

Nachricht aus Vertrieb & Marketing vom 10.3.2016

Die servicestärksten Maklerpools

Aus Sicht der Versicherungsmakler leistet die Vema den mit Abstand besten Service unter den Maklerpools und Maklerservice-Gesellschaften. Dahinter folgen laut einer aktuellen Untersuchung von Servicevalue und Versicherungsmagazin Blau Direkt und Fonds Finanz. Auch hinsichtlich der Gesamtzufriedenheit und Maklerorientierung liegt die Vema deutlich an der Spitze.

Im Rahmen der Untersuchung „Makler-Champions 2016“ haben die Servicevalue GmbH (<http://www.servicevalue.de/>) und die Zeitschrift Versicherungsmagazin (<http://www.versicherungsmagazin.de/>) nicht nur die servicestärksten Anbieter in der Lebens-, Kranken-, Schaden- und Rechtsschutz-Versicherung ermittelt (VersicherungsJournal 9.3.2016 (<http://www.versicherungsjournal.de/vertrieb-und-marketing/diese-versicherer-bieten-aus-maklersicht-den-besten-service-125075.php?link=3>)). Erhoben wurde auch, wie unabhängige Vermittler den Service von Maklerpools beziehungsweise Maklerservice-Gesellschaften einschätzen.

So wurde bewertet

Für die Studie wurde zwischen September und Dezember 2015 eine Online-Umfrage unter Versicherungsmaklern durchgeführt, bei der insgesamt 2.135 Maklerurteile eingeholt wurden. Dabei konnten die unabhängigen Vermittler bis zu vier Pools in den drei Teilkategorien, „Integration“, „Befähigung“ und „Zusatznutzen“ bewerten.

Während unter Integrationsleistung abgefragt wird, ob die vom Versicherer gebotenen Serviceleistungen mit den Strukturen und Prozessen des Maklers kompatibel sind, ist unter Befähigungspotenzial zu verstehen, ob die Leistungen einen entscheidenden Beitrag zum Vertriebserfolg des Maklers liefern. Zusatznutzen meint, ob die Versicherer einen echten Mehrwert für den Makler schaffen.

Die drei Teilkategorien wurden in einem weiteren Schritt zum sogenannten „Servicewert ‚P‘“ zusammengeführt, der maximal 100 Punkte erreichen kann. Ab 76 Punkte gilt dieser Wert als „ausgezeichnet“, während es von 51 bis 75 Punkte ein „sehr gut“ gibt.

Vema eindeutiger Spitzenreiter

Auf den mit Abstand höchsten Wert kam die Vema Versicherungs-Makler-Genossenschaft eG (<http://www.vemaeg.de/>) mit 84 Punkten. In allen drei Teilkategorien lag die Gesellschaft aus Heinersreuth bei Bayreuth deutlich vor den Wettbewerbern. In Sachen „Bietet echten Mehrwert für die Makler“ betrug der Vorsprung satte neun Punkte.

Durch eine Steigerung um vier Punkte konnte die Vema den Abstand zur Blau Direkt GmbH und Co. KG (<http://www.blaudirekt.de/>), deren Servicewert „P“ ihrerseits um zwei auf 77 Punkte nachgab, deutlich auf sieben Punkte ausbauen. Ähnlich groß ist der Vorsprung der Blau Direkt auf die Fonds Finanz Maklerservice GmbH (<http://www.fondsfinanz.de/>), die mit 70 (Vorjahr: 74) Punkten auf dem Bronze-Rang landete.

Maklerpools: Ranking nach Servicewert „P“ – Top 10

Maklerpools	Servicewert "P"	Teilkriterien		
		Integration	Befähigung	Zusatznutzen
Vema (Top 10)	84	82	84	87
blau direkt (Top 10)	77	77	76	78
Fonds Finanz Maklerservice (Top 10)	70	69	70	71
Netfonds (Top 10)	68	68	68	68
Jung, DMS & Cie. (Top 10)	66	66	66	67
Germanbroker.net (Top 10)	65	61	63	71
KAB Maklerservice (Top 10)	64	63	63	67
Insuro Maklerservice (Top 10)	64	63	63	67
Apella (Top 10)	64	63	64	64
Maxpool (Top 10)	63	62	63	64

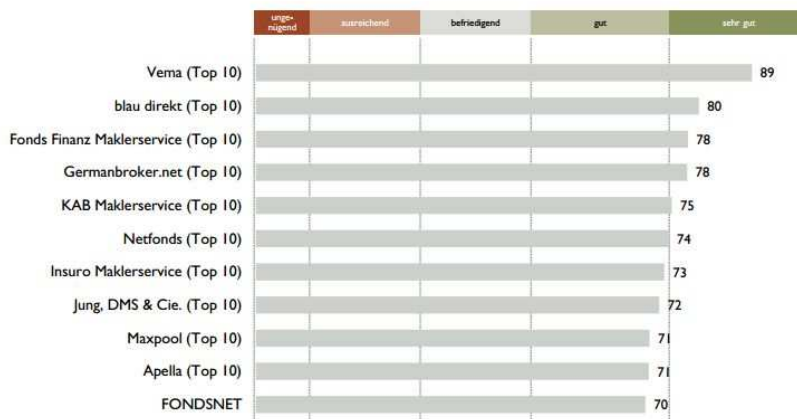
Zum Vergrößern Bild klicken (Bild: Servicevalue/Versicherungsmagazin)

Die Gesellschaften mit der besten Maklerorientierung

Bei der Gesamtzufriedenheit bildeten die Vema (86 von 100 möglichen Punkten) und Blau Direkt (78 Punkte) ebenfalls das Spitzenduo. Drei Punkte dahinter folgt dann aber auf Rang drei der Maklerverbund Germanbroker.net AG (<http://www.germanbroker.net/>), der beim Servicewert „P“ an sechster Stelle liegt.

Die beste Maklerorientierung bescheinigten die befragten Vermittler ebenfalls der Vema (89 Punkte). Auch hier ist der Vorsprung auf den wiederum ärgsten Verfolger Blau Direkt mit neun Punkten sehr deutlich ausgeprägt. Rang drei teilen sich Fonds Finanz und Germanbroker.net (jeweils 78 Punkte).

Maklerpools: Maklerorientierung (I)



Zum Vergrößern Bild klicken (Bild: Servicevalue/Versicherungsmagazin)

Weitere Informationen zu der Untersuchung können in diesem Studienflyer (http://www.servicevalue.de/fileadmin/contents/04_Wettbewerbe/Makler-Champions/logos/Studienflyer_Makler-Champions_2016.pdf) nachgelesen werden. Der Berichtsband kann für 2.086,50 Euro inklusive Mehrwertsteuer gekauft werden.

Björn Wichert (b.wichert@versicherungsjournal.de)

Das VersicherungsJournal ist urheberrechtlich geschützt. Das bedeutet für Sie als Leserin bzw. Leser: Die Inhalte sind ausschließlich zu Ihrer persönlichen Information bestimmt. Für den kommerziellen Gebrauch müssen Sie bitte unsere ausdrückliche Genehmigung einholen. Unzulässig ist es, Inhalte ohne unsere Zustimmung gewerbsmäßig zu nutzen, zu verändern und zu veröffentlichen.