

▶ Maklerpool-Studie 2016

# Maklerpools – die Besten ihrer Klasse

Der FOCUS-MONEY-Versicherungsprofi hat erneut freie Vermittler gefragt, welcher Maklerpool den besten Job macht. Wer wo punktet

Regulierung, Demografie, Digitalisierung, sinkende Provisionen und steigender Kostendruck: In einem **schwierigen Marktumfeld** sind die **Herausforderungen für Makler gewaltig**. Besonders hart trifft es dabei **Vermittler im Lebensversicherungsmarkt**. Niedrige Kapitalmarktzinsen und die regulatorischen Herausforderungen, die sich aus dem **Lebensversicherungsreformgesetz** ableiten, machen dem Vermittlermarkt schwer zu schaffen. Hinzu kommt die **altersbedingte Marktberreinigung**. Die aktuelle **Umbruchphase** wird sich in diesem Jahr und wohl auch 2017 noch **fortsetzen**.

Umso erstaunlicher lesen sich die jüngsten Zahlen des **DIHK**: Während der **Versicherungsvertrieb 2015** insgesamt **kräftig abspecken** musste, waren zum Jahresanfang mit **46 642 Versicherungsmaklern** nur 127 weniger im Vermittlerregister registriert als zwölf Monate zuvor.

Dass sich die **freien Vermittler weiterhin so wacker schlagen**, dürfte auch an Maklerpools und -verbänden liegen. Sie halten mit ihrer Arbeit den Vermittlern gewissermaßen den Rücken für die **kompetente Beratung beim Kunden** frei. Das Marktforschungsinstitut YouGov meldet, dass inzwischen 84 Prozent der Makler die Dienstleistung von mindestens einem Pool in Anspruch nehmen. Die **professionelle Hilfe für freie Vermittler** ist gefragt denn je.

**Knappes Rennen.** Doch welcher Maklerpool unterstützt seine angebotenen Partner am wirkungsvollsten? Um das herauszufinden, hat das Beratungs- und Analyseinstitut **ServiceValue** in Kooperation mit **FOCUS-MONEY** und **FOCUS-MONEY-Versicherungsprofi** zum zweiten Mal nahezu 400 Vermittler zu den Erfahrungen mit ihren jeweiligen Maklerpools **befragt**. Die bundesweite Erhebung fand von Oktober bis Dezember 2015 statt. Mit ihren Stimmen haben die Vermittler **unter insgesamt 22 genannten Anbietern die drei besten Maklerpools 2016** gewählt. In einem Kopf-an-Kopf-Rennen eroberte sich der Vorjahreszweite **BCA AG** aus Oberursel im Taunus Platz 1 vor der Münchener **Fonds Finanz Maklerservice GmbH**. Rang drei belegt die **FiNet Financial Services Network AG** mit Sitz in Marburg (s. Ranking rechts).

## Acht Bereiche.

Um die **Performance** der einzelnen Maklerpools zu messen, wandten die ServiceValue-Fachleute ein

**wissenschaftlich erprobtes Bewertungsschema** an. Danach sollten die Vermittler einschätzen, **wie bedeutsam verschiedene Leistungsmerkmale** für sie im Makleralltag sind. Von **Konditionen bis Kommunikation, von Verträge bis Vertrieb** – insgesamt nahmen die Wissenschaftler acht Disziplinen unter die Lupe. Für alle acht Bereiche gaben die Makler zudem an, **welche Pools aus ihrer Sicht die besten sind**.

## KOMPAKT

- ✓ **Herausforderung.** Das Geschäft ist im Umbruch, professionelle Hilfe gefragter denn je.
- ✓ **Trend.** Vermittler schlüpfen immer häufiger unter das Dach von Maklerpools.
- ✓ **Studie.** Im Auftrag des Versicherungsprofis hat ServiceValue knapp 400 Vermittler nach ihren Erfahrungen mit Maklerpools befragt.
- ✓ **Kriterien.** Ganz oben auf der Liste stehen reibungslose Kommunikation, Software und Maklerportal.
- ✓ **Sieger.** BCA, Fonds Finanz Maklerservice und FiNet haben das Rennen gemacht.



## Auf den Siegerplätzen

Fast 400 freie Vermittler bundesweit wählten mit ihren Stimmen diese drei Maklerpools auf die ersten Plätze:

Rang	Maklerpool
1	BCA AG
2	Fonds Finanz Maklerservice GmbH
3	FiNet AG

Quelle: ServiceValue

## So wurde getestet

Zunächst sollten die Befragten einschätzen, wie bedeutend die acht abgefragten Leistungsmerkmale für sie selbst sind. Dann notierten sie, welche Maklerpools aus ihrer Sicht bei jedem Merkmal die besten sind. Anschließend gewichteten die ServiceValue-Wissenschaftler die Stimmen der Vermittler nach einem Punktesystem, um Votum und individuelle Bedeutsamkeit des Merkmals in Beziehung zu setzen.

**Hoher Anspruch.** ServiceValue ermittelte auch den **branchenweiten Mittelwert für die Bedeutsamkeit der acht Leistungsmerkmale**. Den **größten Wert in der Zusammenarbeit** mit ihren Maklerpools legen die Vermittler auf die Services **Kommunikation** und **Software**. Für alle Studienteilnehmer ist es „**sehr bedeutsam**“ oder „**bedeutsam**“, dass die Pools schnell auf Anfragen reagieren sowie hochwertige **Vergleichsrechner, Beratungs- und Dokumentationssoftware** zur Verfügung stellen.

Die **beste Leistung im Bereich Kommunikation** bietet Deutschlands umsatzstärkster Pool **Fonds Finanz Maklerservice**. In der **Kategorie Software** leistet dagegen die **BCA** den besten Job. Der Gesamtsieger sicherte sich außerdem in den **Kategorien Schulungen und Verträge Platz 1 im Teil-Ranking**. Konkurrent **Fonds Finanz Maklerservice** hat bei den Konditionen die Nase vorn und bietet insgesamt die beste Unterstützung für die Vertriebstätigkeiten der freien Vermittler. **Beide Pools** schafften den **Einzug in jeweils sieben der acht Teil-Rankings**.

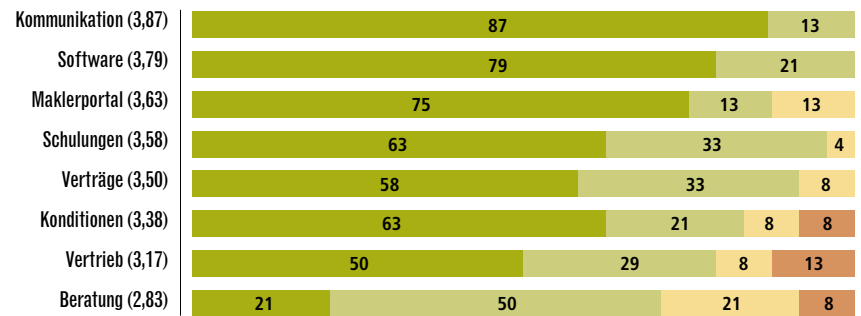
Der **Gesamtdritte FiNet** holte sich in der **Kategorie Maklerportal Platz 1** und erreichte **zwei weitere Top-Platzierungen**. Unter dem Strich gilt: „Der **Qualitätsanspruch** der Vermittler gegenüber ihren Partnern ist im Vergleich zum Vorjahr **weiter gestiegen**“, resümiert ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff. ■

Maklerpool-Studie 2016

Welche Leistungen für Makler am wichtigsten sind

Die Welt der Vermittler wird komplexer, die Rahmenbedingungen schwieriger – da ist guter Rat teuer: Eine reibungslose Kommunikation mit dem Dienstleister steht an erster Stelle, gefolgt vom Software-Angebot des Maklerpools und dem Portal oder Extranet.

Bedeutsamkeit der acht Leistungsmerkmale in Prozent (gerundet), Sortierung nach Mittelwert



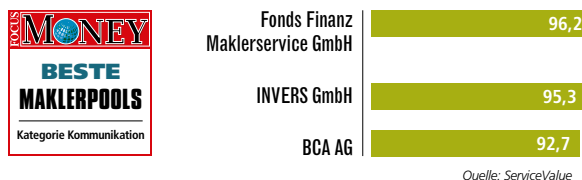
Quelle: ServiceValue

Die Stimmen der Vermittler im Detail

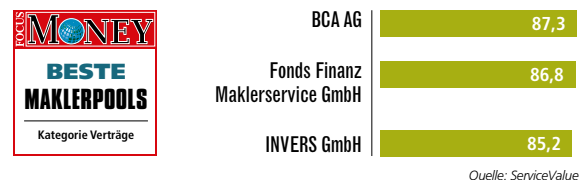
Was macht einen hochwertigen Maklerpool aus? Um die Qualität der Dienstleister messbar zu machen, definierten die ServiceValue-Fachleute acht Leistungsmerkmale. Hierzu gaben die Makler jeweils ihre Stimme ab. Die Nennung wurde mit der individuellen Bedeutsamkeit des Leistungsmerkmals gewichtet und anschließend in einen Punktwert auf einer Skala von 0 bis 100 umgerechnet. Die Auswertung ergab Top-3-Rankings für alle acht Leistungsmerkmale. Gesamtsieger BCA und Fonds Finanz Maklerservice, der in der Vorjahrestudie die Nase vorn hatte, schafften

es in sieben Disziplinen auf einen Ranglistenplatz. Invers reüssierte dreimal, wurde aber von Newcomer FiNet (drei Top-Platzierungen) vom dritten Platz in der Gesamtwertung verdrängt. In vielen Leistungsbereichen gelang weiteren Maklerpools der Sprung unter die besten drei. So verdiente sich Fondskonzept den ersten Platz für die beste Beratung, Aruna schaffte in dieser Kategorie Platz zwei. In dem für Vermittler sehr wichtigen Leistungsbereich Software darf sich blau direkt über eine hohe Zustimmung bei den befragten Maklern freuen.

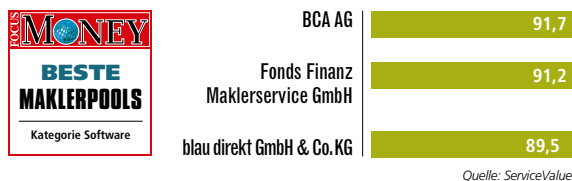
Kategorie Kommunikation



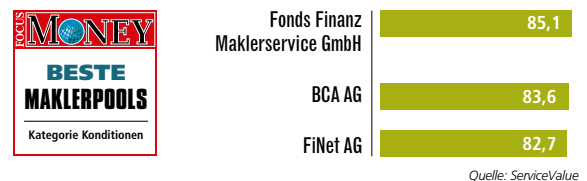
Kategorie Verträge



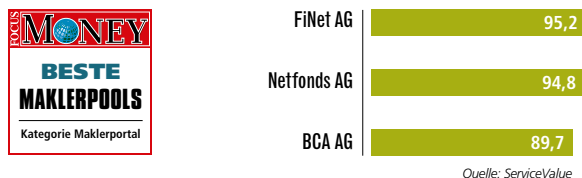
Kategorie Software



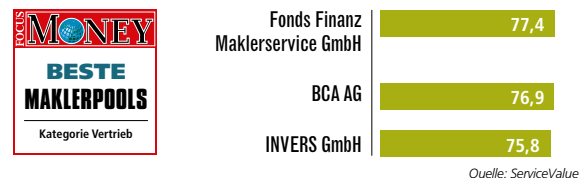
Kategorie Konditionen



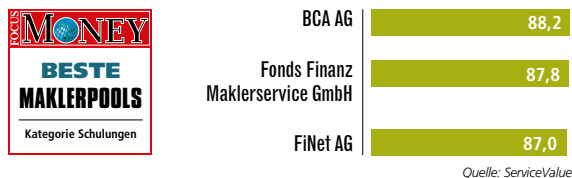
Kategorie Maklerportal



Kategorie Vertrieb



Kategorie Schulungen



Kategorie Beratung

