

Makler-Champions: Makler wählten servicestärkste Versicherer und Maklerpools



2.135 Versicherungsmakler haben abgestimmt und die servicestärksten Versicherer und Maklerpools gewählt. Damit haben die Ergebnisse als Basis eine der größten Maklerbefragungen Deutschlands. Bereits zum sechsten Mal in Folge kürte Versicherungsmagazin auch 2016 gemeinsam mit Service Value, einer auf Servicequalität und Relationship Management spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft, die echten "Makler-Champions". Entscheidend für die Rankings war der Servicewert der Versicherer und Maklerpools aus Maklersicht.

Besonders gut schnitt - über alle Sparten betrachtet - in diesem Jahr die Universa mit je einem ersten Platz in der Kranken- und Lebensversicherung ab. Die Trophäe des Allsparten-Gewinners geht deshalb an die Universa. Auf Platz zwei folgt der Vorjahressieger, die Nürnberger, und auf Platz drei, erstmalig in drei Sparten in den Top 10 liegend, die Barmenia.

Maklerpools: Vema vor Blau direkt

Zu den Makler-Champions gehören zum vierten Mal in Folge auch die Maklerpools. Die Vema erreicht bei den Maklerpools mit 84 Punkten zum wiederholten Mal den höchsten Servicewert. Blau direkt kann sich mit 77 Punkten deutlich als zweitbesten Maklerpool behaupten, als drittbesten folgt in diesem Jahr Fonds Finanz Maklerservice mit 70 Punkten. Mit Germanbroker.net und Insuro Maklerservice konnten sich zwei Neueinsteiger unter den Top 10 platzieren.

Was beim Servicewert zählt

Beim Servicewert der Versicherungsgesellschaft für den Makler sind drei Aspekte relevant. Erstens "Integration", das bedeutet, wie kompatibel die zentralen Service- und Technikleistungen des Versicherers mit den Strukturen und Prozessen beim Makler sind. Zweitens "Befähigung", das bedeutet, wie stark die Service- und Unterstützungsleistungen des Versicherers auf den Vertriebsfolg des Maklers einzahlen. Und drittens "Zusatznutzen", das bedeutet, in welchem Maße die zusätzlichen Serviceleistungen des Versicherers einen Mehrwert für die Unternehmung des Maklers schaffen.

Krankenversicherung: Universa vor Nürnberger und Gothaer

Den besten Servicewert in der Sparte Kranken kann in diesem Jahr die Universa mit 77 Punkten auf sich vereinigen. Sie löst damit die Nürnberger (74 Punkte) nach vier Jahren von ihrem ersten Platz ab. Sowohl bei der Integration, also der Kompatibilität zentraler Serviceleistungen, als auch der Befähigung, also dem Beitrag der Serviceleistungen des Versicherers zum Vertriebs Erfolg des Maklers, erhält die Universa Bestnoten von ihren Maklern ausgestellt. Insgesamt wird dieses Jahr die Gothaer mit 68 Punkten von ihren Maklern auf den dritten Platz gewählt. Einziger Neueinsteiger unter den Top 10 geführten Versicherern ist in diesem Jahr Axa.

Lebensversicherung: Universa vor Helvetia und Bayerische

Auch in der Sparte Leben überzeugt die Universa die Makler am stärksten. Das zweite Jahr in Folge und dieses Mal mit zwei Punkten Vorsprung vor der Helvetia wird der Nürnberger Versicherer auf den ersten Platz gewählt (84 Punkte). Die Makler stellen der Universa in allen drei Teilaspekten - Integration, Befähigung und Zusatznutzen - die Bestnote und zugleich die höchsten Werte über alle Sparten hinweg aus. Die Bayerische kann sich mit einem Servicewert von 78 Punkten erneut auf dem dritten Platz behaupten. Neueinsteiger unter den Top 10 sind die Barmenia auf dem fünften Platz und die Continentale auf dem zehnten Platz.

Schadenversicherung: Itzehoer vor Nürnberger und Barmenia

Den höchsten Servicewert zeigt in der Sparte Schaden erstmalig die Itzehoer (78 Punkte), knapp dahinter liegt die Nürnberger. Mit Barmenia, wiederum als Neueinsteiger in den Top 10, auf dem dritten Platz, die Bayerische sowie Haftpflichtkasse Darmstadt liegen gleich mehrere Versicherer mit 77 Punkten auf hohem Niveau dicht beieinander. Bei der Integration, also der Kompatibilität der zentralen Serviceleistungen, liegt die Haftpflichtkasse Darmstadt mit 80 Punkten sogar auf dem ersten Platz. Insgesamt zeigt sich, dass die Versicherer relativ nah beieinander liegen. Gerade einmal sechs Punkte Unterschied im Servicewert liegen zwischen Rang eins und Rang zehn.

Rechtsschutzversicherung: KS/Auxilia vor Roland und Advocard

Noch enger beieinander liegen seit Jahren die Rechtsschutzanbieter. Zum ersten Mal führt die KS/Auxilia mit einem Servicewert von 69 Punkten das Ranking in dieser Sparte an, dahinter folgen Roland (68 Punkte) und Advocard (67 Punkte). Neueinsteiger unter den Top 10 sind Arag und D.A.S.

Martin Gräfer geehrt

Den Sonderpreis "Vertriebspersönlichkeit des Jahres" erhielt 2016 Martin Gräfer, Vorstand Vertrieb und Marketing der Bayerischen. Mit einem dritten Platz in der Sparte Lebensversicherung und einem vierten Platz in der Schadenversicherung hat die Bayerische in den vergangenen Jahren ihre Platzierung in dem Wettbewerb Makler-Champions stets verbessert. Die Jury würdigt damit auch die erfolgreiche Arbeit Gräfers bei der Bayerischen, die unter anderem zu einer Umbenennung des Versicherers führte.

Die den Makler-Champions zugrundeliegende Studie kann über Service Value als Berichtsband bezogen werden (www.servicevalue.de).