

Studie

Maklerpools Vema, Blau direkt und Fonds Finanz punkten bei Service



Maklerpool Vema blau direkt Fonds Finanz Netfonds Jung, DMS & Cie.

Foto: © Noyster2 / pixabay.com

Maklerpools wurden von Versicherungsmaklern nach ihrer Servicequalität beurteilt.

Die Maklerpools Vema, Blau direkt und Fonds Finanz Maklerservice überzeugen Versicherungsmakler mit ihren Serviceleistungen am meisten. Sie wählten Sie laut einer Studie von Service Value ganz oben in die Top 10 der besten Pools.

Der genossenschaftliche Zusammenschluss Vema konnte bei der Maklerumfrage in Sachen Service am meisten punkten. Die Befragung von insgesamt 2.061 Maklern enthielt die Bewertung von bis zu vier Versicherungssparten (Leben, Kranken, Schaden, Rechtsschutz), die Erfassung von 26 Service- und Leistungsmerkmalen (geschlossen) und Bewertung von bis zu vier Maklerpools mit jeweils 6 Fragen.

Die Top 10 Maklerpools

In Sachen Service konnte Vema behaupten. Blau Direkt machte laut Studie gegenüber dem Vorjahr den größten Sprung und erhielt vor Fonds Finanz in diesem Jahr den 2. Platz im Ranking. Weitere Top-Platzierungen gab es für Netfonds, Jung DMS & Cie., Apella, FondsKonzept, aruna, KAB Maklerservice und Maxpool.

Unterhalb der Top 10 wurden zehn weitere Maklerpools ausgewiesen, darunter beispielsweise 1:1 Assekuranzservice, Amexpool, BCA, Charta, Germanbroker.net und Qualitypool.

Maklerpool	Servicewert "P"	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

Quelle: Service Value, Makler-Champions 2015 / Angaben ohne Gewähr.

Für das Servicerating der Pools wurde der Servicewert „P“ durch drei Teilaspekte bestimmt. Die Fragen zielten in der Untersuchung darauf, ob die zentralen Service- und Technikleistungen des Versicherers mit den Strukturen und Prozessen des Maklers kompatibel sind (Integration), ob die Service- und Unterstützungsleistungen des Versicherers auf den Vertriebs Erfolg des Maklers einzahlen (Befähigung) und ob die angebotenen Service- und Zusatzleistungen des Versicherers auch einen Mehrwert für die Unternehmenstätigkeit des Maklers schaffen (Zusatznutzen). Für die Befragung der Maklerpools waren die Fragegebiete nicht öffentlich ausgewiesen. Bei der Umfrage spielte allerdings die Gesamtzufriedenheit, Ruf und Image sowie die Maklerorientierung eine wesentliche Rolle.

Wer seinen Maklervertrieb ausbauen möchte, sollte ein Gesamtpaket schnüren

Die Studie untersuchte nicht nur Maklerpools, sondern auch Versicherer. Das Fazit: „Einzelne Aspekte wie Produkte, Courtage-Abwicklung oder Policierung werden aus Maklersicht im Gesamtmarkt überdurchschnittlich gut bedient“, sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, „doch wer seinen Maklervertrieb ausbauen möchte, sollte ein Gesamtpaket schnüren und den Makler in allen Belangen unterstützen können.“

Die einzelnen Unternehmen wurden ausschließlich hinsichtlich ihrer Servicequalität aus Sicht von Versicherungsmaklern evaluiert. Für die Studie arbeitete die Service Value GmbH mit dem Versicherungsmagazin zusammen. Für konkrete Informationen muss man die Studie käuflich erwerben, welche Fragestellungen beispielsweise in den einzelnen Bereichen konkret gestellt wurden, ist nicht für die Öffentlichkeit zugänglich. Im Berichtsband werden lediglich die jeweiligen Top 10 der einzelnen Sparten und Pools ausgewiesen.