

Makler



Service
vor Courtage

Bild: i© rangizz - Fotolia.com

Qualitäten der Versicherer werden von Maklern ganz unterschiedlich wahrgenommen, wie Umfragen zu den besten Maklerversicherern immer wieder zeigen. Dennoch können einige Unternehmen deutlich mehr punkten als andere.

Wer angeblich Anwalts Liebling ist, wissen wir genau aus der Werbung. Wer Maklers Liebling ist, versuchen alljährlich Fachmagazine, Umfrageinstitute, aber auch Pools, Verbände und Verbände herauszufinden. Die Ergebnisse werden mit mehr oder weniger großer Öffentlichkeitswirkung präsentiert. Und dann folgt das immer gleiche Ritual: Die am besten gerankten Versicherer gießen eine Flut von Pressemeldungen über das Land, um ihren Ruhm zu verbreiten.

So weit, so normal. Doch die Makler und das Fachpublikum wissen hinterher selten, welche Versicherer denn nun tatsächlich die Besten sind. Denn die Ergebnisse fallen sehr unterschiedlich aus. Das ist auch normal, denn vergleichbare Maßstäbe gibt es nicht. Jeder Veranstalter einer Umfrage hat seine eigenen Kriterien, zu unterschiedlich sind die Tätigkeitsschwerpunkte und die Anzahl der befragten Vermittler. Makler sollten bei der Bewertung solcher Rennlisten also auch immer fragen: Wer hat die Untersuchung beauftragt? Wie wurde gefragt? Wie viele Makler wurden befragt? Über welche Kompetenz verfügt der Auftraggeber der Befragung im Bereich des Maklervertriebs?

Maklerservice und Vertriebsunterstützung

Unterschiedlich sind auch die Schwerpunkte. Das war auf der Branchenmesse DKM im vergangenen Jahr wieder zu erleben: Dort präsentierte die veranstaltende bbg Betriebsberatungsgesellschaft mbH



VM-Autor: **Hans Pfeifer**, freier Journalist, Ahrensfelde

den in Kooperation mit der Smart Compagnie GmbH ermittelten „Ass Compact Award Maklerservice 2012“. Die Sieger wurden für die Sparten private Vorsorge, betriebliche Altersversorgung, private Krankenversicherung sowie Sach- und Huk-Versicherungen ermittelt (siehe Tabelle Seite 16 oben).

Aus den Ergebnissen den Schluss zu ziehen, die genannten Versicherer seien „die Favoriten der Makler“, ist jedoch falsch, denn es ging ganz dezidiert nur um ein, wenn auch sehr wichtiges Feld in der Beziehung zwischen Maklern und Versicherern: die Vertriebsunterstützung. Die Gewinner des Ass Compact Award Maklerservice 2012 sind also jene Versicherer, die nach Ansicht der befragten 627 Makler den besten Service im Vertrieb bieten. Gefragt wurde beispielsweise nach der Fach- und Entscheidungskompetenz der Ansprechpartner im Innendienst sowie der regionalen Maklerbetreuer, nach der Qualität von Software und Tools zur Tarif- und Angebotsberechnung, zum Vermittlerportal und zur Beratungssoftware sowie zur Qualität der Marketingmaterialien, zum Informationsfluss und zur Qualität der kundenbezogenen Materialien.

Dass die Qualität der Serviceleistungen der Versicherer auch zu ganz anderen Ergebnissen führen kann, zeigt die Untersuchung, die Versicherungsmagazin in Zusammenarbeit mit der Service Value GmbH erstellte. Die 2012 gekürten „Makler-Champions“ gingen aus einer Umfrage unter 1.184 Maklern hervor, also fast doppelt so vielen wie beim Ass Compact Award. In den vier Sparten Kranken-, Lebens- und Schadenversicherung sowie Rechtsschutz wurden die jeweils besten zehn Versicherer anhand des so genannten Servicewerts „P“ (P wie Partner) ermittelt (siehe Tabelle auf Seite 16 unten). Die Makler wurden befragt, ob die zent-

IN KÜRZE

In diesem Artikel lesen Sie:

- Was Umfragen zu den Maklerfavoriten ergeben.
- Wie wichtig Maklerbetreuung ist.
- Welche Versicherer von Maklern am häufigsten als Favoriten benannt werden.

ralen Service- und Technikleistungen des Versicherers mit den eigenen Strukturen und Prozessen kompatibel sind (Integration), ob sich die Service- und Unterstützungsleistungen des Versicherers für den eigenen Vertriebs Erfolg auszahlen (Befähigung) und ob die angebotenen Service- und Zusatzleistungen des Versicherers auch einen Mehrwert für die eigene Unternehmung schaffen (Zusatznutzen).

Die Wertungen der Praktiker

Von großem Aussagewert sind auch Untersuchungen, die Pools, Verbände und Verbände anstellen. Bereits die 15. Auflage erlebte im Frühjahr 2012 das „Charta-Qualitätsbarometer“ der Charta Börse für Versicherungen AG. Es liefert ein umfassendes Stimmungsbild über die Wertschätzung der Makler gegenüber einzelnen Versicherungsgesellschaften. Erstellt wird die Untersuchung vom Marktforschungsinstitut You Gov und zwar nicht nur unter den bei Charta angeschlossenen Maklern, sondern im Maklermarkt allgemein. Nur acht Prozent der Befragten kamen aus dem Kreis der Charta-Makler.

Die Bewertungskriterien sind weit gefasst. Die Vermittler bewerten dabei die Versicherer in neun Kategorien: Produkte und Prämien, Policierung und Bestandsbearbeitung, Schadenregulierung/Leistungsabwicklung, Maklerbetreuung, Courtageabwicklung, Erreichbarkeit, Software-Angebot, Extranet/Maklerportal sowie Image und Ruf. Die einzelnen Kriterien gehen mit unterschiedlicher

Gewichtung in die Gesamtbewertung ein. Die Elemente „Produkte und Prämien“, „Schadenregulierung“ sowie „Policierung und Bestandsbearbeitung“ haben dabei das größte Gewicht. Die Besten im Charta-Qualitätsbarometer über alle Sparten hinweg sind die Alte Leipziger, die Concordia und die Allianz.

Die Champions in der Gesamtbewertung

Ein Teilergebnis des Charta-Qualitätsbarometers, wenn auch ein wichtiges, ist

das Kriterium der „Gesamtzufriedenheit“ der Makler mit den Versicherern (siehe Tabelle auf Seite 17 oben). Dabei zeigt sich, dass es keine Stammplätze in der Gunst der Makler gibt und Verschiebungen in der Rangordnung üblich sind. Die Gesamtzufriedenheit der Makler mit den Versicherern war in der diesjährigen Untersuchung über alle Sparten gewachsen, wobei die Makler mit den Krankenversicherern am wenigsten zufrieden sind.

Zum Abgleich mit den Ergebnissen der Charta Börse eignen sich hervorragend die Ergebnisse der vfm Versicherungs- & Fi-

nanzmanagement GmbH. Deren „Produktpartner-Ranking 2012“ erfolgte nach die Kriterien Produkte, Prämien, Angebotserstellung, Policierung, Bestandsbearbeitung, Schadenabwicklung, EDV, Vergütung und Maklerbetreuung. Nach einem Punktesystem können in den acht Einzelkategorien maximal 100 Prozent erreicht werden. Dabei zeigt sich in der Praxis, dass die höchste Benotung „ausgezeichnet“ nur erreicht wird, wenn in allen Bereichen mindestens 75 Prozent erzielt werden (siehe Tabelle Seite 17 unten). Die Abdeckung der kompletten Bandbreite ist somit enorm wichtig. Das Einzelkriterium „Angebotserstellung/Policierung“ stellt die Grundvoraussetzung für eine sehr gute oder gar ausgezeichnete Wertung dar. Wer hier nicht punktet, landet auch nicht auf den vorderen Plätzen, so Stefan König vom vfm-Marketing.

Mehr als 20.000 Einzelbewertungen flossen in das Gesamtergebnis ein. Die größte Leistungsdichte gab es im Bereich Komposit. Dort ragten die Haftpflichtkasse Darmstadt, die Helvetia und KS/Auxilia mit der Bewertung „ausgezeichnet“ heraus, im Bereich Lebensversicherung erreichte der Volkswohl Bund diese Bewertung, bei den Krankenversicherern allerdings kein Unternehmen.

DIE FAVORITEN BEI DER VERTRIEBSUNTERSTÜTZUNG © vfm-Tabelle

Rang	Private Vorsorge	Betriebliche Altersversorgung	Krankenversicherung	Sach- und HUK-Sparten
1	Volkswohl Bund	Allianz	Axa	VHV
2	Allianz	Volkswohl Bund	Allianz	Haftpflichtkasse Darmstadt
3	Nürnberger	HDI	Deutscher Ring	Interrisk

Quelle: Ass Compact Studie Maklerservice 2012; Basis: 627 Befragte

DIE FAVORITEN BEI DER SERVICELEISTUNG © vfm-Tabelle

Rang	Krankenversicherung	Lebensversicherung	Schadenversicherung	Rechtsschutz
1	Nürnberger	Helvetia	Nürnberger	NRV
2	Süddeutsche	Interrisk	Interrisk	Roland
3	Deutscher Ring	Ideal	Haftpflichtkasse Darmstadt	Auxilia
4	Gothaer	Condor	VHV	Advocard
5	Continentale	WWK	Ideal	Arag
6	Alte Oldenburger	Friends Provident	Itzehoer	Concordia
7	Universa	Gothaer	Helvetia	Deurag
8	Hanse-Merkur	Nürnberger	Gothaer	Alte Leipziger
9	Axa	Canada Life	Axa	DMB
10	Hallesche	Continentale	Generali	D.A.S.

Quelle: Service Value GmbH, Makler-Champions 2012; Basis: 1.184 Befragte

Spezialfall Vorsorge

Die private Altersvorsorge spielt bei Maklern üblicherweise eine große Rolle, leistet das Geschäft doch immer noch den Hauptbeitrag zu den Umsätzen der meisten Maklerbetriebe. Obwohl der Bedarf der Kunden groß ist, hat die Sparte jedoch ein Problem: Die Finanzkrise, insbesondere die Niedrigzinsen, drücken auf die Erträge der Lebensversicherer. Die Renditen der Lebens- und Rentenversicherungen befinden sich im freien Fall.

Zusätzlich befindet sich die Vorsorgeindustrie, vor allem bei der geförderten Vorsorge, in einer Glaubwürdigkeitskrise. Sowohl die Transparenz und die Kosten als auch die Renditen der Riester-Rentenprodukte der Versicherer stehen in der Kritik.

Im Zusammenhang mit dem Ass Compact Award 2012 hat die Smart Compagnie GmbH die Favoriten der Makler in den Bereichen private Altersvorsorge und betriebliche Altersversorgung untersucht (siehe obere und mittlere Tabelle auf Sei-

te 18). Diejenigen Versicherer, die insgesamt am besten abgeschnitten haben, punkteteten über alle untersuchten Kriterien aus den Bereichen Unternehmensführung, Produkte, Vertriebsunterstützung und Abwicklungsservice hinweg.

Den Maklerfavoriten kommt bei der privaten und betrieblichen Altersvorsorge eine besondere Bedeutung zu. Weil die Banken- und Eurokrise das Vertrauen vieler Kleinanleger in Finanzdienstleister und ihre Produkte erschüttert haben, müssen die Produktgeber dieses Vertrauen zurückgewinnen. Nach den Umfrageergebnissen der Smart Compagnie stellen heute die Produkte der dritten Schicht (ungeförderte Lebens- und Rentenversicherungen) die größten Umsatztreiber dar. Nach den Erwartungen der Vermittler werden künftig die Schicht-Zwei-Produkte an Bedeutung gewinnen, allerdings zulasten anderer Vorsorgeprodukte. Jeder zehnte Vorsorge-Vermittler rechnet für das laufende Jahr sogar mit Courtagerrückgängen in diesem Geschäft.

DIE FAVORITEN BEI DER GESAMTZUFRIEDENHEIT

© vfm-Tabelle

Rang	Krankenversicherung	Lebensversicherung	Schadenversicherung	Rechtsschutz
1	Alte Oldenburger	Stuttgarter	Haftpflichtkasse Darmstadt	KS/Auxilia
2	Deutscher Ring	Volkswohl Bund	Interrisk	DMB
3	R+V	Canada Life	Hiscox	Deurag
4	Concordia	Alte Leipziger	Condor/Optima	Concordia
5	Universa	Condor/Optima	Interlloyd	Roland
5		Standard Life	Itzehoer	
5			Kravag	
5			VHV	

Quelle: Charta-Qualitätsbarometer 2012, Basis: rund 1.000 Befragungen und Telefoninterviews

Spiegel der Maklerwünsche

Favoriten-Rankings werden nicht erstellt, damit sich einige Versicherer im Glanz der guten Bewertungen sonnen können, sondern hauptsächlich, damit Makler, Pools und Verbände ihre Wünsche für eine gute Partnerschaft zwischen Produktgebern und Vertrieben artikulieren können. Was ist tatsächlich wichtig? Worauf kommt es an, dass ein Versicherer als guter Maklerpartner wahrgenommen wird?

Glaubt man einigen Medien und Verbraucherschützern, dann ist für die Vertriebe die Provision das alles entscheidende Kriterium. Die Umfragen zu den Maklerfavoriten widerlegen das eindeutig. „Ganz oben stehen die Produktqualität und ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis. Daneben gewinnen die Qualität der Prozesse, eine schlanke Abwicklung sowie ein bedarfsgerechtes Betreuungskonzept an Bedeutung“, heißt es bei der vfm, und dann, auch: „eine angemessene Courtagrate“.

Dagegen zeigt sich in den Vorlieben der Makler immer mehr ein Trend, der der Vertriebsunterstützung und den Weiterbildungsangeboten der Versicherer eine wachsende Bedeutung beimisst. In den Quartalsuntersuchungen, die die Smart-

DIE FAVORITEN BEI DEN PRODUKTPARTNERN

© vfm-Tabelle

Rang	Krankenversicherung	Lebensversicherung	Kompositversicherung
1	Deutscher Ring	Volkswohl Bund	Haftpflichtkasse Darmstadt
2	Hallesche	Swiss Life	Helvetia
3	Janitos	Stuttgarter	KS/Auxilia
4	Hanse-Merkur	Money Maxx	VHV
5	Universa	Alte Leipziger	Chartis
6		Helvetia	Generali
7		Dialog	Roland Rechtsschutz
8		Allianz	Interrisk
9		Nürnberger	Janitos
10		Canada Life	Volkswohl Bund

Quelle: vfm Produktpartner-Ranking 2012, Basis: mehr als 20.000 Einzelbewertungen, Unternehmen mit der Bewertung „ausgezeichnet“ und „sehr gut“



DIE FAVORITEN DER MAKLER BEI DER PRIVATEN VORSORGE

© vm-Tabelle

Rang	Fondsgebundene Rentenversicherung	Klassische Rentenversicherung	Riester-Rente	Rürup-Rente
1	Volkswahl Bund	Volkswahl Bund	DWS	Volkswahl Bund
2	Allianz	Allianz	Volkswahl Bund	Allianz
3	Friends Provident	Stuttgarter	Allianz	Alte Leipziger

Quelle: Ass Compact Award 2012, Basis: k. A.

DIE FAVORITEN DER MAKLER IN DER BETRIEBLICHEN ALTERSVERSORGUNG

© vm-Tabelle

Rang	Direktversicherung	Pensionskasse	Direktzusage	Unterstützungskasse
1	Allianz	Allianz	Allianz	Allianz
2	Volkswahl Bund	Alte Leipziger	Swiss Life	Nürnberger
3	Alte Leipziger	Nürnberger	Nürnberger	Alte Leipziger

Quelle: Ass Compact Award 2012, Basis: 490 Befragte

DIE FAVORITEN DER MAKLER BEI DER WEITERBILDUNG

© vm-Tabelle

Rang	Krankenversicherung	Lebensversicherung	Sachversicherung	Recht und Steuern
1	Axa	Allianz	VHV	Allianz
2	Continentale	Volkswahl Bund	Interrisk	Deutsche Maklerakademie
3	Deutscher Ring	Nürnberger	Haftpflichtkasse Darmstadt	Nürnberger
4	Hallesche	Deutsche Makler Akademie	Axa	Stuttgarter
5	Barmenia	Axa	Janitos	KS/Auxilia
6	Allianz	Swiss Life	Allianz	Fonds Finanz Maklerservice
7	Universa	HDI	Generali	HDI
8	Signal Iduna	Stuttgarter	Nürnberger	Deurag
9	Hanse-Merkur	Fonds Finanz Maklerservice	HDI	Axa
10	DKV	Alte Leipziger	Deutsche Maklerakademie	Invers

Quelle: Ass Compact Trends III/2012, Basis: 358/498/386/108 Nennungen

Compagnie GmbH im Auftrag der bbg Betriebsberatungs GmbH erstellt, wurde dieses Thema im dritten Quartal 2012 erstmals beleuchtet. Im Durchschnitt besuchen Makler sechs Präsenzveranstaltungen pro Jahr und nehmen an zwölf Webinaren teil. Ermittelt wurden auch die Versicherer mit den besten Weiterbildungsangeboten. Es überrascht nicht, dass dabei jene Unternehmen genannt werden, die sich auch ansonsten in den meisten Untersuchungen als Favoriten der Makler erweisen, allen voran Allianz, Volkswahl Bund und Nürnberger (siehe Tabelle auf dieser Seite unten).

Qualität der Betreuung ist entscheidend

Favoritenumfragen führen übereinstimmend zu dem Ergebnis, dass die Qualität der Maklerbetreuung entscheidend für das Ranking eines Versicherers ist. Eines der zentralen Themen der Branche ist die Sicherstellung der Zukunftsfähigkeit der Maklerbetreuung, hat die IME – Initiative MaklerErfolg UG – auf der vergangenen DKM herausgefunden. Es geht um den kontinuierlichen Ausbau der Handlungskompetenz der Maklerbetreuer, um die Kommunikation von internen Veränderungen sowie um schnelle Reaktionen auf sich ständig verändernden Märkten. Die Unternehmen müssten Kompetenzprofile für Maklerbetreuer und Führungskräfte festlegen.

Stefan Liebig, Geschäftsführer der vfm, unterstreicht die Bedeutung der Maklerbetreuung. „Das Zusammenspiel der Maklerbetreuer mit unseren hauses-

genen Fachspezialisten ermöglicht den angeschlossenen Partnern optimale und vor allem objektive Unterstützung im Tagesgeschäft. Das fachliche Niveau der Maklerbetreuer ist durchweg gut, allerdings ist seit einiger Zeit festzustellen, dass viele Maklerbetreuer aufgrund der immer größer werdenden Betreuungsbereiche in zeitliche Nöte geraten und damit die Qualität leidet“, sagt Liebig. Sofern ausreichend Zeit vorhanden ist, seien die Maklerbetreuer in der Regel auf der Höhe der Aufgaben, die das Tagesgeschäft abverlangt. „Häufig ist allerdings festzustellen, dass betriebswirtschaftlich fundierte Vertriebsunterstützung nicht geleistet werden kann, da die Kollegen selbst keine Praxiserfahrung als unabhängige Vermittler gemacht haben. Hier gilt es, theoretische Ansätze mit praktischer Erfahrung zu unterfüttern“, verlangt Liebig.

Versicherer intensivieren Vertriebsunterstützung

Eine Erkenntnis der Fachmesse DKM 2012 war, dass viele Versicherer sich deutlich stärker um die Unterstützung des Maklervertriebs bemühen wollen. Dazu werden die Maklerportale technisch aufgerüstet, meist mit Bedarfsrechnern und Tarifvergleichen aus der eigenen Produktpalette. Vieles stand dabei – anlassbedingt – unter der Überschrift „Unisex“. Wenn der Hype vorüber ist, treten andere, dauerhaft wichtige Aspekte in den Vordergrund: elektronische Risikoprüfungen, Online-Policierungen einschließlich rechtsgültiger elektronischer Signaturen, Online-Schadenbearbeitung.

Ein Beispiel bietet die Dialog Lebensversicherung. Das Unternehmen, das innerhalb des Generali-Konzerns ausschließlich auf den Maklervertrieb von biometrischen Produkten fokussiert ist, hat im Ressort Vertrieb und Marketing extra eine neue Stelle für technische Vertriebsinnovation eingerichtet. Deren Aufgabe besteht darin, ein prozessoptimiertes Beratungs- und Angebotssystem auf der

Basis modernster Kommunikationstechnologien aufzubauen und ständig weiterzuentwickeln.

Die Favoriten sind die „üblichen Verdächtigen“

Das prozessoptimierte Beratungs- und Angebotssystem folgt dem Bedarf des Maklers und damit seinen Wünschen an ein Versicherungsunternehmen entsprechend den sieben Schritten im Beratungs- und Antragsverfahren: vertriebsunterstützende Technik für den Gesprächseinstieg, Aufnahme der persönlichen Kundensituation, Aufzeigen der exakten Versorgungslücke, Berechnung des Angebots und der Kosten, elektronische Unterschrift, elektronische Antragsübermittlung sowie elektronische Nachbearbeitung.

Die Ansätze, Schwerpunkte und Reichweiten der einzelnen Favoriten-Rankings mögen ganz unterschiedlich sein – in der Gesamtschau läuft es jedoch auf eine Handvoll von Versicherern hinaus, die am häufigsten vordere Plätze belegen. Bei der Krankenversicherung sind das ganz klar die Universa und der Deutsche Ring. Bei den Lebensversicherungen und bei der Vorsorge haben am häufigsten der Volkswohl Bund, die Allianz und die Nürnberger die Nase vorn. In den am härtesten umkämpften Kompositsparten sind es die Haftpflichtkasse Darmstadt, VHV, Interrisk sowie die Rechtsschutzversicherer Roland und Auxilia.

Auf der folgenden Seite finden Sie ein Interview mit Jürgen Kempfen, Leiter Maklervertrieb Leben/Kranken bei der Allianz, über Anforderungen an gute Maklerversicherer. ■