

PRESSESPIEGEL

31.03.2015 Versicherungsmagazin:
Die wahren Makler-Champions
(Ausgabe 04/2015)

versicherungsmagazin



Die wahren Makler-Champions

2.061 Makler stimmten ab – ein neuer Rekord beim Award „Makler-Champions“. Versicherungsmagazin hat in Zusammenarbeit mit Service Value bereits zum fünften Jahr in Folge Makler nach dem Servicewert der Versicherer und der Maklerpools befragt. In Bonn wurden im März 2015 die Preisträger ausgezeichnet.

Der Award Makler-Champions erfasst zentrale und übergeordnete Aspekte, die ein Versicherer beziehungsweise ein Maklerpool gegenüber dem Makler erfüllen sollte, wenn nachhaltig und erfolgreich eine partnerschaftliche Zusammenarbeit gestaltet werden soll. Drei Aspekte sind für Versicherungsmakler beim Servicewert eines Versicherers oder Maklerpools entscheidend:

- „Integration“: Hier geht es um die Frage, wie kompatibel die zentralen Service- und Technikleistungen des Versicherers mit den Strukturen und Prozessen beim Makler sind.

KOMPAKT

In diesem Artikel lesen Sie:

- Der Award „Makler-Champions“ wurde 2015 zum fünften Mal verliehen.
- Basis dafür ist eine Befragung von Maklern über den Service von Versicherern und Maklerpools.
- Über 2.000 Makler nahmen an der Online-Befragung teil.

Fotos: © Dirk Uebelt



Der Allspartengewinner ging auch 2015 an die Nürnberger, links Vorstand Dr. Hans Joachim Rauscher neben Dr. Claus Dethloff

Vertriebspersönlichkeit des Jahres ist Werner Gremmelmaier, Vertriebsvorstand der Univera, (rechts neben Chefredakteur Bernhard Rudolf)



- „Befähigung“: Es wird hier gefragt, wie stark die Service- und Unterstützungsleistungen des Versicherers auf den Vertriebs-erfolg des Maklers einzahlen.

- „Zusatznutzen“: Da steht die Frage im Vordergrund, in welchem Maße die zusätzlichen Serviceleistungen des Versicherers auch einen Mehrwert für die Unternehmung des Maklers schaffen. Die entscheidenden Rankings zur Ermittlung der Makler-Champions beziehen

sich deshalb auf den Servicewert „P“ (P wie Partner). Die Bedeutung dieses Wertes wird auch dadurch eindrucksvoll bekräftigt, dass seine drei Einzelaspekte Integration, Befähigung und Zusatznutzen allesamt empirisch einen stärkeren Zusammenhang mit der Maklerbindung aufweisen als einzelne Leistungsmerkmale wie etwa Produkte, Provision oder Policerung. Die Beteiligung der Makler an der Online-Befragung nimmt stetig zu, in die-

PRESSESPIEGEL

sem Jahr liegen 2.061 Maklerurteile zu über 50 Versicherern vor.

Den besten Servicewert P in der Sparte Krankenversicherung (KV) kann die Nürnberger mit 74 Punkten auf sich vereinigen und wird somit das vierte Jahr in Folge von den Maklern auf den ersten Platz gewählt. Bei allen drei Teilkriterien erhält die Nürnberger Höchstnoten, bei zwei mit der Universa zusammen. Wie im letzten Jahr liegt damit Universa auf dem zweiten Rang und die Württembergische folgt an dritter Position. Der Münchener Verein ist in diesem Jahr der einzige Neueinsteiger unter den Top zehn.

In der Sparte Lebensversicherung führt Universa in diesem Jahr erstmalig das Ranking an und liegt ganz knapp – mit weniger als einem Punkt – vor Helvetia, Gewinner der vergangenen vier Jahre. Im Teilkriterium Integration wird allerdings Helvetia weiterhin die Bestnote von ihren Maklern ausgestellt. Die Bayerische erlangt erneut den dritten Platz. Neueinsteiger unter den Top zehn ist in diesem Jahr Standard Life mit einem sehr ausgeglichenen Leistungsprofil.

Nürnberger vorne in der Schadenversicherung

Den höchsten Servicewert P kann in der Sparte Schadenversicherung erneut die Nürnberger auf sich vereinigen (79 Punkte), dicht gefolgt von der WWK. Mit Rhion Versicherungen, Itzehoe, Interlloyd und Bayerische wählten die Makler gleich vier Neueinsteiger unter die Top zehn. Dabei geht es in dieser Sparte eng zu. Gerade einmal sieben Punkte Unterschied im Servicewert liegen zwischen Rang eins und Rang zehn.

Die NRV führt bereits zum fünften Mal in Folge das Ranking aus Maklersicht in der Sparte Rechtsschutzversicherung an, auch wenn wie jedes Jahr der Vorsprung sehr knapp ausfällt. Mit einem Servicewert von 68 Punkten schneidet die NRV nur einen Punkt besser ab als Advocard. Bei den beiden Teilaspekten Befähigung und Zusatznutzen liegt Advocard sogar vor der NRV. KS/Auxilia schafft es auf



Die besten Schadenversicherer auf einen Blick



Die servicestärksten Lebensversicherer bei ihrer Auszeichnung



Die Sieger der Sparte Krankenversicherung

den dritten Platz, dicht gefolgt von Roland. Insgesamt liegen die Top zehn sowohl beim Servicewert P als auch in den Teilkriterien im Vergleich zu den anderen Sparten am engsten beieinander.

Sonderpreise an Universa und Nürnberger

Den höchsten Servicewert P im Vergleich aller Sparten weist in diesem Jahr Universa, Nürnberg, mit 84 Punkten (im Bereich Leben) auf. Nicht nur deshalb wurde Vertriebsvorstand Werner Gremmelmaier bei

der Preisverleihung als „Vertriebspersönlichkeit des Jahres“ geehrt. Bereits seit 1986 ist der gelernte Marketingkaufmann in der Assekuranz tätig, davon viele Jahre als Führungskraft im Vertrieb. 2006 übernahm er bei der Universa als Vorstand die Leitung des Vertriebs. Seitdem hat er die Universa zu einer service- und vertriebsorientierten Marke im Maklermarkt etabliert und als spartenübergreifenden Personenversicherungsspezialist positioniert.

Die Nürnberger verteidigt den Titel „Allsparten“-Gewinner erfolgreich, denn sie wurde in zwei Sparten (Schaden und

PRESSESPIEGEL



Die service-
stärksten
Rechtsschutz-
versicherer
aus Makler-
sicht



Die service-
stärksten
Maklerpools
bei ihrer Aus-
zeichnung

Je höher sich die einzelnen Merkmale in der Grafik befinden, umso wichtiger sind sie für die Maklerbindung. Je weiter rechts sie sich befinden, umso zufriedener sind die Makler damit. Die meisten Merkmale befinden sich auf einer Diagonalen. Das ist ideal, denn Makler sind zwar weniger zufrieden mit Merkmalen wie Softwareangeboten oder Extranets. Diese sind aber für sie auch nicht so wichtig. Ausreißer ist die „Verbindlichkeit von Maklerzusagen“ – hier gab es wohl Enttäuschungen. Es wird deutlich, dass die drei Merkmale Integration, Befähigung und Zusatznutzen eine entscheidende Rolle spielen.

Dr. Claus Dethloff, Service Value; Bernhard Rudolf

Kranken) auf den ersten Platz gewählt. Damit hat der Versicherer viermal in Folge diese Auszeichnung errungen.

Zum dritten Mal in Folge werden ebenso die Maklerpools von Maklern bewertet. Die Vema erreicht bei den Maklerpools mit 80 Punkten erneut den höchsten Servicewert P. Als zweitbesten Maklerpool kann sich in diesem Jahr Blau direkt mit 79 Punkten vor Fonds Finanz Maklerservice behaupten. Im Teilkriterium Integration wird Blau direkt aus Maklersicht sogar die Bestnote gegeben.

Mit Fondskonzept, Aruna und KAB Maklerservice konnten sich gleich drei Neueinsteiger unter den Top zehn platzieren. Wenngleich die Streuung beim Servicewert fast 20 Punkte ausmacht, zeigen die Maklerpools doch allesamt ein sehr ausgeglichenes Leistungsprofil über die Teilkriterien. Jung DMS & Cie. und Apella weisen aus Maklersicht in allen drei Einzelaspekten sogar identische Werte auf. Die Studie zu den Makler-Champions kann über Service Value als Berichtsband bezogen werden (www.servicevalue.de).

Welche Leistungsmerkmale eines Versicherers für Versicherungsmakler besonders wichtig sind, zeigt die Grafik rechts.

DIE TOP 10 DER MAKLERPOOLS

Maklerpools	Servicewert „P“	Teilkriterien		
		Integration	Befähigung	Zusatznutzen
Vema	80	79	79	81
Blau direkt	79	80	78	80
Fonds Finanz Maklerservice	74	73	74	76
Netfonds	68	69	68	68
Jung, DMS & Cie.	68	68	68	68
Apella	63	63	63	63
Fondskonzept	62	64	62	61
Aruna	62	63	61	62
KAB Maklerservice	62	61	60	64
Maxpool	61	60	61	62

WICHTIGE LEISTUNGSMERKMALE FÜR VERSICHERUNGSMAKLER

