontinuierliche Studien zu Produktinnovationen. Wir verzahnen unsere fundierten wirtschaftspsychologischen Analysen zudem mit onlinebasiertem Realtime Research für tägliche Informationen „in Echtzeit“.

Weitere Informationen finden Sie unter www.research.yougov.de

