



# Maklerpools aus Maklersicht 2011

Zukünftige Trends, Erwartungshaltungen und Bindungstreiber

Durch YouGovPsychonomcis zur Veröffentlichung  
autorisierter Auszug für die Fonds Finanz Maklerservice  
GmbH

Dr. Michael Kerper  
Catarina Fleck

Mai 2011

You  
Gov **Psychonomics**

What the world thinks

# Vorwort

## Effizienz der Wertschöpfungskette über Maklerpools gewinnt

Liebe Leserinnen und Leser!

Das Wirtschaften in Wertschöpfungsketten ist in vielen anderen Branchen schon lange als Zukunftsmodell erkannt und erfolgreich umgesetzt worden. Schaut man sich die Entwicklung der Maklerpools in der Assekuranz an, lässt sich nun auch hier – vielleicht zum ersten Mal in der Assekuranz – die Entwicklung einer unternehmensübergreifende Verzahnung der Wertschöpfungskette wie in anderen Branchen beobachten. Die Prozesse vom Produktgeber, über Pool und Makler bis zum Kunden und wieder zurück, erfahren eine Standardisierung und Technologisierung, von denen alle Beteiligten profitieren – sogar der Kunden!

Die in dieser Studie untersuchten Vorteile für Makler bleiben wie in den Jahren zuvor sehr konstant: Die Reichweite in die Produktlandschaft hinein und die Vereinfachung der Abwicklung sind die beiden stärksten Zugpferde für die unabhängigen Finanz- und Versicherungsmakler, sich einem oder mehreren Pools anzuschließen. So ist die Quote der Poolanbindungen weiter gestiegen.

Versicherer überlegen jedoch, welche Vorteile sie auf lange Frist aus ihrer Rolle in dieser Wertschöpfungskette ziehen können. Die viel beschworene Fokussierung von vielen Kleinst- auf eine Großabwicklung scheint sich in den Häusern nicht immer als großer Vorteil herauszustellen, zumal für bestimmte Produkte die produzierten Stückzahlen deutlich hinter den Erwartungen

zurück bleiben. Die Pools müssen darauf achten, ihre Unabhängigkeit zu bewahren und dem Makler einen neutralen Marktüberblick zu verschaffen. Denn als Anbieter auf einer Einkaufsplattform möchten die Versicherer sich langfristig nicht wieder finden und werden nach Alternativen suchen, sollte sich dieser Trend fortsetzen – siehe Strategie der HUK Coburg zur Beteiligung am Aspect-Online-Vergleichsportal. Dies ist eine Lösung, wie sie in den Finanzvertrieben und einigen Pools ja auch schon praktiziert wird.

Jedoch bleibt die Frage offen, wie es gegenüber freien Maklern (und freien Kunden) gelingen kann, als quasi beherrschtes Unternehmen sich als Anbieter eines umfassenden und neutralen Angebots positionieren zu können. Die Veränderungen in der Qualitätsbeurteilung einzelner Pools zum Vorjahr beweisen, dass diese Wertschöpfungskette für die Makler als eine Option, aber nicht als eine Zwangsehe verstanden wird. Die entscheidende Herausforderung der Pool wird es nun sein eine Markenstrategie für sich zu definieren und diese dann auch zu leben!

Ich wünsche viel Anregung und Erkenntnisgewinn beim Lesen unserer Studie.

*Dr. Oliver Gaedeke*  
Vorstand  
Leiter Financial Research

<b>1.</b>	<b>Inhalt, Methodik und Kernergebnisse</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Kennzahlen zur Poolanbindung</b>	<b>16</b>
	Aktuelles Geschäft über Maklerpools	18
	Zukünftige Entwicklung von Maklerpools	25
<b>3.</b>	<b>Erfolgstreiber von Maklerpools</b>	<b>28</b>
<b>4.</b>	<b>Einzelne Maklerpools im Urteil der Makler</b>	<b>43</b>
	Gesamtzufriedenheit und zukünftige Geschäftsentwicklung	47
	Serviceunterstützung	64
	Produkte und Verkaufsunterstützung	77
	Unterstützungs- und Abwicklungsprozesse	90
	IT-Unterstützung und Bereitstellung von Software	104
<b>5.</b>	<b>Angaben zu dem Herausgeber</b>	<b>130</b>

# Inhalt und zentrale Untersuchungsziele (I)

## Gesamtmarktanalysen

### 1. Kennzahlen zur Poolanbindung

- Wie viele Makler arbeiten aktuell mit Maklerpools zusammen und wie wird sich dieser Anteil zukünftig entwickeln?
- Zu wie vielen und mit welchen Maklerpools haben Makler Geschäftsanbindungen?
- Wie intensiv sind diese Geschäftsanbindungen?
- Welche Sparten werden insbesondere über Maklerpools abgeschlossen?
- Nach welchen Kriterien unterscheidet sich die Intensität der Geschäftsanbindung an Maklerpools?

### 2. Erfolgstreiber in der Maklerunterstützung

- Was sind für Makler die Hauptgründe für die Zusammenarbeit mit Maklerpools?
- Welche Leistungsangebote sind die Bindungstreiber an Maklerpools?
- Welche aktuellen Unterstützungsangebote von Versicherern und Pools „begeistern“ Makler, liefern also einen echten Mehrwert?
- Welche Verbesserungswünsche haben die Makler bezüglich des Unterstützungsangebots?



**Einzelne Fragestellungen werden nach verschiedenen Sub-Gruppen untersucht.**

# Inhalt und zentrale Untersuchungsziele (II)

## Unternehmensanalysen

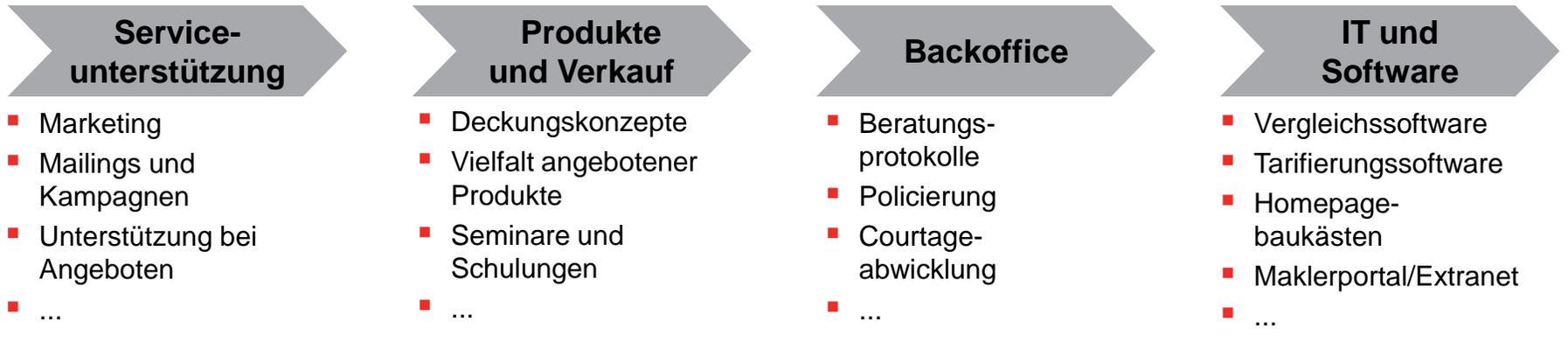
### 3. Maklerpools im Urteil der Makler

- Bindung der Makler an einzelne Maklerpools
  - Gesamtzufriedenheit mit der Betreuung
  - Treue
  - Zukünftige Geschäftsentwicklung
  - Ruf/Image
  - Finanzstärke
  - Preis-Leistungs-Verhältnis



Identifikation von Bindungstreibern

- Beurteilung und Erwartung an spezifische Unterstützungsangebote



► Für alle Aspekte werden Rankings nach Maklerpools und Beurteilungs-Spannweiten über die Leistungsbereiche der Maklerpools (je n>9 Beurteilungen) dargestellt.

# 1 Untersuchungsdesign

## Methodik und Darstellung der Ergebnisse

### Methodik

Grundgesamtheit	Unabhängige Finanz- oder Versicherungsmakler
Stichprobe	<b>Zufallsstichprobe</b> von Finanz- und Versicherungsmaklern aus dem YouGovPsychonomics Makler.Onlinepanel (n=268). <b>Stichprobenaufstockung</b> durch germanBroker.net AG (n=40) und Fonds Finanz Maklerservice GmbH (n=155).*
Erhebungsmethode	Standardisierte Online-Befragung von ca. 18 Min. Dauer
Erhebungszeitraum	07.04. bis 18.04.2011

### Erläuterung zur Darstellung der Ergebnisse

#### Kapitel 2 - Anbindungsquoten

Bei der Berechnung der Anbindungsquote wurden folgende Maklerpools berücksichtigt:

AMEXPool AG, ARUNA GmbH, ASG AssecuranzService GmbH & Co. KG, BCA AG, blau direkt GmbH & Co. KG, Consensus Holding AG, degenia Versicherungsdienst AG, DOMCURA AG, Fonds Finanz Maklerservice GmbH, FondsKonzept AG, germanBroker.net AG, Invers Versicherungsvermittlungsgesellschaft mbH, Jung, DMS & Cie. AG, maxpool Servicegesellschaft für Finanzdienstleister mbH, MIDEMA Assekuranz-Assecuradeur GmbH, Netfonds GmbH, pecupool GmbH und pma Finanz- und Versicherungsmakler GmbH.

#### \*Stichprobenaufstockungen

Vor Beginn der Studie wurde allen Gesellschaften angeboten, Adressen von Maklern bereitzustellen, damit möglichst viele Maklerpools auf eine Mindeststichprobe kommen und ausgewiesen werden können. Die **Gesellschaften Fonds Finanz Maklerservice GmbH** hat das Angebot der Stichprobenaufstockung angenommen. Wenn nicht anderes ausgewiesen, dann gehen diese beiden Stichprobenaufstockungen auch in die Analyse mit ein. Zusätzliche Fälle durch Stichprobenaufstockungen werden gemäß ihrem zufälligem Vorkommen umgewichtet.

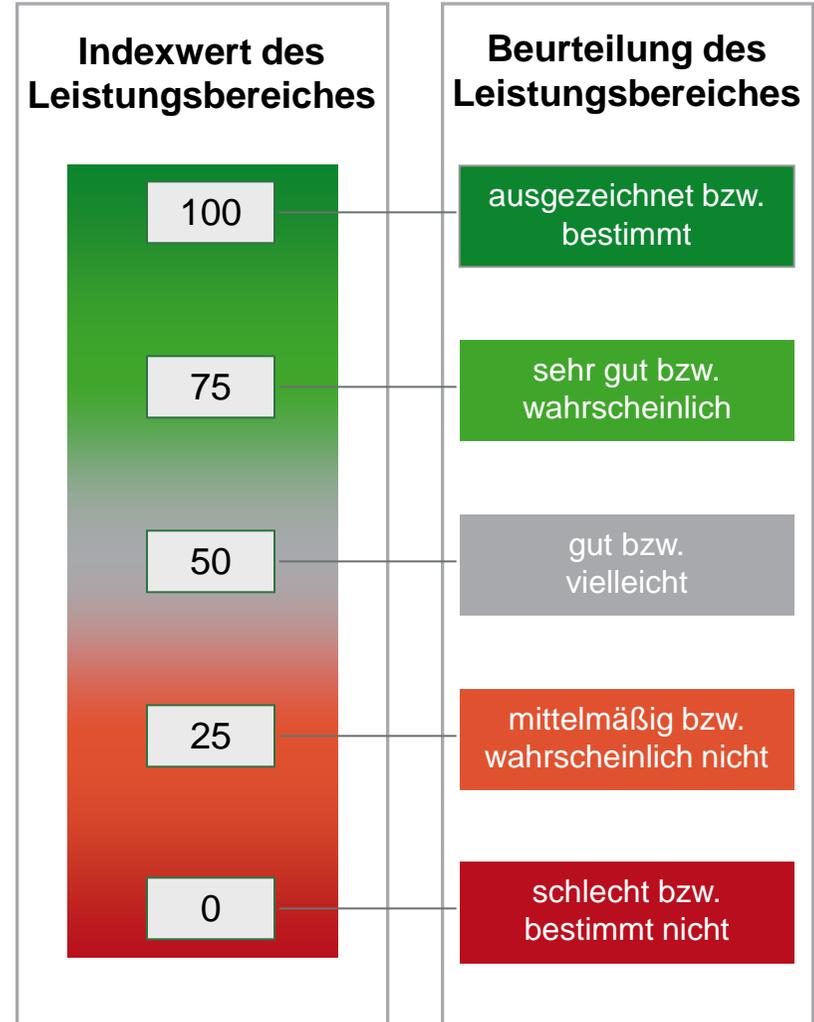
Grundsätzlich hat jeder Makler 2 Maklerpools beurteilt.

# Erläuterung der Indexberechnung

## Methodik und Lesebeispiele

### Indexberechnung

- Im Kapitel 4 erfolgt ein Ranking der Maklerpools nach der Zufriedenheit der Makler mit einzelnen Leistungsbereichen bzw. Dienstleistungen.
- Als Ranking-Kriterium wird ein Indexwert verwendet.
- Hierbei werden die Beurteilungen des Leistungsbereichs auf eine Skala von 0 bis 100 gestreckt und anschließend der Mittelwert berechnet.
- Mögliche Ausprägungen reichen von „ausgezeichnet“ (100), „sehr gut“ (75), „gut“ (50), „mittelmäßig“ (25) bis „schlecht“ (0) bzw. von „bestimmt“ (100), „wahrscheinlich“ (75), „vielleicht“ (50), „wahrscheinlich nicht“ (25) bis „bestimmt nicht“ (0).
- **Je höher der Indexwert, desto zufriedener äußerten sich die Befragten in Bezug auf den jeweiligen Leistungsbereich.**
- In der nebenstehenden Abbildung ist die Umrechnung von Beurteilungen in Indexpunkte noch einmal dargestellt.



# Erläuterung der Spannweiten-Darstellungen

## Methodik und Lesebeispiele

### Spannweiten-Berechnung

- Einzelbeurteilungen eines Maklerpools werden in Form von Profilen abgebildet, in denen der Mittelwert und die Spannweiten über alle untersuchten Gesellschaften dargestellt sind.
- Dargestellt ist ein Index (Mittelwert), der die Beurteilung einzelner Leistungsbereiche abbildet. Mögliche Ausprägungen reichen von „schlecht“ (0), „mittelmäßig“ (25), „gut“ (50), „sehr gut“ (75) bis „ausgezeichnet“ (100). Je höher der Index-Wert, desto zufriedener äußerten sich die Befragten in Bezug auf den jeweiligen Leistungsbereich.
- Die Beurteilungsspannweiten zeigen an, wie unterschiedlich Vermittler im jeweiligen Leistungsbereich einzelne Gesellschaften beurteilen.
- Es werden das **schlechteste Ergebnis** (rote Zahl) für einen Maklerpool, der Mittelwert über alle untersuchten (weiße Zahl und Grenze zwischen grünem und rotem Bereich) und das **beste Ergebnis** (grüne Zahl) für einen Maklerpool angegeben.

Leistungsbereich A

60

75

93

Leistungsbereich B

62

77

85

Leistungsbereich C

54

70

84

Ergebnis des  
schlechtesten  
Maklerpools

Durchschnitt  
über alle  
untersuchten  
Maklerpools

Ergebnis des  
besten  
Maklerpools

Worst

Mean

Best

# Welche Angebote binden Makler an Maklerpools?

## Relevanzanalysen – Hintergrund zur Methodik

### Maklerbindungsindex

Als Zielgröße von Relevanzanalysen wird ein sogenannter Makler-Bindungsindex berechnet. Dieser Wert vereint alle Facetten der erfolgreichen Geschäftsverbindung des Pools zum Makler und wird gebildet aus der:

**Gesamtzufriedenheit**

**Treue**

**Zukünftigen Geschäftsentwicklung**

### Relevanzanalysen

Durch Relevanzanalysen wird die Bedeutung einzelner Leistungsbereiche für die Maklerbindung untersucht (Pearson-Korrelationsanalyse; Minimum=0 / Maximum=1).

Je höher die Korrelation und damit die Relevanz, desto bedeutsamer ist der Leistungsbereich für die Bindung.

### Handlungs-Relevanz-Analyse (HRM)

Die Handlungs-Relevanz-Analyse stellt die Beurteilung einzelner Leistungsbereiche deren Wichtigkeit für die erfolgreiche Geschäftsbeziehung gegenüber.

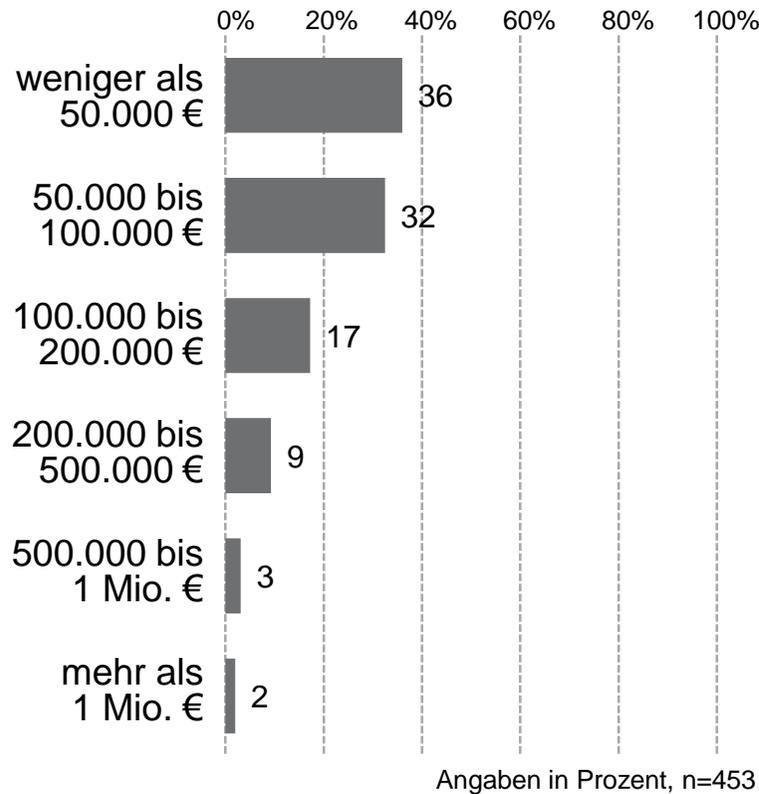


Graphische Darstellung: Je weiter oben ein Leistungsbereich dargestellt ist, desto bedeutsamer ist dieser. Je weiter rechts ein Leistungsbereich abgebildet ist, desto besser wurde dieser bewertet.

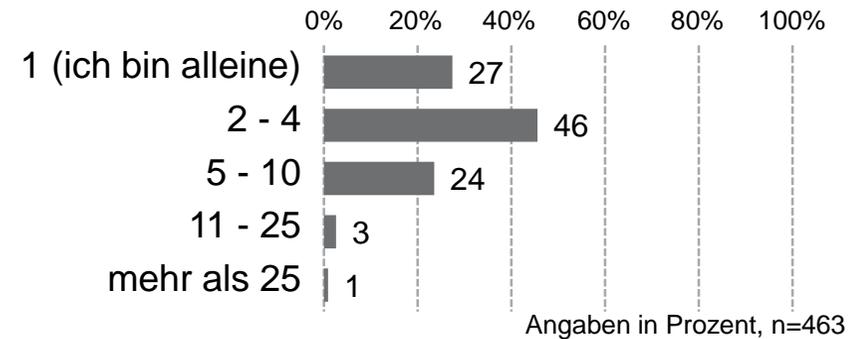
# Stichprobe (I)

## Umsatz, Anzahl Beschäftigte und Privat- vs. Firmenkundengeschäft

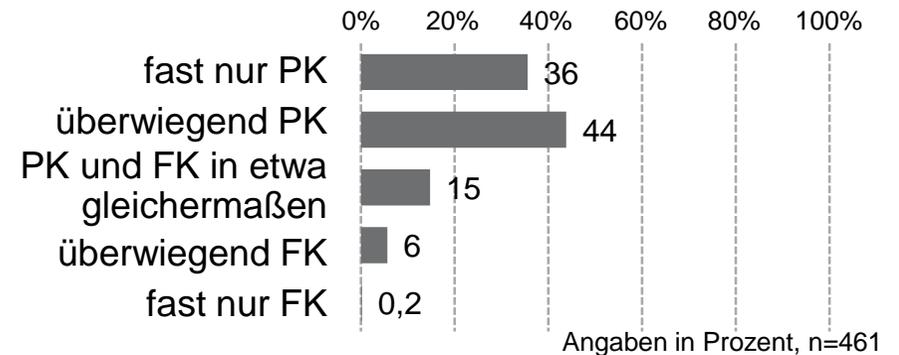
**Wie viel Umsatz erzielte Ihr Maklerbüro durch Vermittlung von Versicherungen im letzten Jahr insgesamt?**



**Wie viele Beschäftigte inklusive Ihnen sind in Ihrem Maklerbüro tätig?**



**Wie verteilt sich Ihr Umsatz zwischen Privat- (PK) und Firmenkundengeschäft (FK)?**

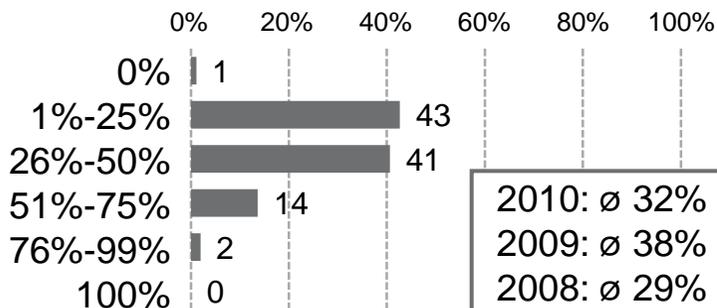


# Stichprobe (II)

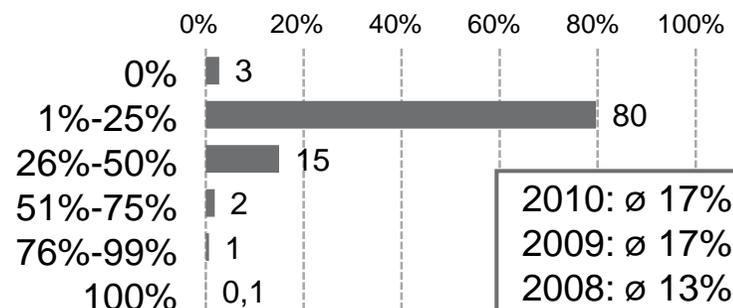
## Spartenschwerpunkt

Wie hat sich das Geschäft Ihrer Agentur (nach Umsatz) im letzten Jahr in etwa auf die folgenden Sparten verteilt?\*

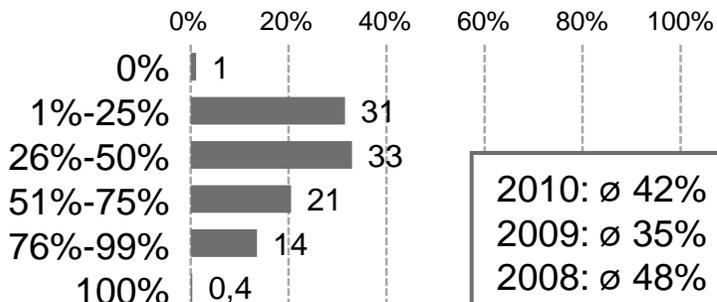
### Leben



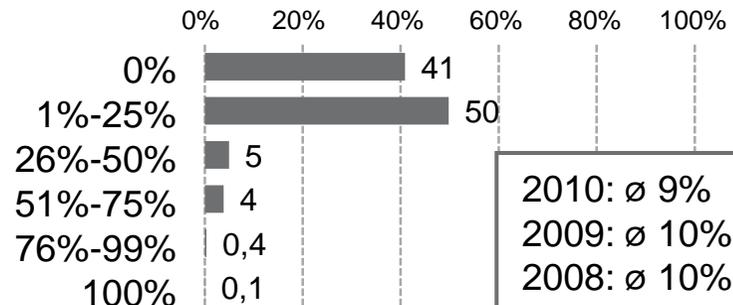
### Kranken



### Komposit



### Fonds- und Investment



Angaben in Prozent, n=463

\*umsatzgewichtet

# Agenda

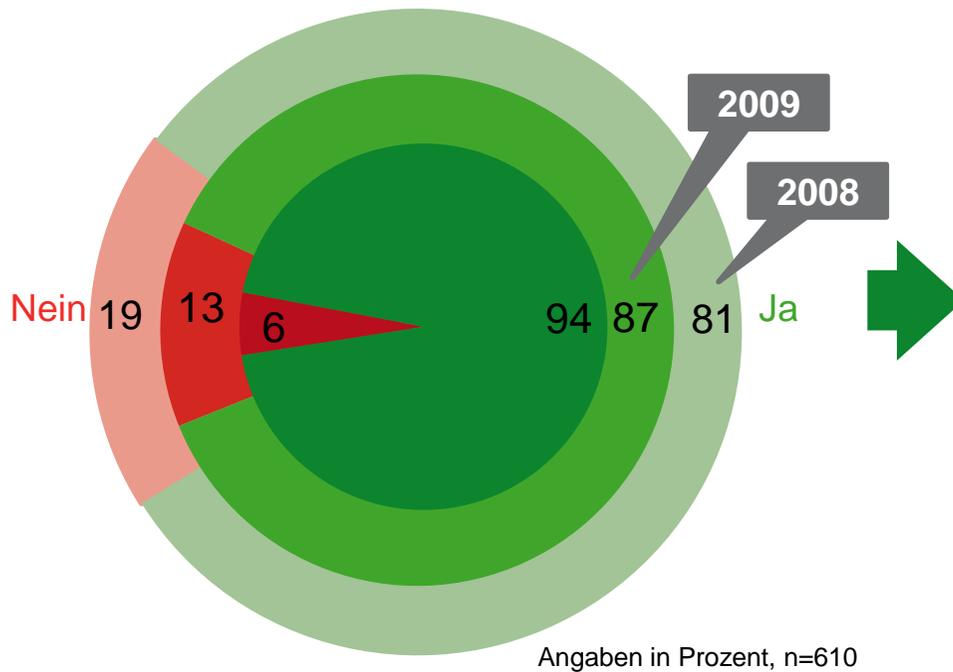
1. Inhalt, Methodik und Kernergebnisse	5
2. Kennzahlen zur Poolanbindung	16
Aktuelles Geschäft über Maklerpools	18
Zukünftige Entwicklung von Maklerpools	25
3. Erfolgstreiber von Maklerpools	28
4. Einzelne Maklerpools im Urteil der Makler	43
Gesamtzufriedenheit und zukünftige Geschäftsentwicklung	47
Serviceunterstützung	64
Produkte und Verkaufsunterstützung	77
Unterstützungs- und Abwicklungsprozesse	90
IT-Unterstützung und Bereitstellung von Software	104
5. Angaben zu dem Herausgeber	130



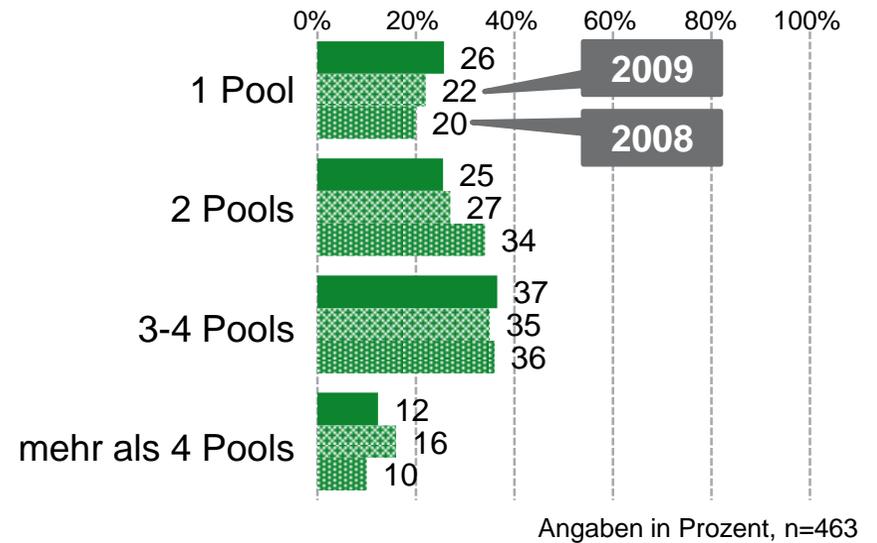
# Zusammenarbeit mit Maklerpools

## Kennzahlen zur Poolanbindung

**Haben Sie im letzten Jahr mit Maklerpools zusammengearbeitet?\***



**Anbindungsverteilung der Makler an Maklerpools\***



	2010	2009	2008
Durchschnitt der Maklerpools	2,7	2,8	2,7

**2010 haben 94 Prozent der Makler mit mindestens einem Maklerpool zusammen gearbeitet. Im Durchschnitt, der seit 2008 fast unverändert ist, arbeiten Makler mit 3 Maklerpools zusammen.**

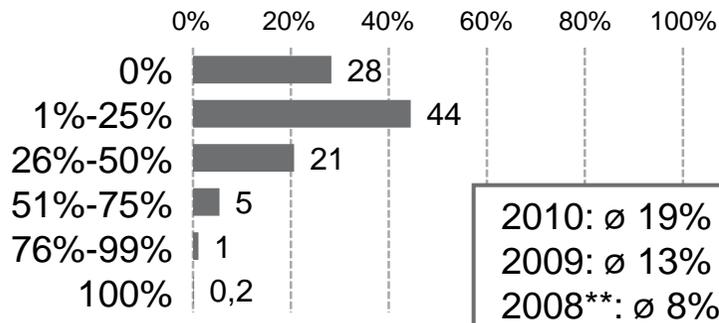
\*Nur Stichprobe aus dem psychonomics Makler.Onlinepanel.

# 2 Poolanbindung nach Sparten

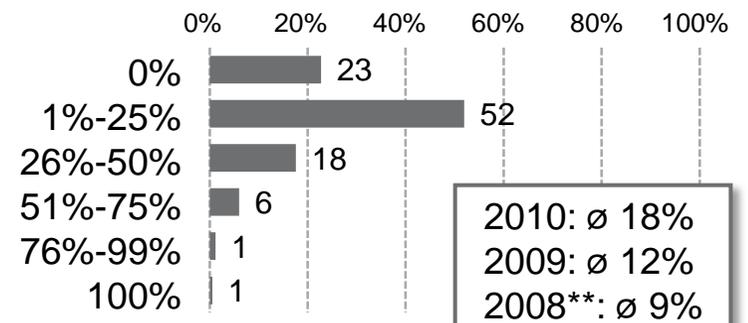
## Kennzahlen zur Poolanbindung

**Wie viel Prozent Ihres Geschäftes haben Sie im letzten Jahr über Maklerpools in der jeweiligen Sparte (nach Umsatz) abgewickelt?\***

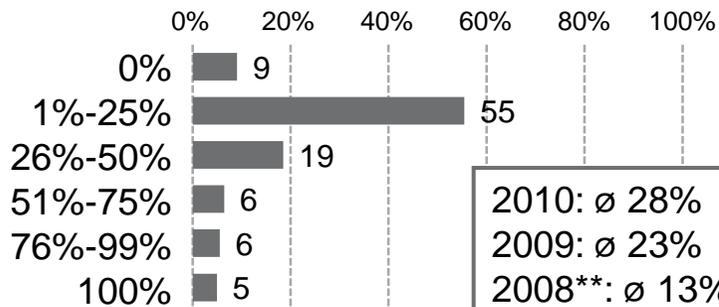
### Leben



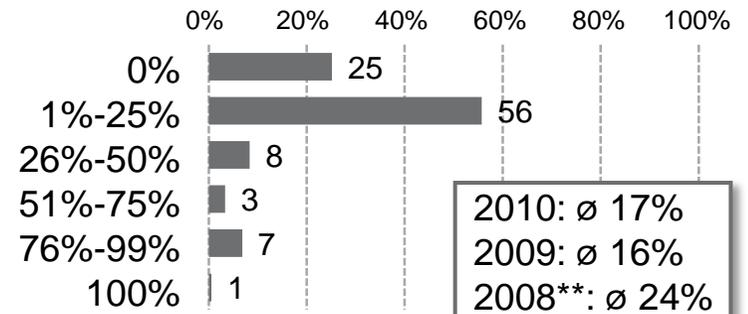
### Kranken



### Komposit



### Fonds- und Investment



Angaben in Prozent, n=mind. 263

\*umsatzgewichtet; Frage wurde nur an Makler mit Geschäft in der Sparte gestellt; nur Stichprobe aus dem psychonomics Makler.Onlinepanel.

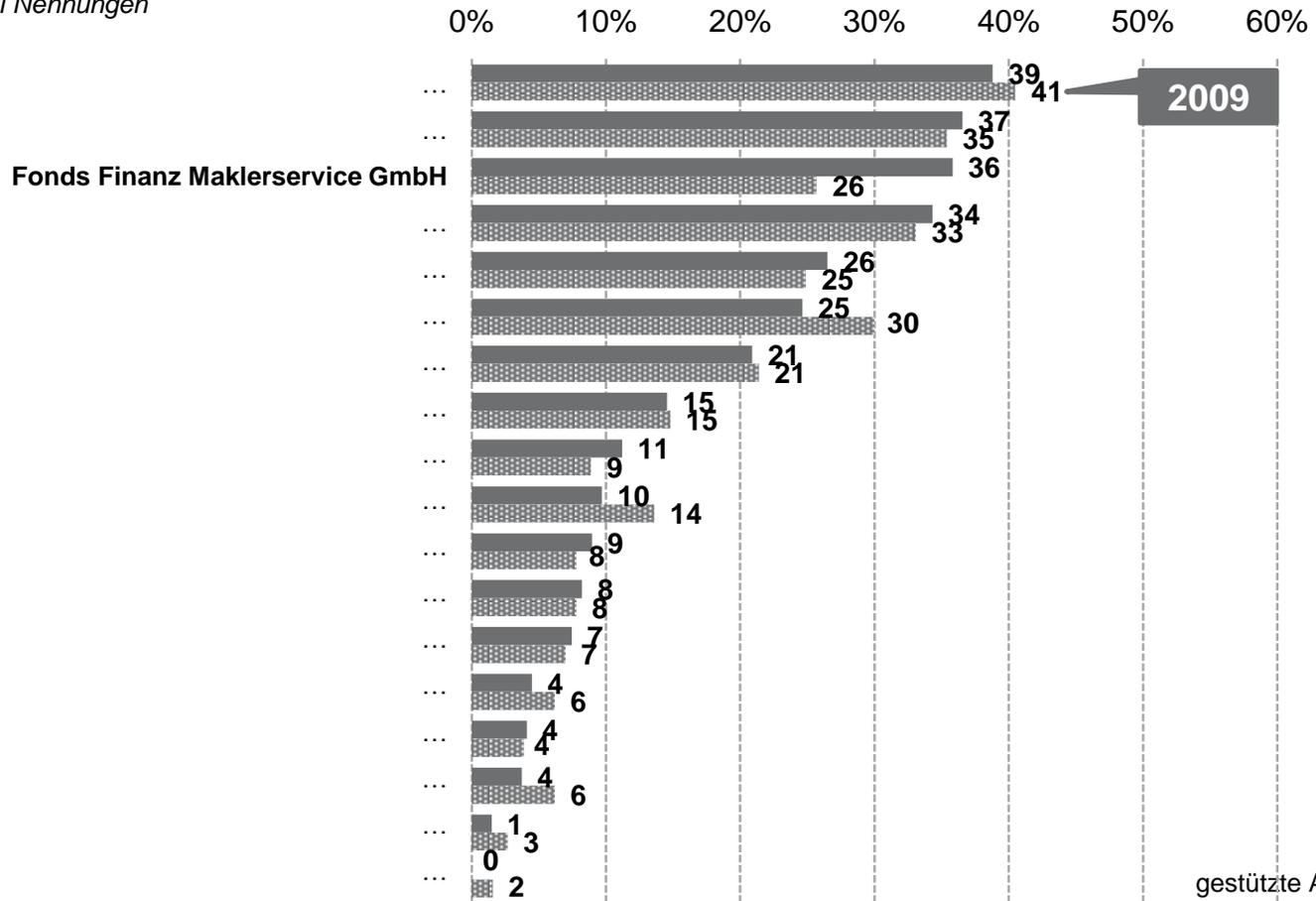
\*\*Berechnungsweg zum Jahr 2008 wurde verändert.

# Geschäftsanbindungen an Maklerpools

## Kennzahlen zur Poolanbindung

**Mit welcher der folgenden Maklerpools haben im letzten Jahr schon einmal zusammengearbeitet?\***

Ranking nach Anzahl Nennungen



gestützte Abfrage  
Mehrfachantwort möglich,  
Angaben in Prozent, n=268

**Hinweis: Es handelt sich nicht um ein Umsatz-Ranking.**

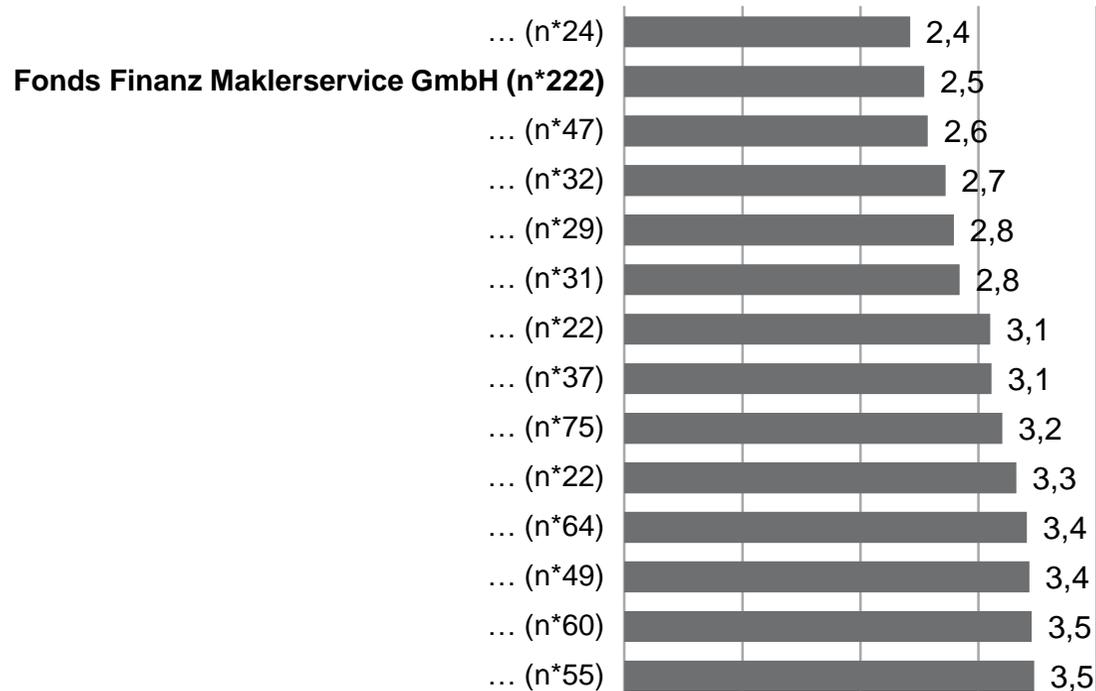
\*Nur Stichprobe aus dem psychonomics Makler.Onlinepanel.

# Durchschnittliche Anbindung an Maklerpools

## Kennzahlen zur Poolanbindung

**Makler, die auch mit den folgenden Maklerpools zusammenarbeiten, haben durchschnittlich ... Poolanbindungen.**

Ranking nach durchschnittlicher Anzahl an Poolanbindungen



Angaben in Mittelwerten

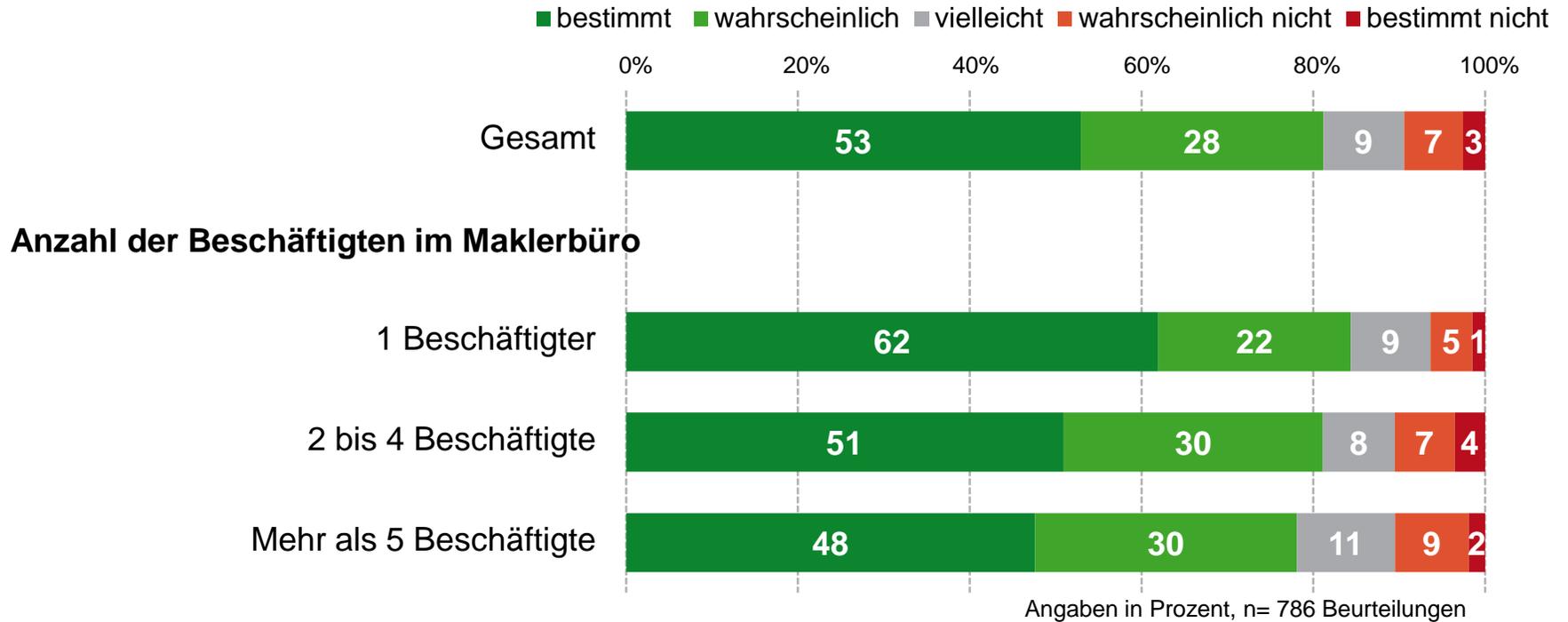
**Dargestellt sind Maklerpools mit mindestens 15 Nennungen.**

\*n = Anzahl der Nennungen

# Anbindung an Maklerpools (I)

## Kennzahlen zur Poolanbindung

*Würden Sie Ihren Maklerpool an andere Makler weiterempfehlen?*

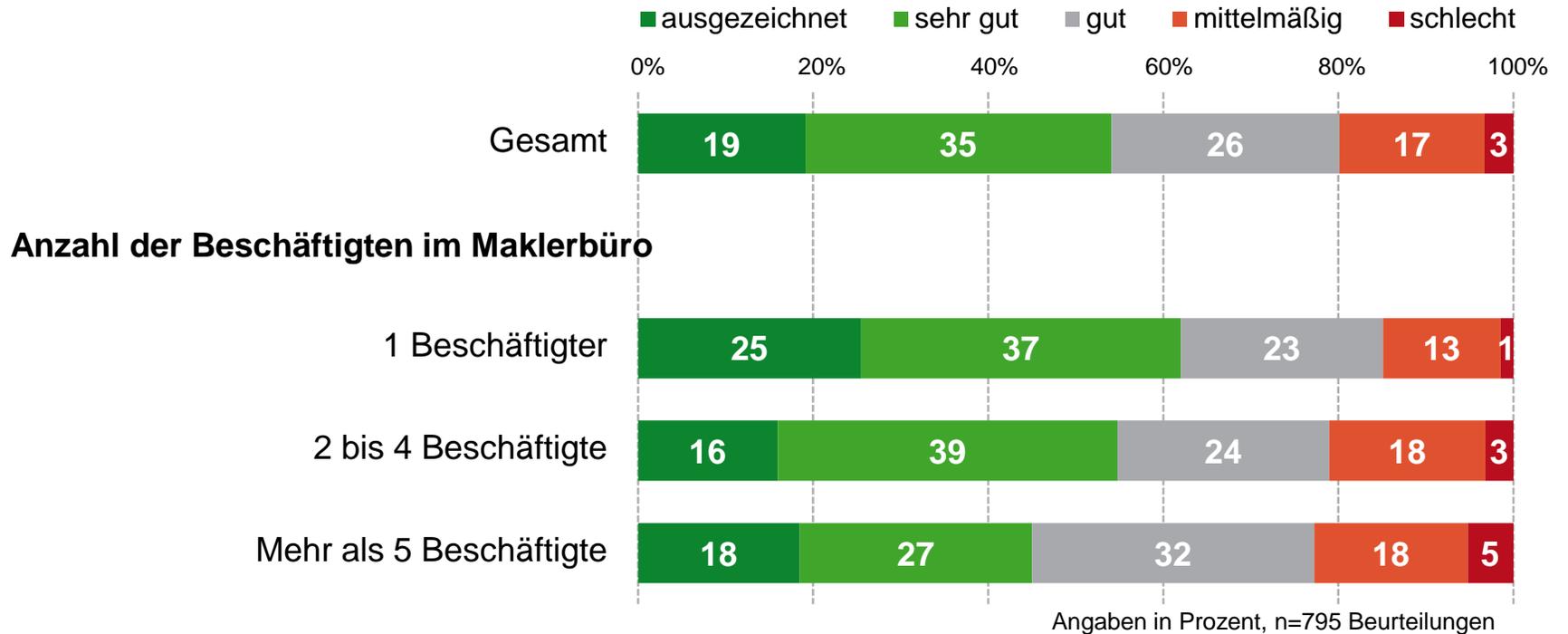


**Die Weiterempfehlungsbereitschaft unterscheidet sich nur sehr gering in Abhängigkeit zu der Beschäftigtenanzahl im Maklerbüro.**

# Anbindung an Maklerpools (II)

## Kennzahlen zur Poolanbindung

*Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit dem Maklerpool insgesamt?*



▶ **Die Makler von kleineren Maklerbüros sind mit der Zusammenarbeit mit Maklerpools zufriedener als diejenigen von größeren Maklerbüros.**

# Agenda

1.	Inhalt, Methodik und Kernergebnisse	5
2.	Kennzahlen zur Poolanbindung	16
	Aktuelles Geschäft über Maklerpools	18
	Zukünftige Entwicklung von Maklerpools	25
3.	Erfolgstreiber von Maklerpools	28
4.	Einzelne Maklerpools im Urteil der Makler	43
	Gesamtzufriedenheit und zukünftige Geschäftsentwicklung	47
	Serviceunterstützung	64
	Produkte und Verkaufsunterstützung	77
	Unterstützungs- und Abwicklungsprozesse	90
	IT-Unterstützung und Bereitstellung von Software	104
5.	Angaben zu dem Herausgeber	130

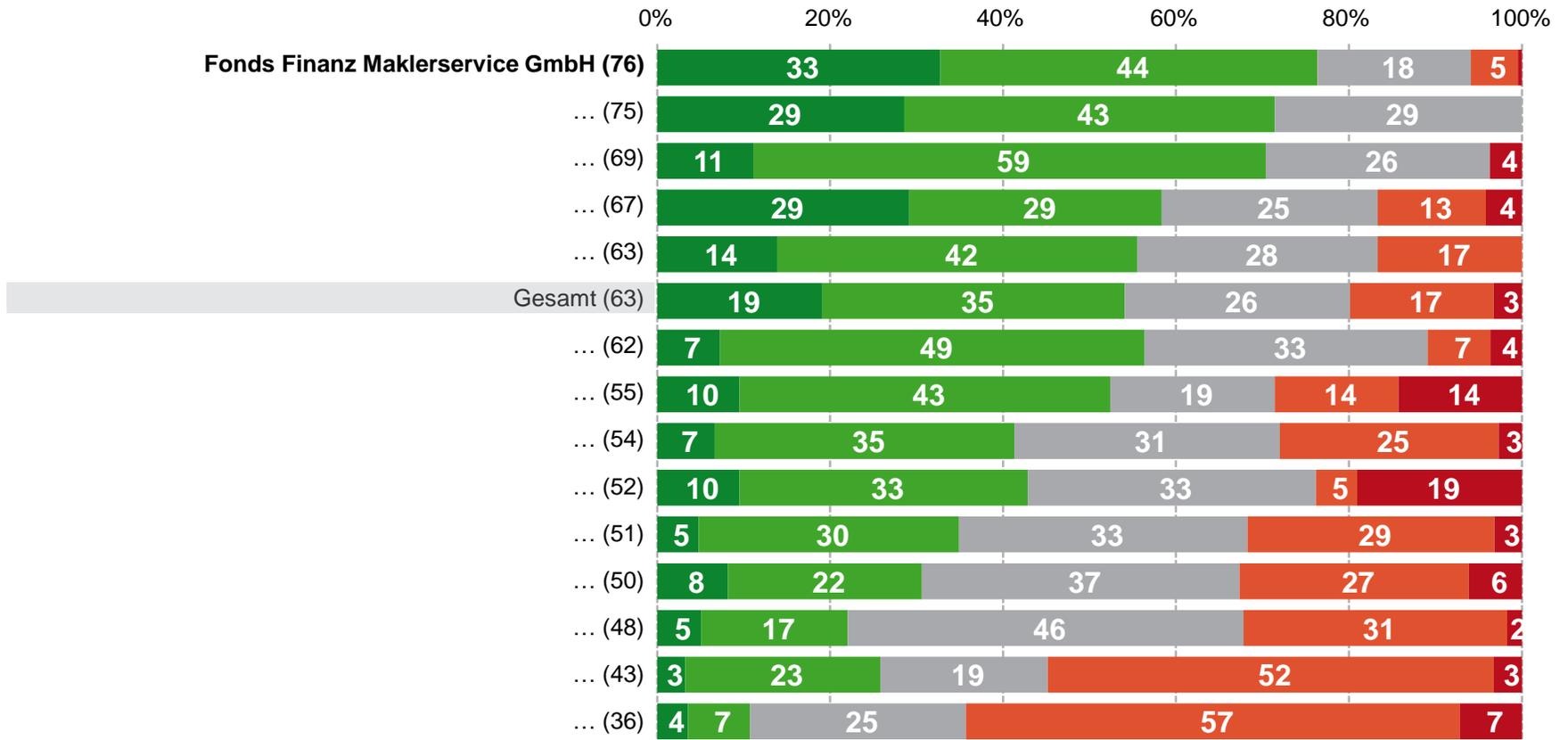
# 4 Gesamtzufriedenheit

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit dem Maklerpool insgesamt?**

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

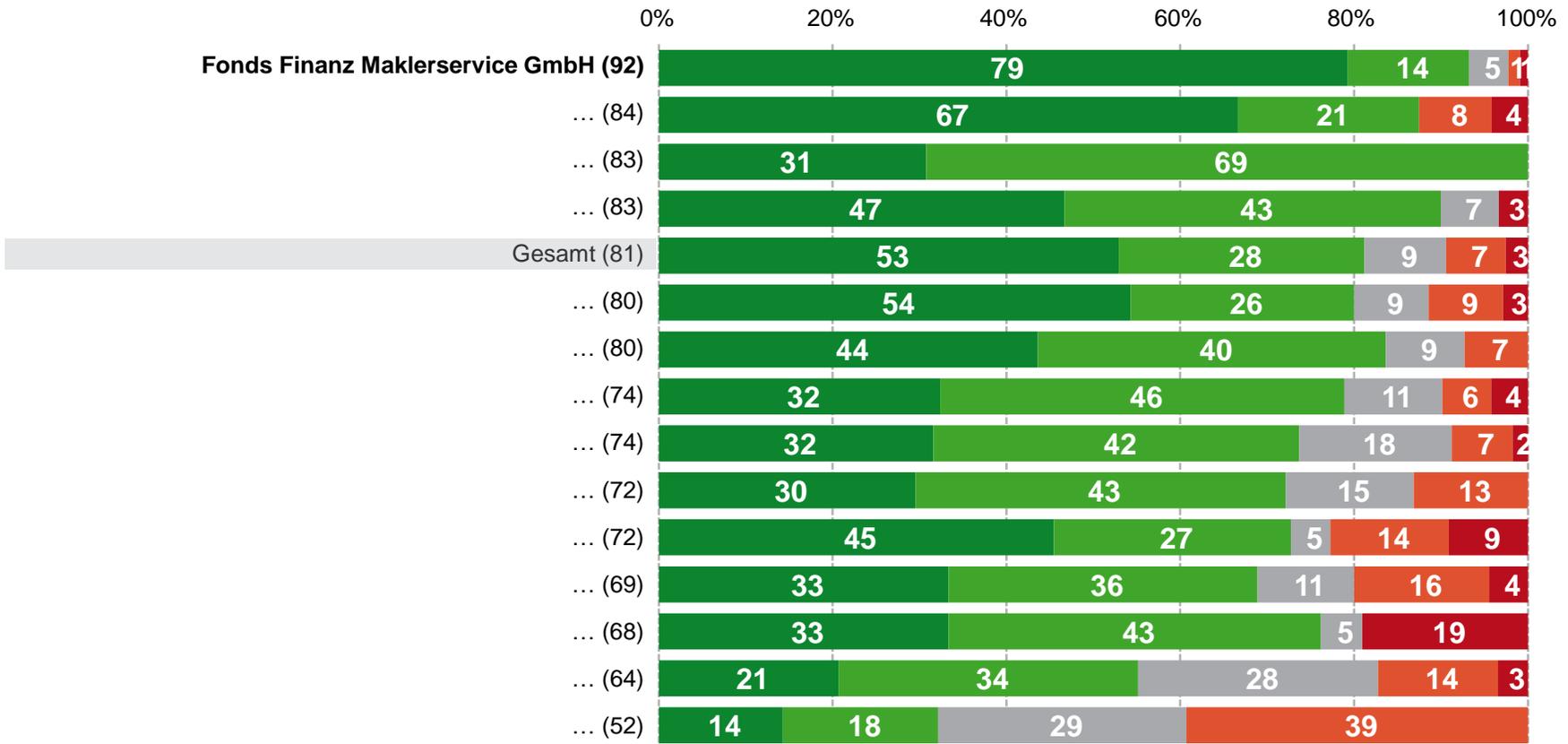
# Weiterempfehlung

## Maklerpoolvergleich

**Würden Sie Ihren Maklerpool an andere Makler weiterempfehlen?\***

Ranking nach Indexwert

■ bestimmt   ■ wahrscheinlich   ■ vielleicht   ■ wahrscheinlich nicht   ■ bestimmt nicht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

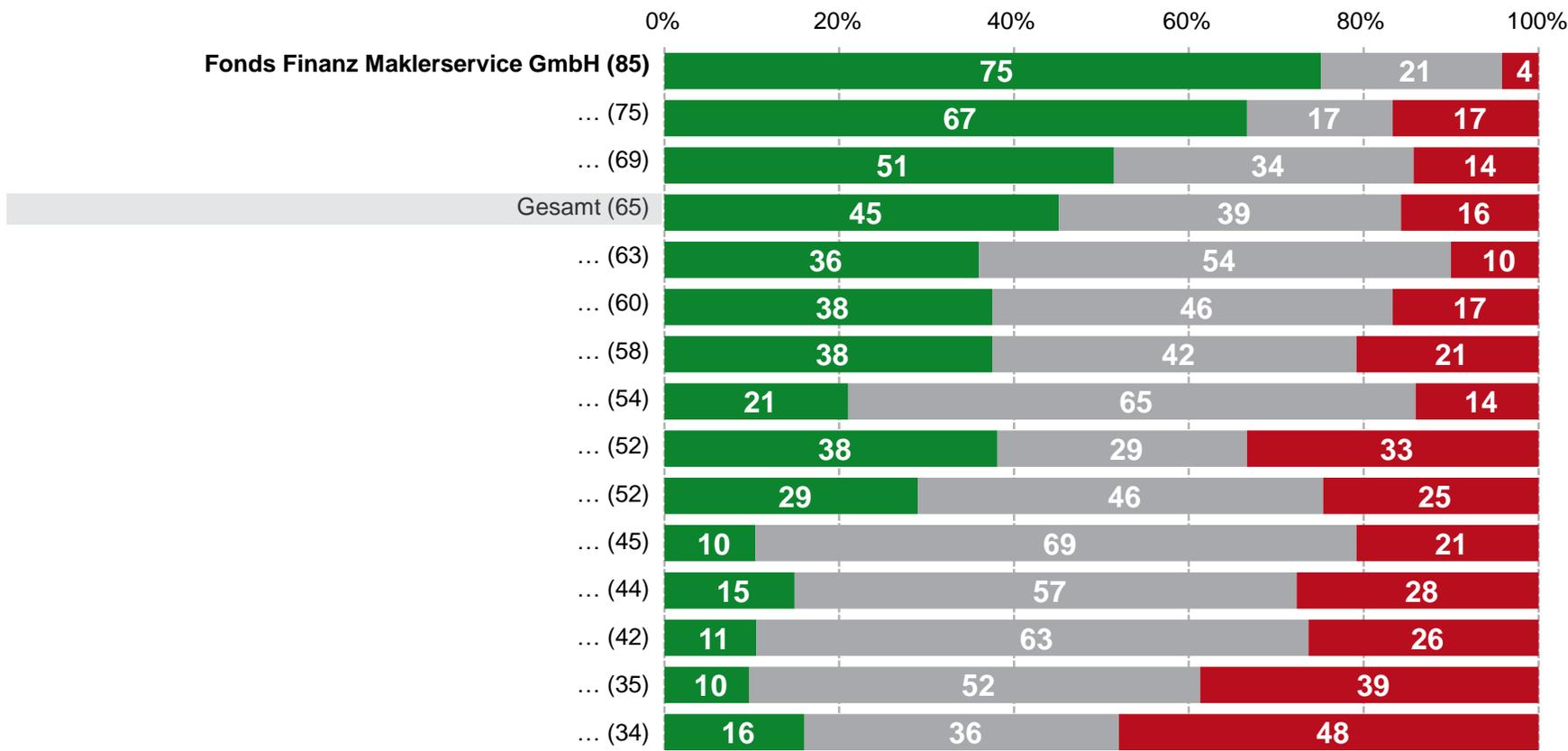
# Zukünftige Geschäftsentwicklung

## Maklerpoolvergleich

**Wie wird sich voraussichtlich in Zukunft Ihr Geschäft mit dem Maklerpool entwickeln?**

Ranking nach Indexwert

■ wird zunehmen ■ bleibt konstant ■ wird abnehmen



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

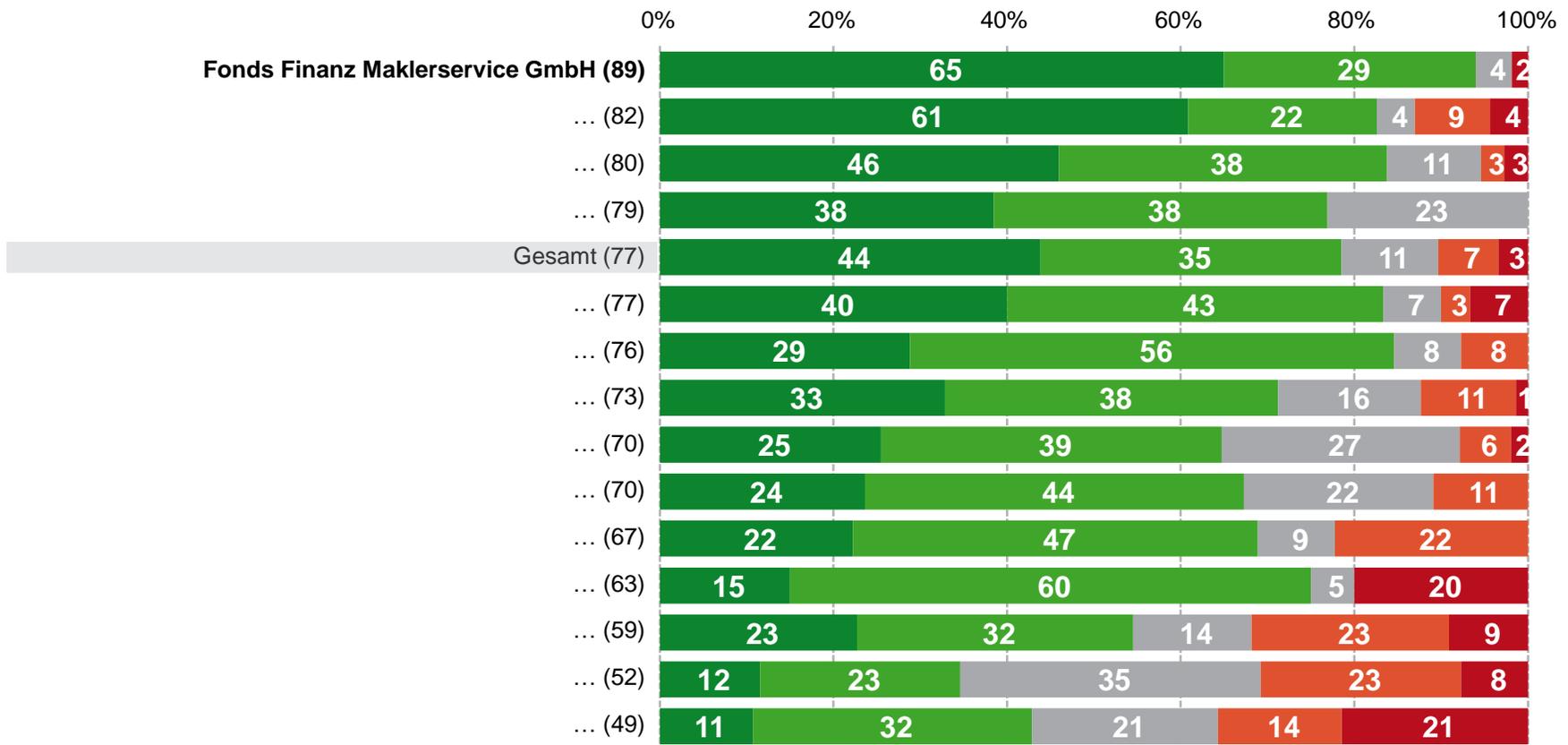
# Treue

## Maklerpoolvergleich

**Planen Sie in 5 Jahren auch noch mit dem Maklerpool zusammenzuarbeiten?**

Ranking nach Indexwert

■ bestimmt   ■ wahrscheinlich   ■ vielleicht   ■ wahrscheinlich nicht   ■ bestimmt nicht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

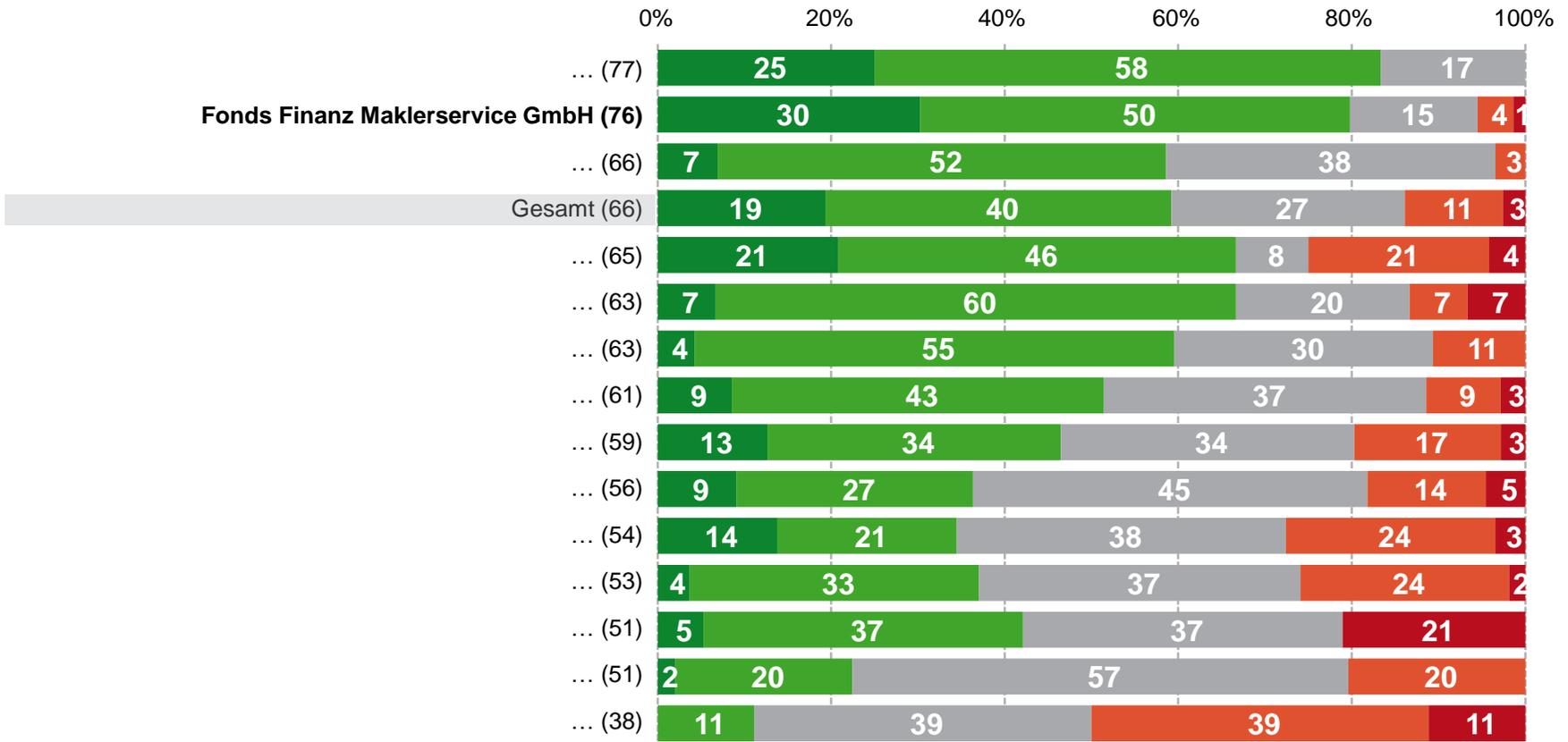
# Ruf und Image

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie den Ruf bzw. das Image des Maklerpools?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

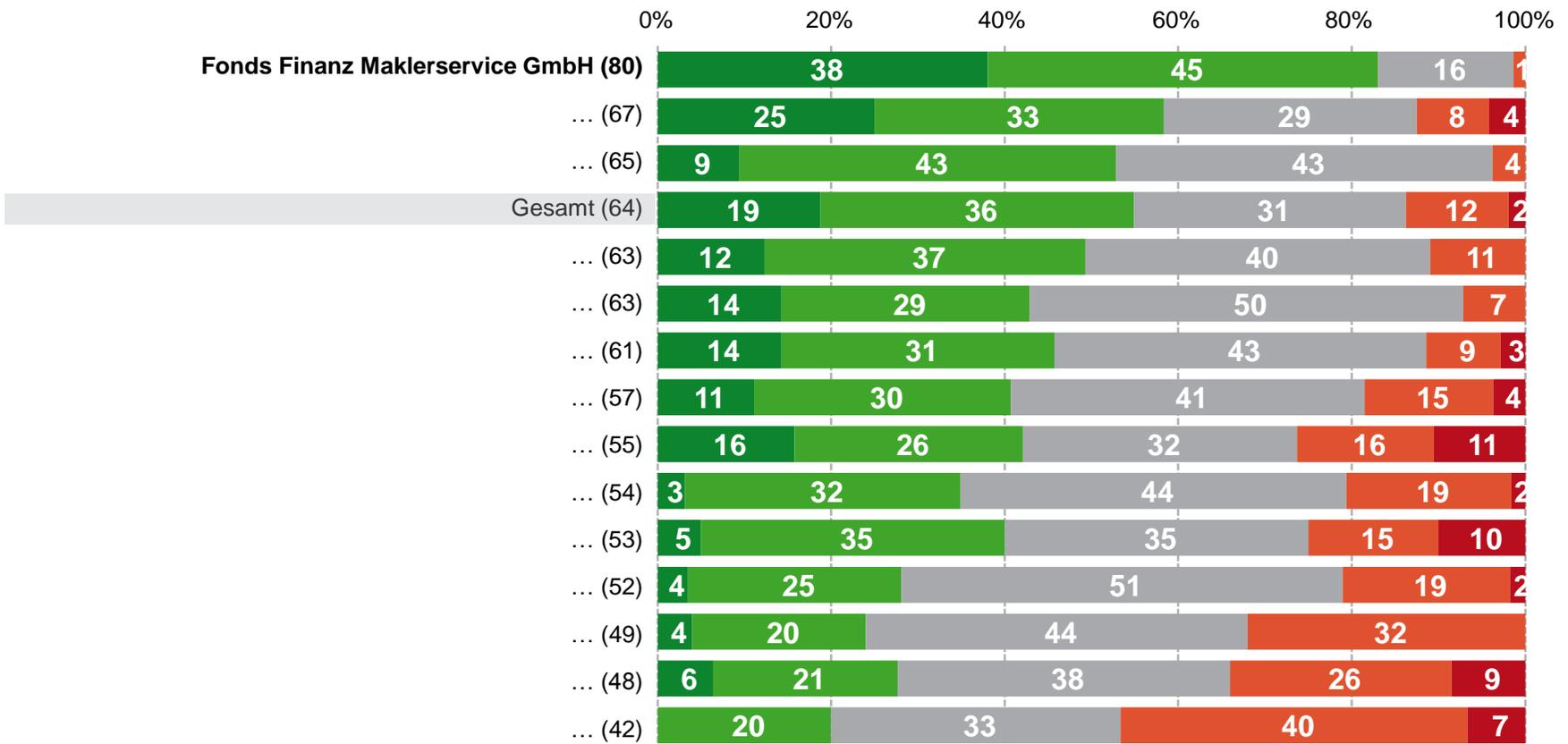
# Preis-Leistungs-Beurteilung

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis des Maklerpools?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

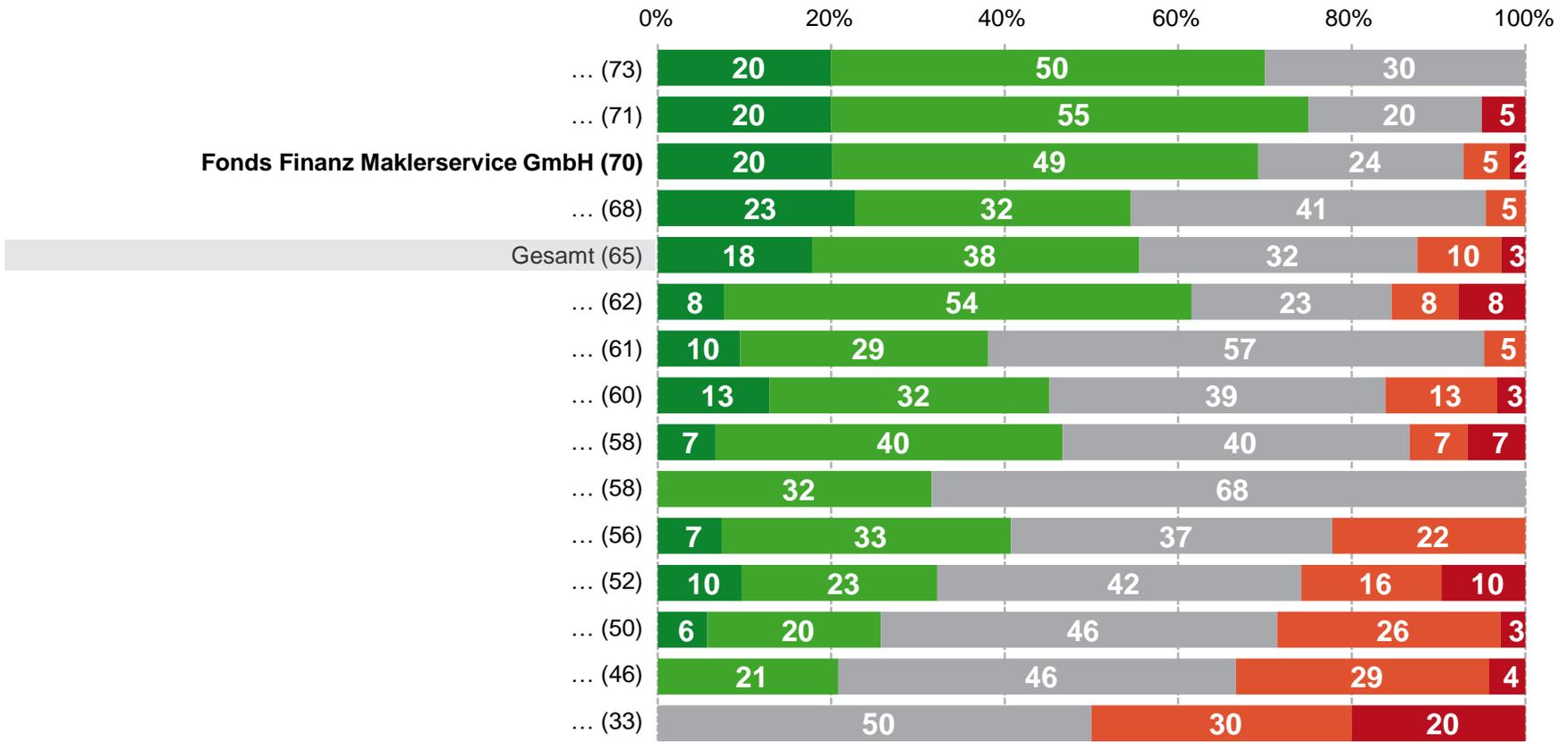
# Finanzstärke

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie die Finanzstärke des Maklerpools?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

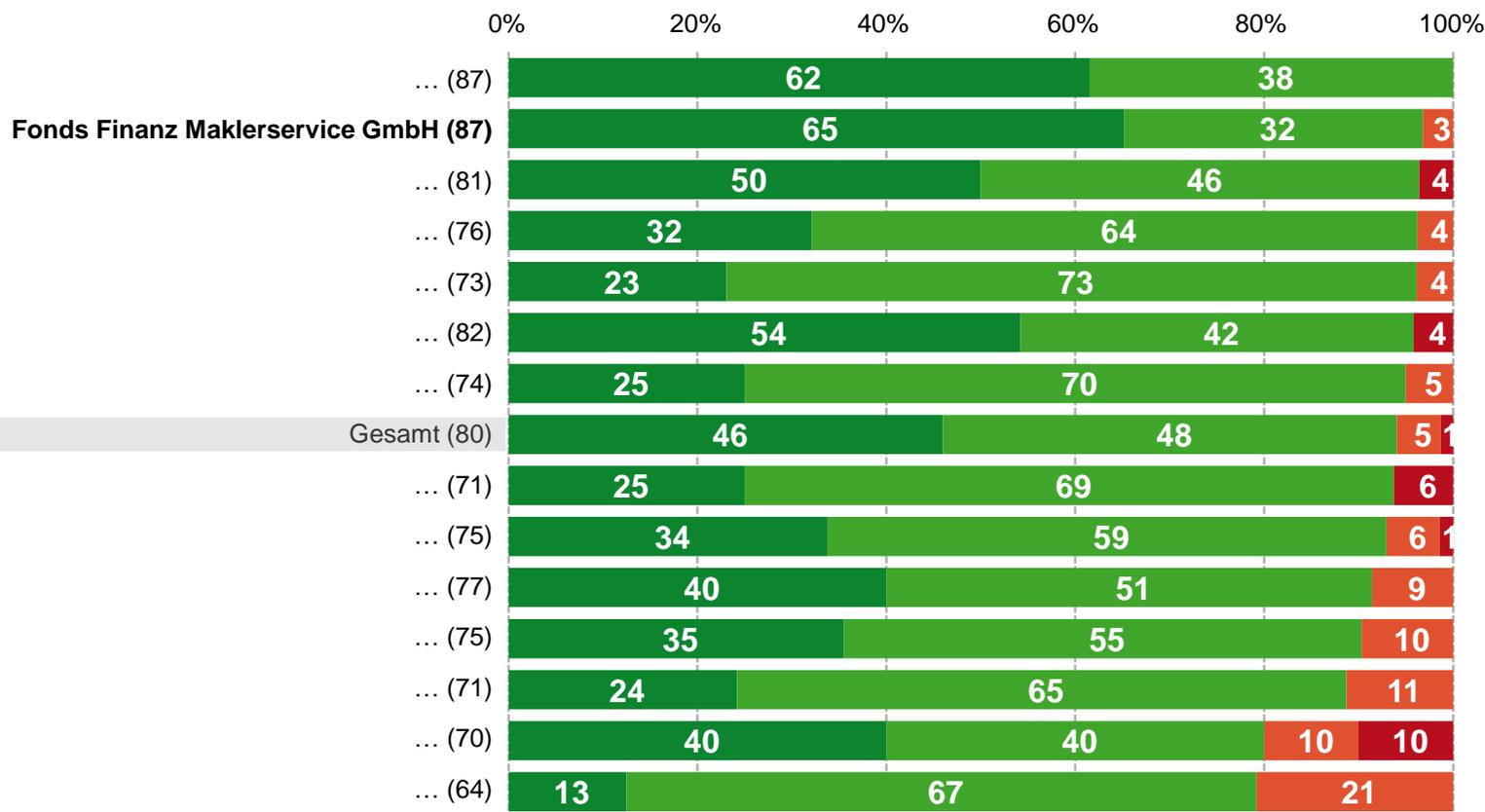
# 4 Vertrauenswürdigkeit

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie folgende Aussage:  
Der Pool ist absolut vertrauenswürdig.**

Ranking nach Top2Box

■ trifft voll und ganz zu ■ trifft eher zu ■ trifft eher nicht zu ■ trifft überhaupt nicht zu



Angaben in Prozent,  
Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

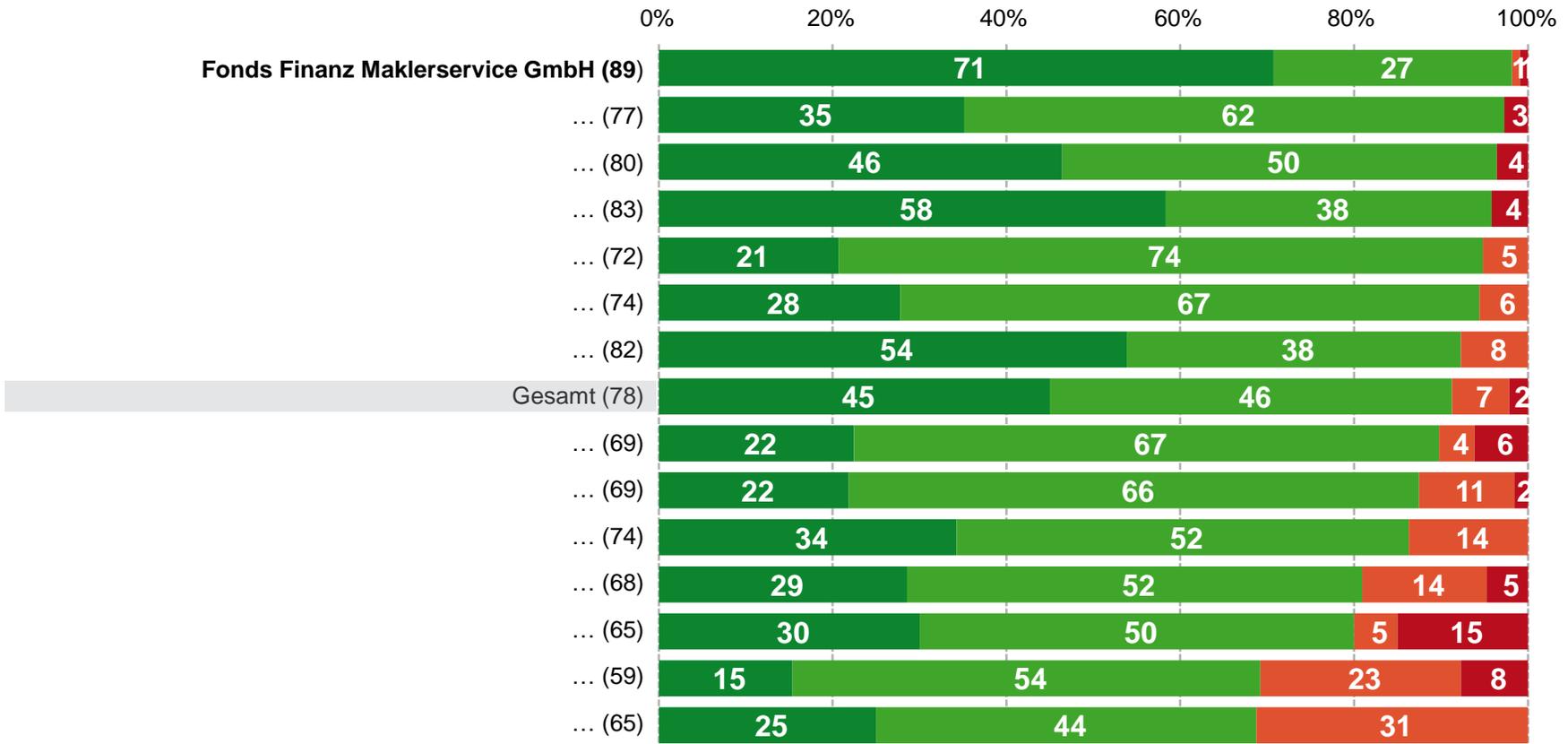
# Fairness

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie folgende Aussage:  
Ich fühle mich fair behandelt.**

Ranking nach Top2Box

■ trifft voll und ganz zu ■ trifft eher zu ■ trifft eher nicht zu ■ trifft überhaupt nicht zu



Angaben in Prozent,  
Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

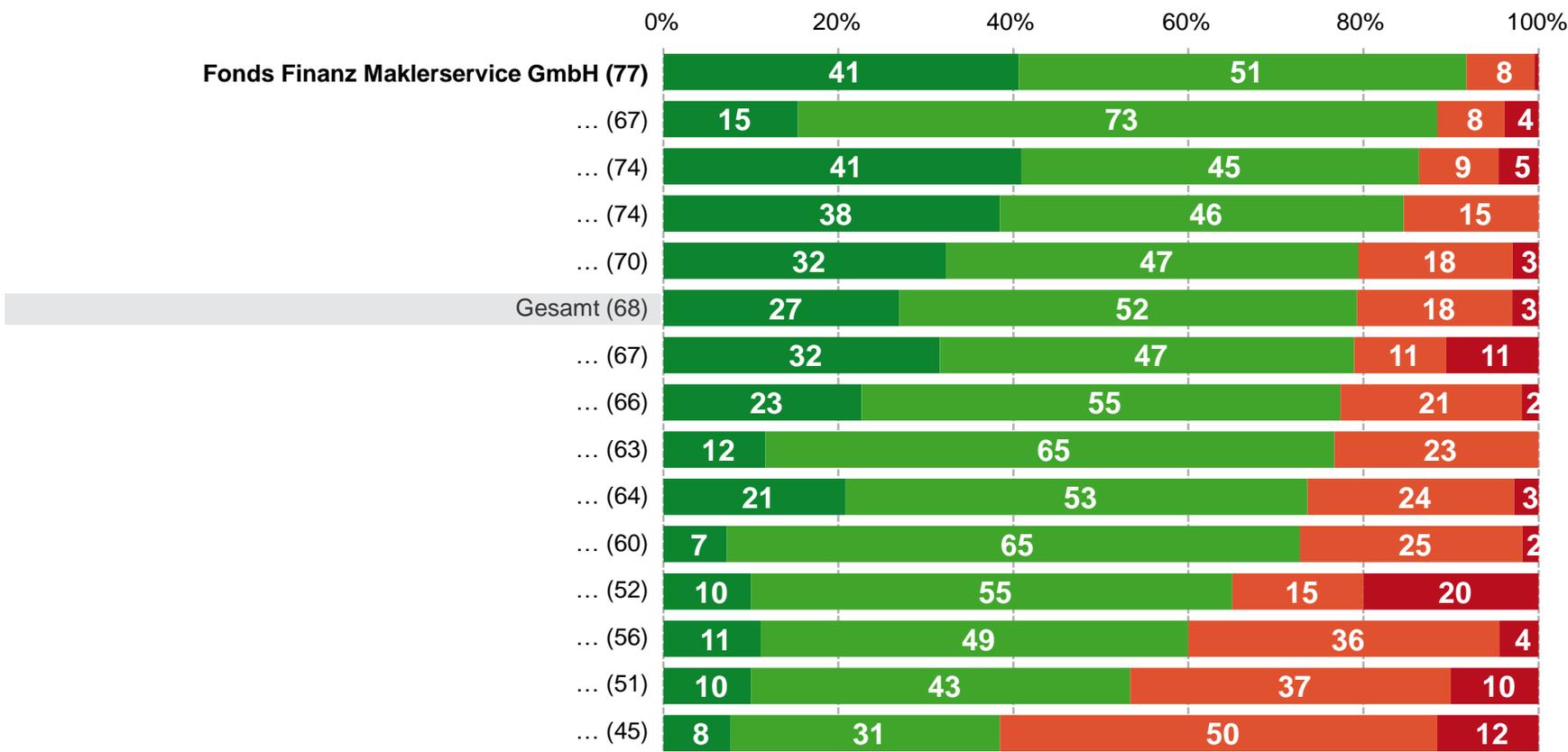
# 4 Bedürfnisorientierung

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie folgende Aussage:  
Der Pool orientiert sich an meinen Bedürfnissen.**

Ranking nach Top2Box

■ trifft voll und ganz zu ■ trifft eher zu ■ trifft eher nicht zu ■ trifft überhaupt nicht zu



Angaben in Prozent,  
Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

# Agenda

- |    |   |     |
|----|---|-----|
| 1. | Inhalt, Methodik und Kernergebnisse                     | 5   |
| 2. | Kennzahlen zur Poolanbindung                            | 16  |
|    | Aktuelles Geschäft über Maklerpools                     | 18  |
|    | Zukünftige Entwicklung von Maklerpools                  | 25  |
| 3. | Erfolgstreiber von Maklerpools                          | 28  |
| 4. | Einzelne Maklerpools im Urteil der Makler               | 43  |
|    | Gesamtzufriedenheit und zukünftige Geschäftsentwicklung | 47  |
|    | Serviceunterstützung                                    | 64  |
|    | Produkte und Verkaufsunterstützung                      | 77  |
|    | Unterstützungs- und Abwicklungsprozesse                 | 90  |
|    | IT-Unterstützung und Bereitstellung von Software        | 104 |
| 5. | Angaben zu dem Herausgeber                              | 130 |



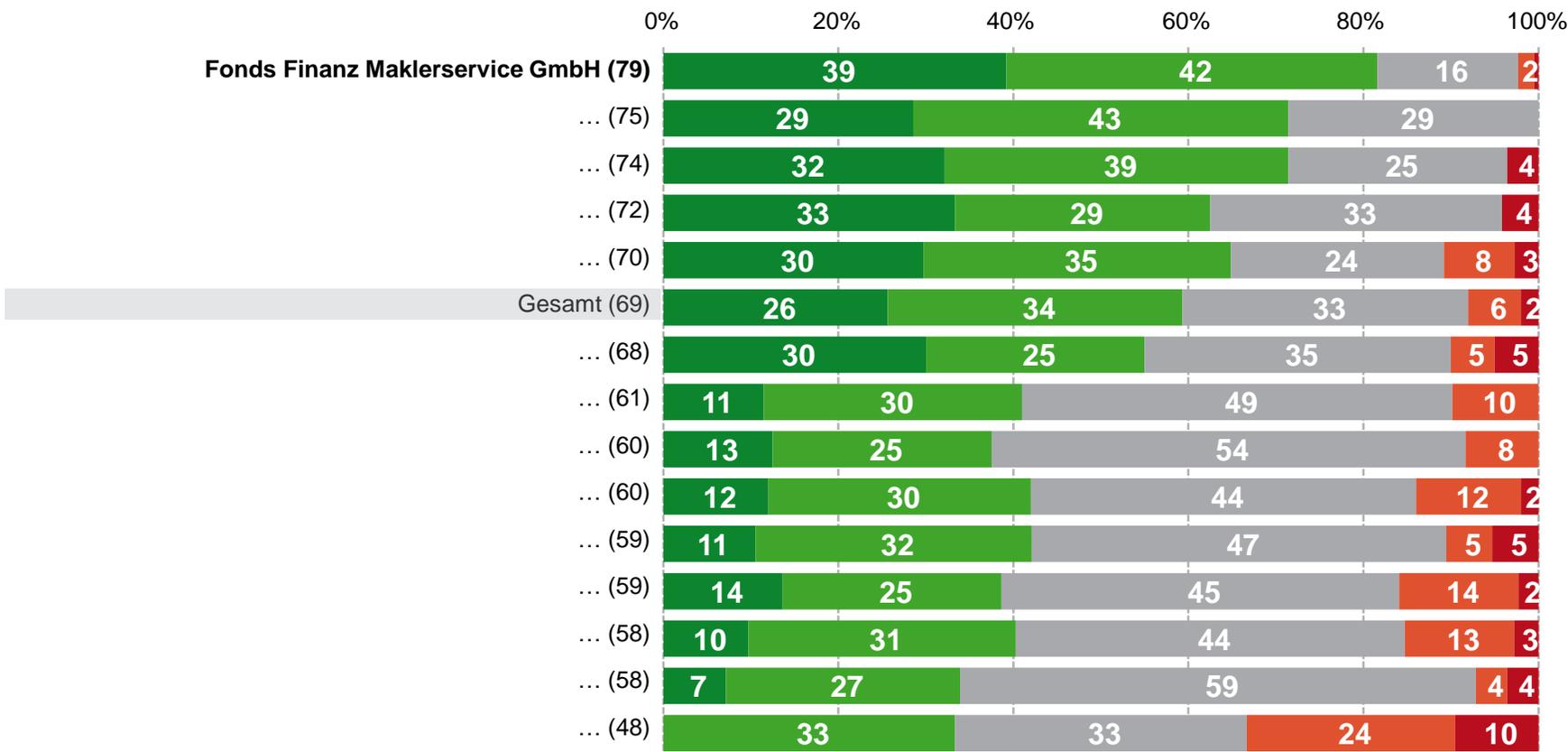
# Freundlichkeit der Mitarbeiter bei Rückfragen

## Maklerpoolvergleich

Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit der Mitarbeiter bei Rückfragen?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

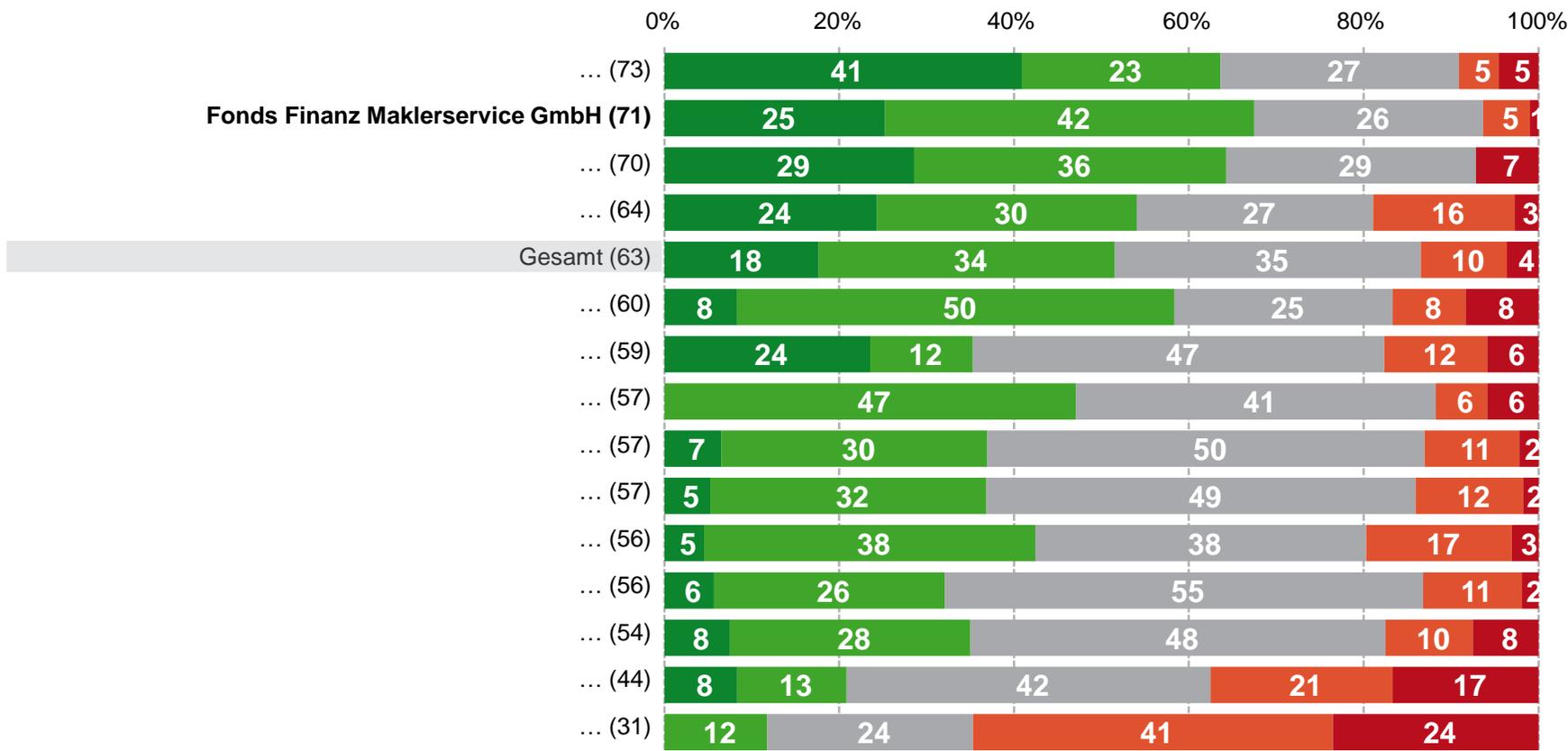
# Einhaltung von Zusagen der Mitarbeiter

## Maklerpoolvergleich

Wie beurteilen Sie die Einhaltung von Zusagen der Mitarbeiter?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

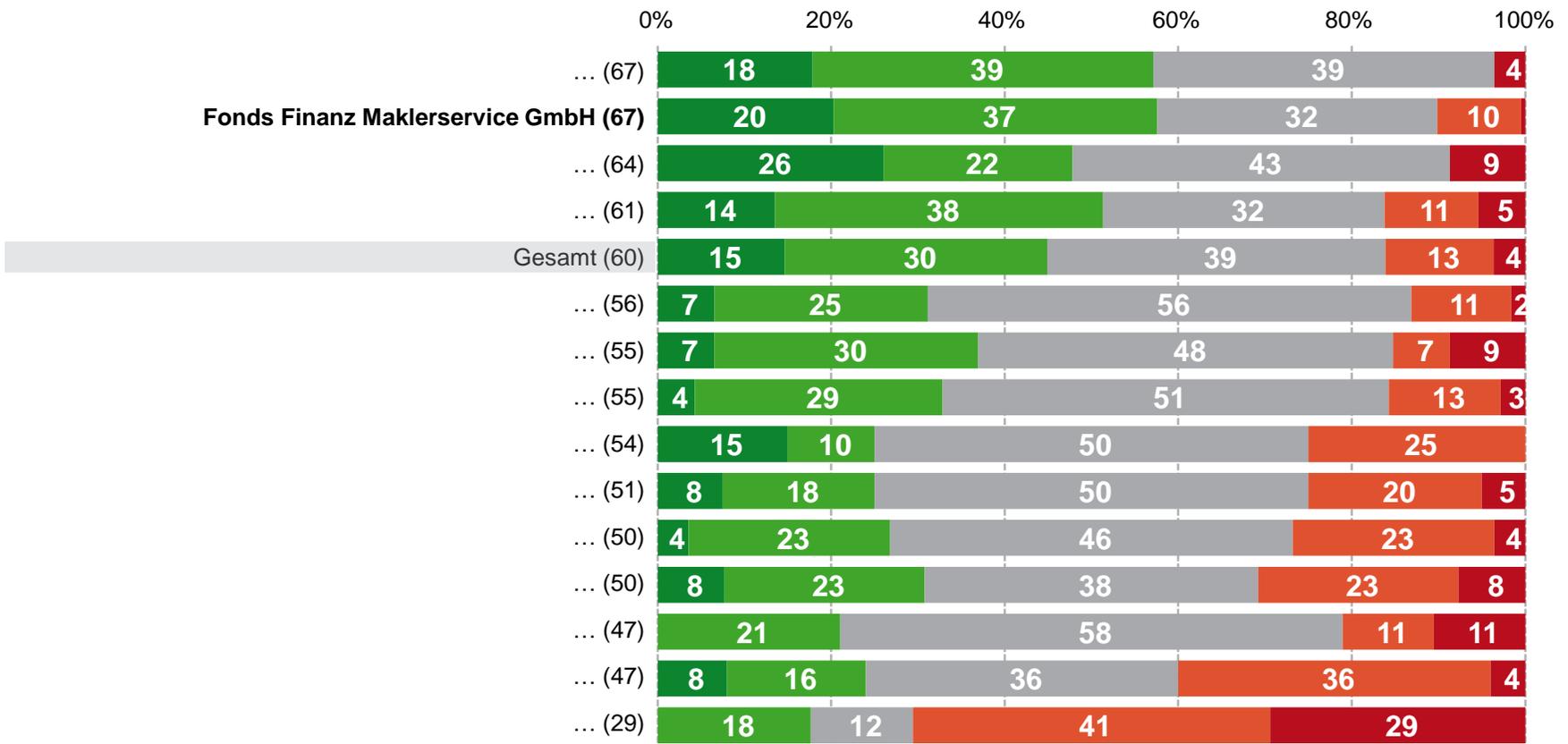
# Fachkompetenz der Mitarbeiter bei Rückfragen

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz der Mitarbeiter bei Rückfragen?**

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

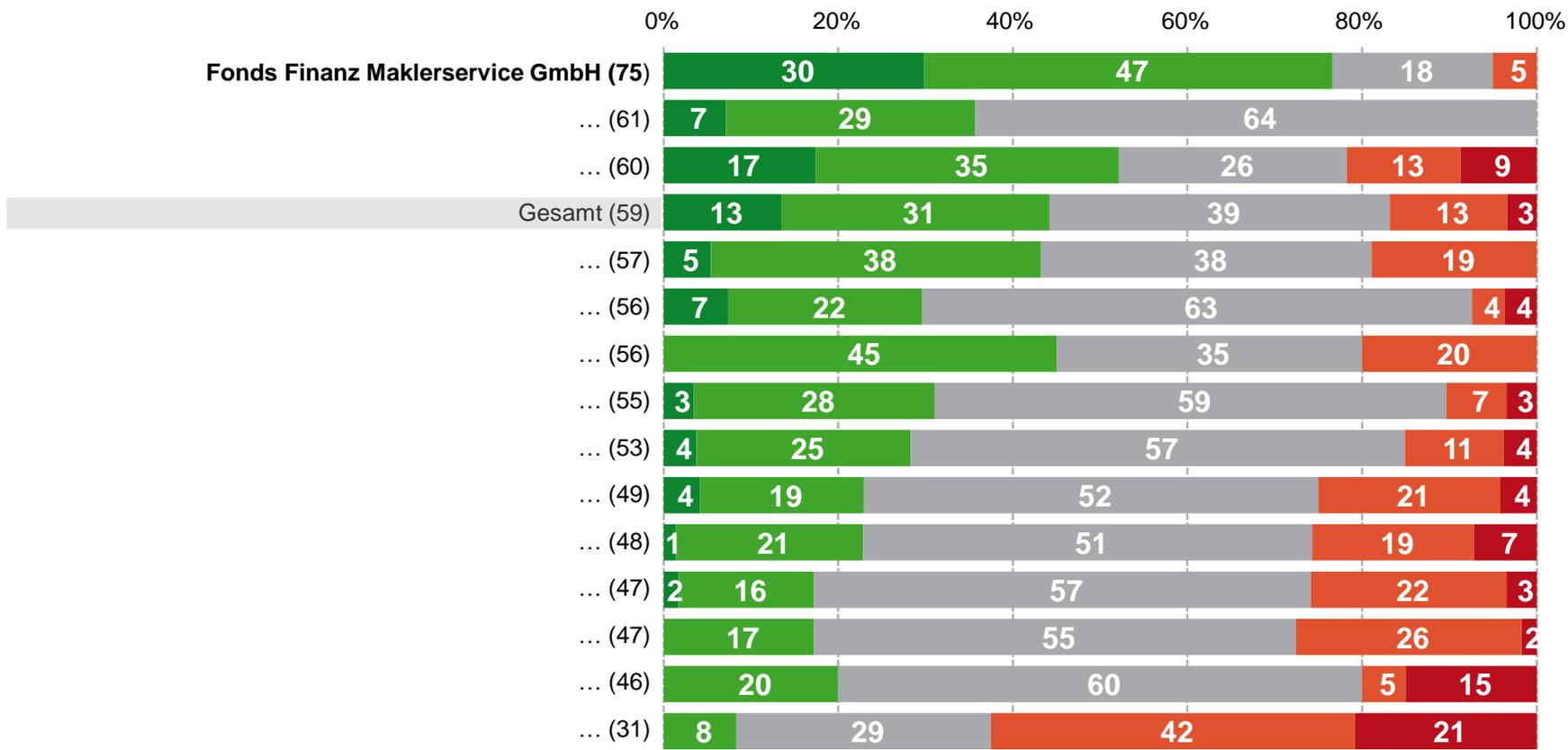
# Serviceleistungen insgesamt

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie die Serviceleistungen insgesamt?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

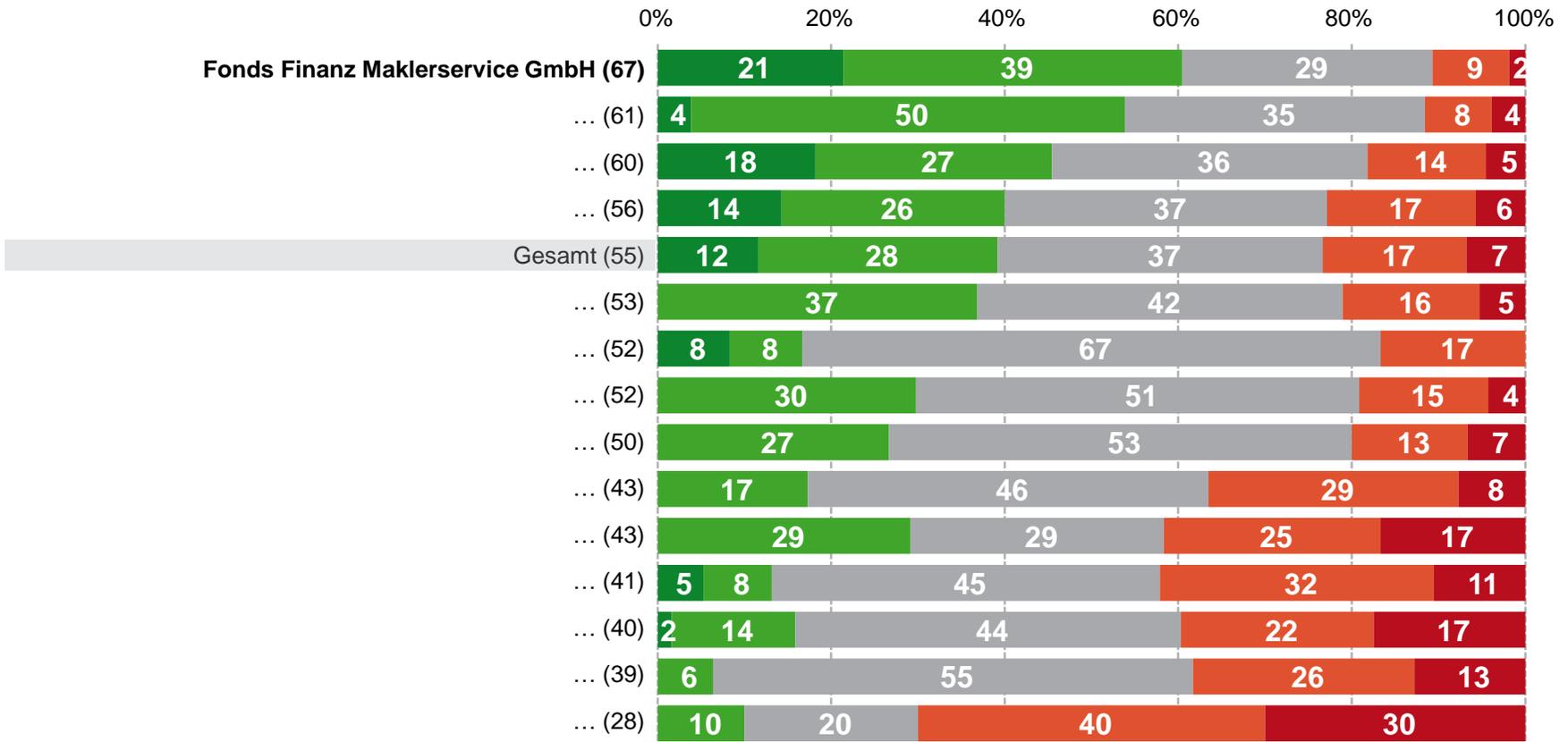
# Maklerbetreuung durch den Pool insgesamt

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die Maklerbetreuung durch den Pool insgesamt?**

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

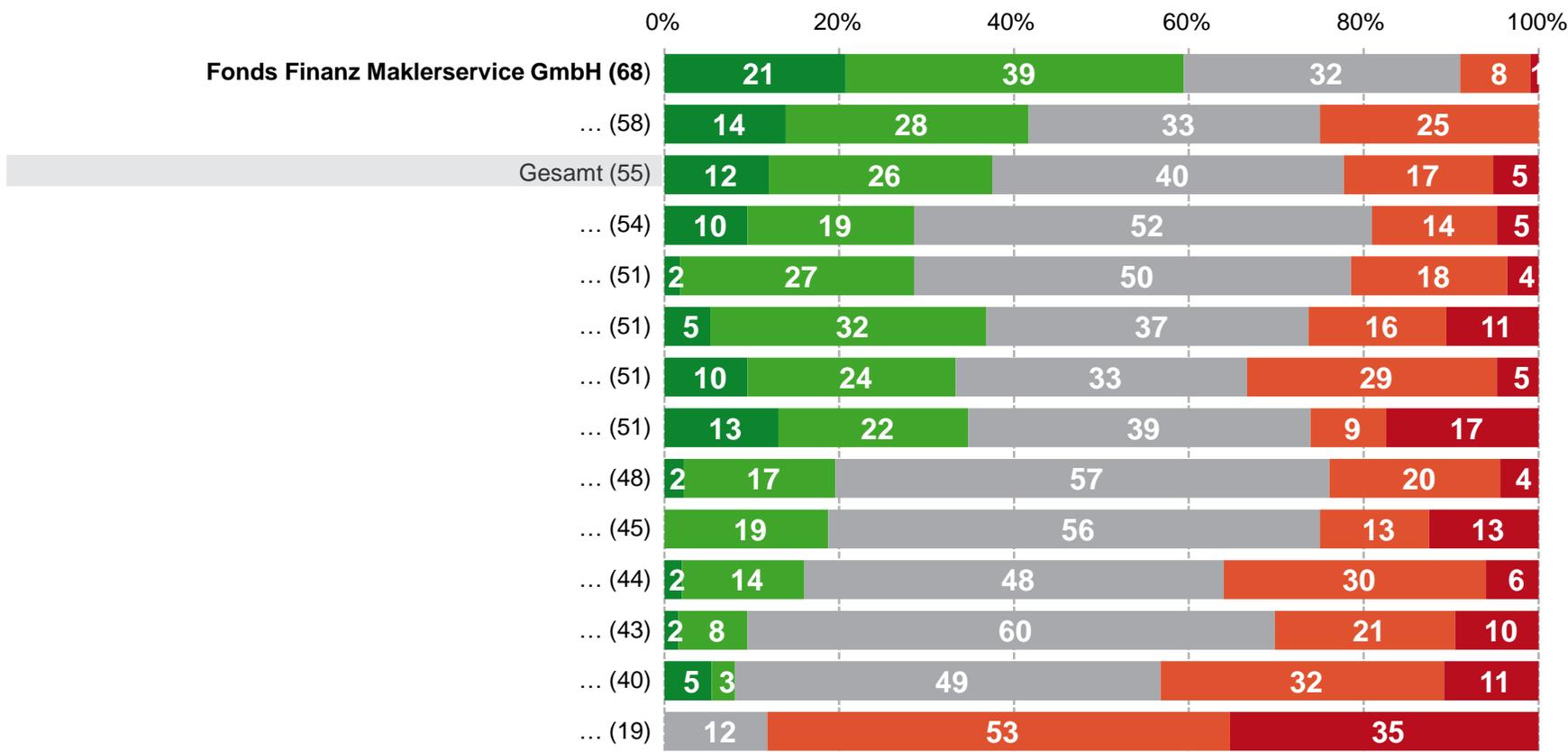
# Unterstützung bei Angeboten

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie die Unterstützung bei Angeboten?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

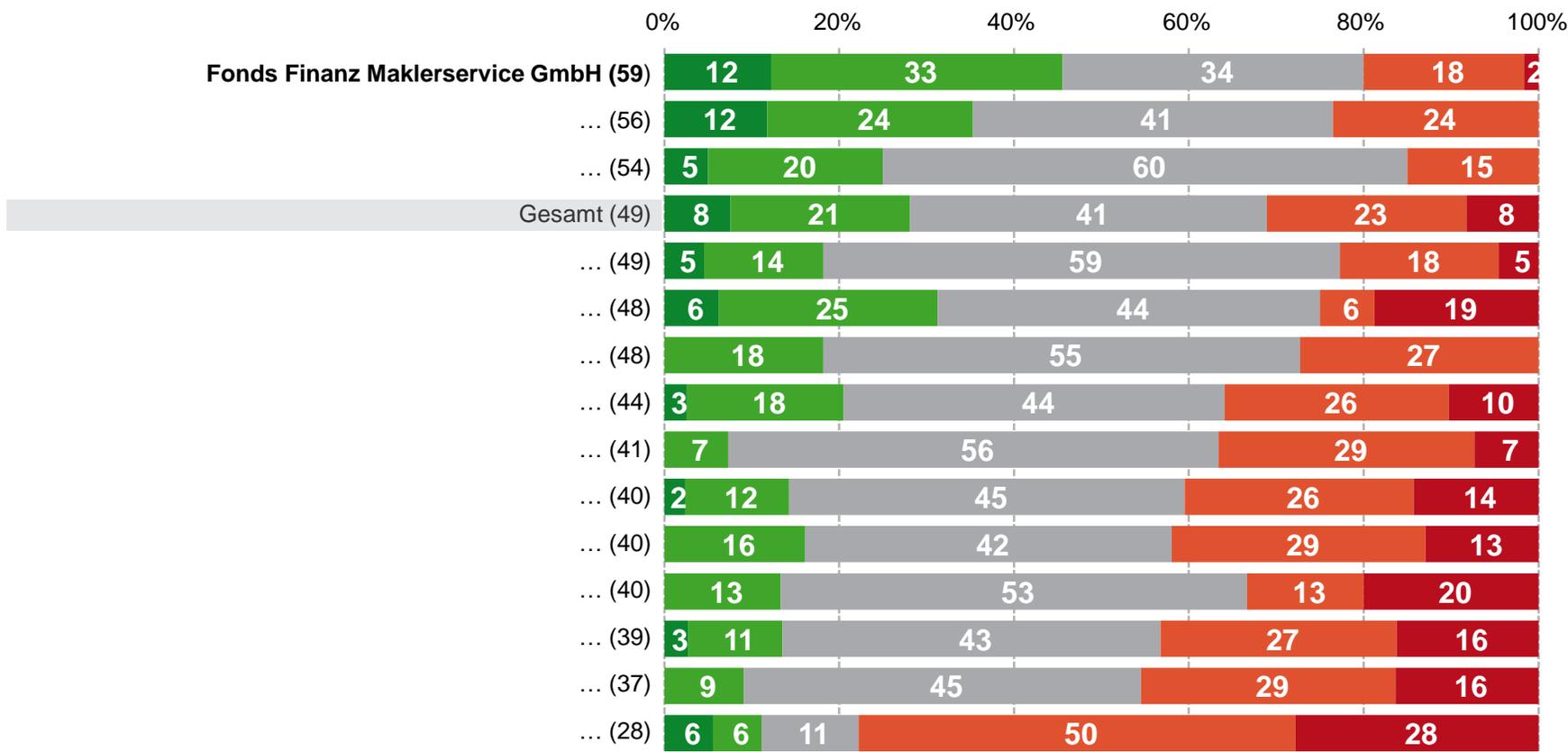
# 4 Marketingunterstützung

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie die Marketingunterstützung?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

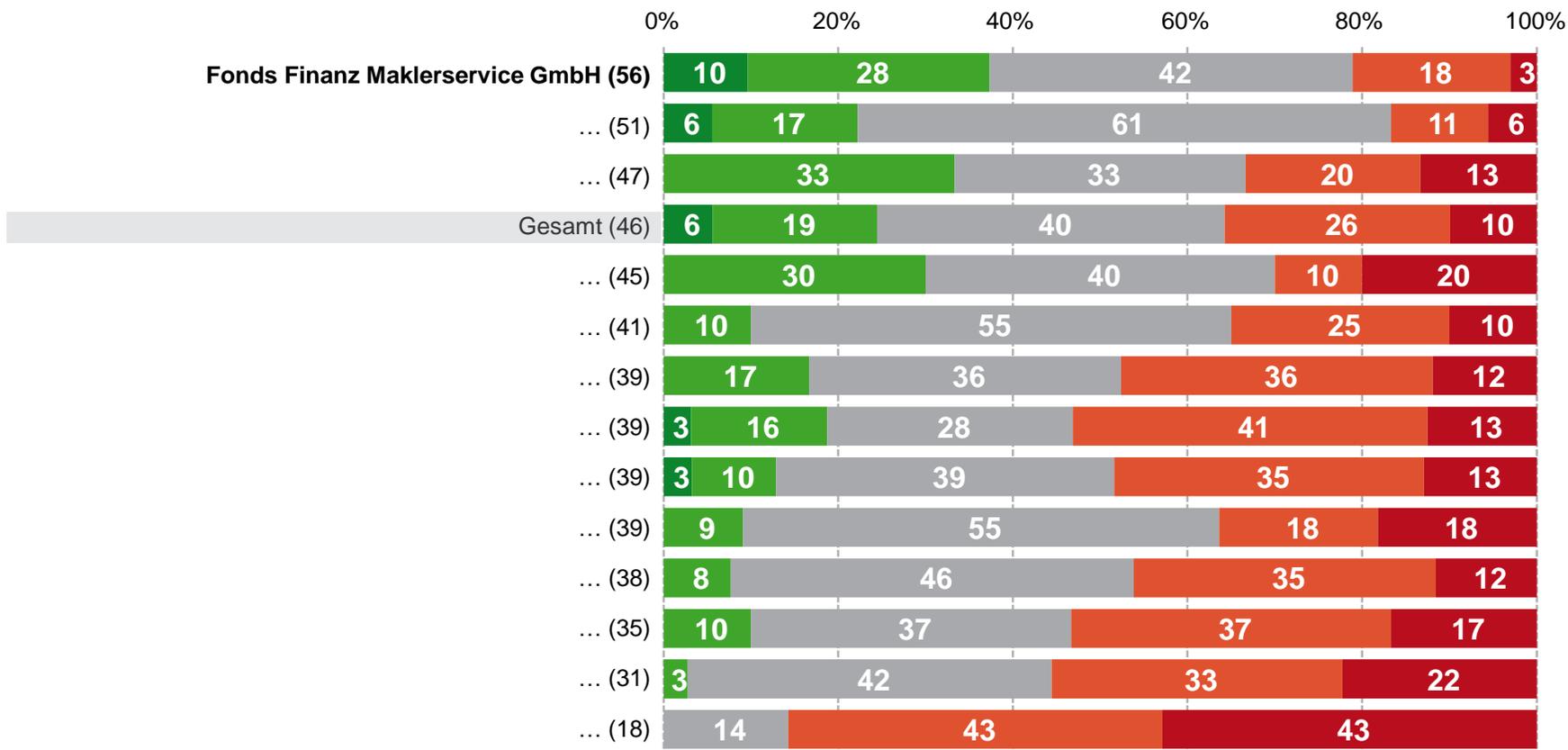
# 4 Mailings und Kampagnen

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie die Mailings und Kampagnen?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

# Agenda

- 
- |           |   |     |
|-----------|---|-----|
| <b>1.</b> | Inhalt, Methodik und Kernergebnisse                     | 5   |
| <b>2.</b> | Kennzahlen zur Poolanbindung                            | 16  |
|           | Aktuelles Geschäft über Maklerpools                     | 18  |
|           | Zukünftige Entwicklung von Maklerpools                  | 25  |
| <b>3.</b> | Erfolgstreiber von Maklerpools                          | 28  |
| <b>4.</b> | Einzelne Maklerpools im Urteil der Makler               | 43  |
|           | Gesamtzufriedenheit und zukünftige Geschäftsentwicklung | 47  |
|           | Serviceunterstützung                                    | 64  |
|           | Produkte und Verkaufsunterstützung                      | 77  |
|           | Unterstützungs- und Abwicklungsprozesse                 | 90  |
|           | IT-Unterstützung und Bereitstellung von Software        | 104 |
| <b>5.</b> | Angaben zu dem Herausgeber                              | 130 |

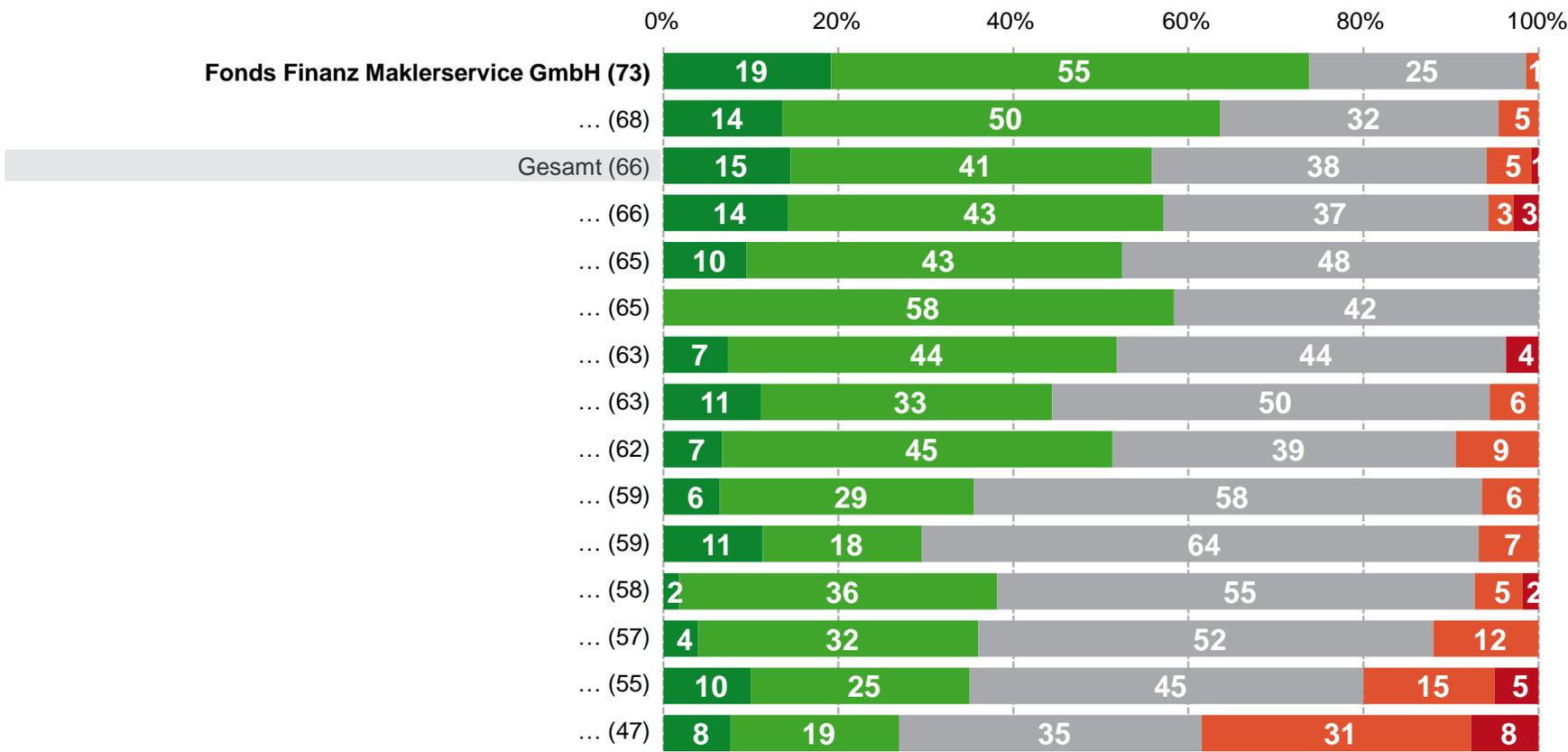
# Qualität der Produkte

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie die Qualität der Produkte?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

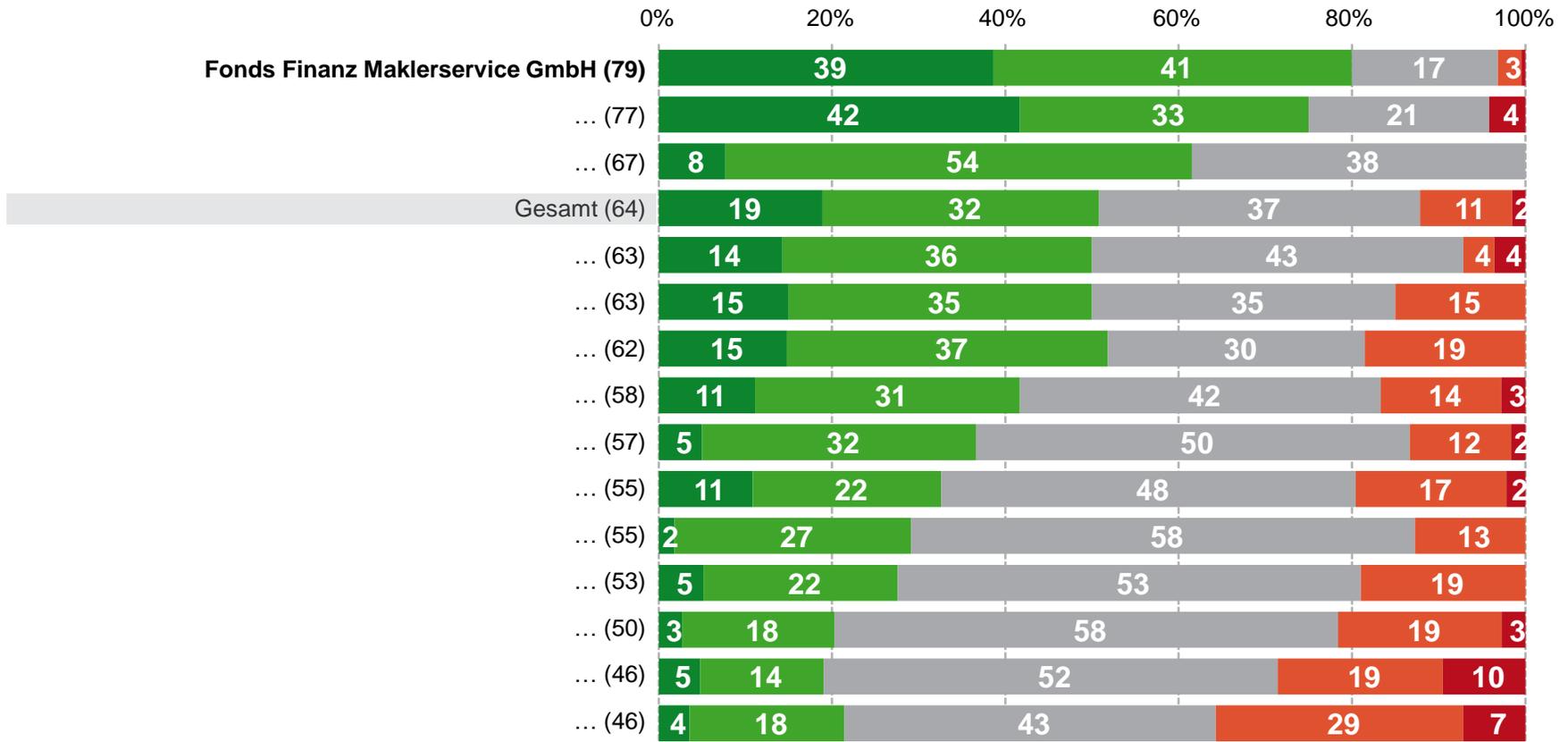
# Produktvielfalt

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie die Vielfalt angebotener Produkte?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

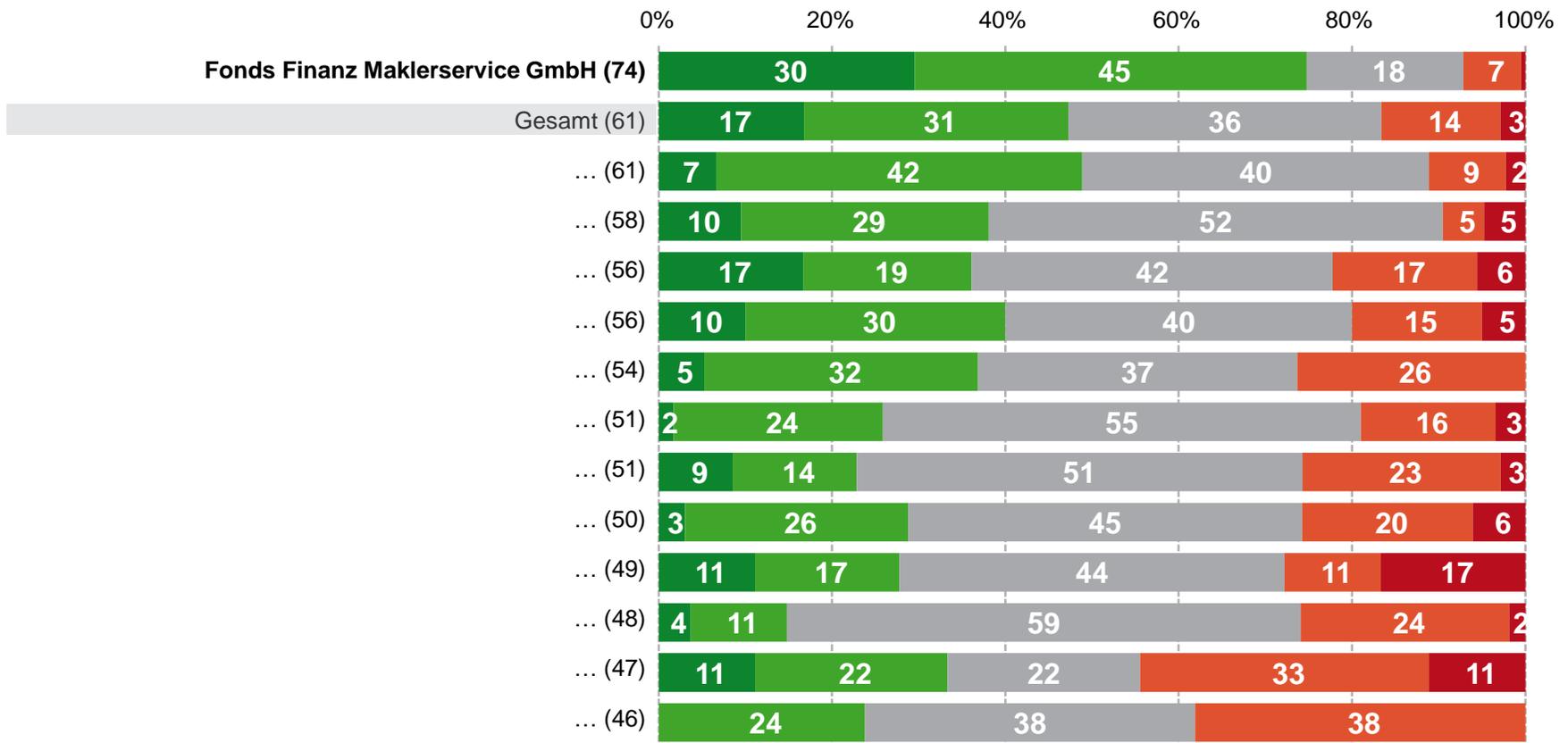
# Schnelligkeit bei Angebotsanfragen

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie die Schnelligkeit bei Angebotsanfragen?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

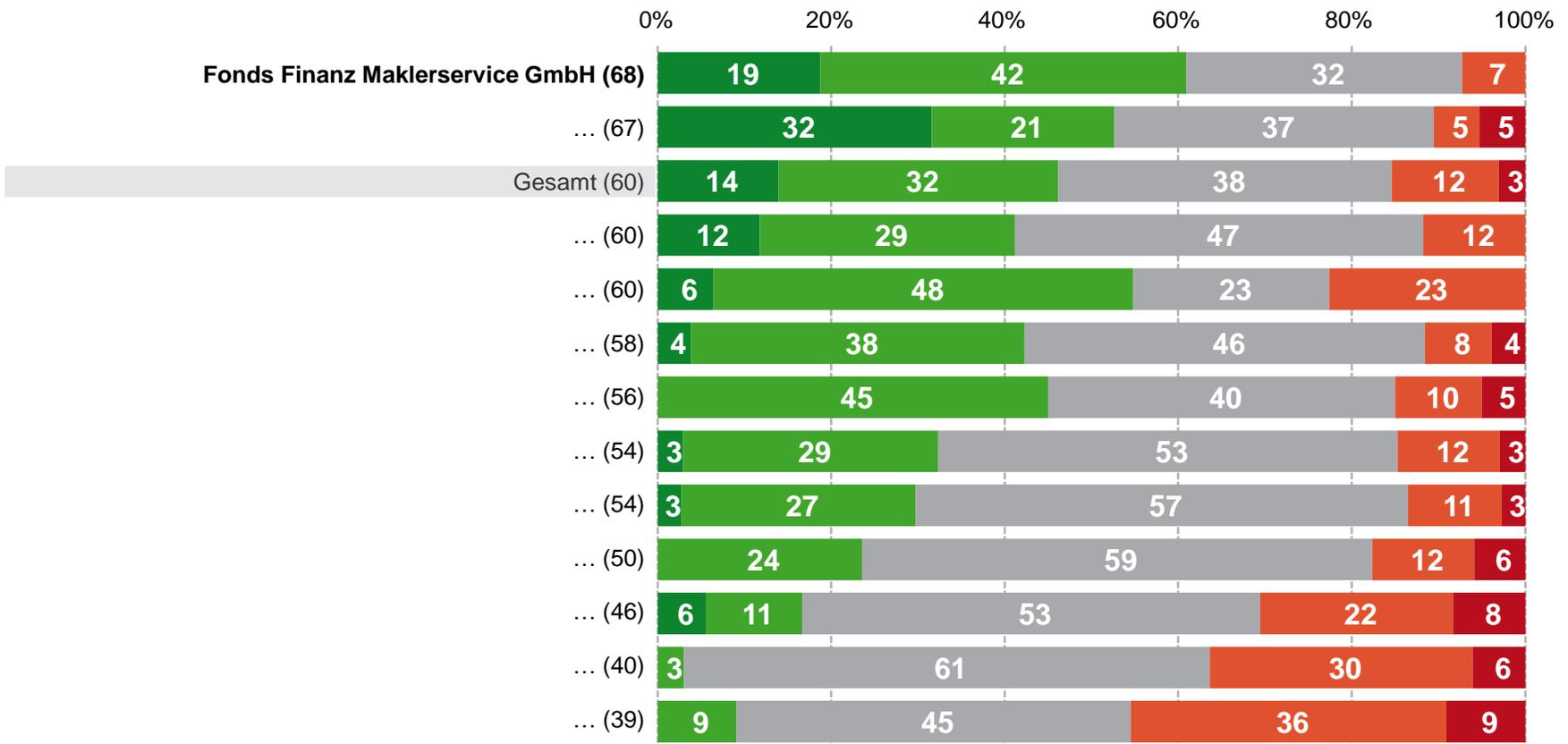
# Qualität der Seminare und Workshops

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie die Qualität der Seminare und Workshops?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

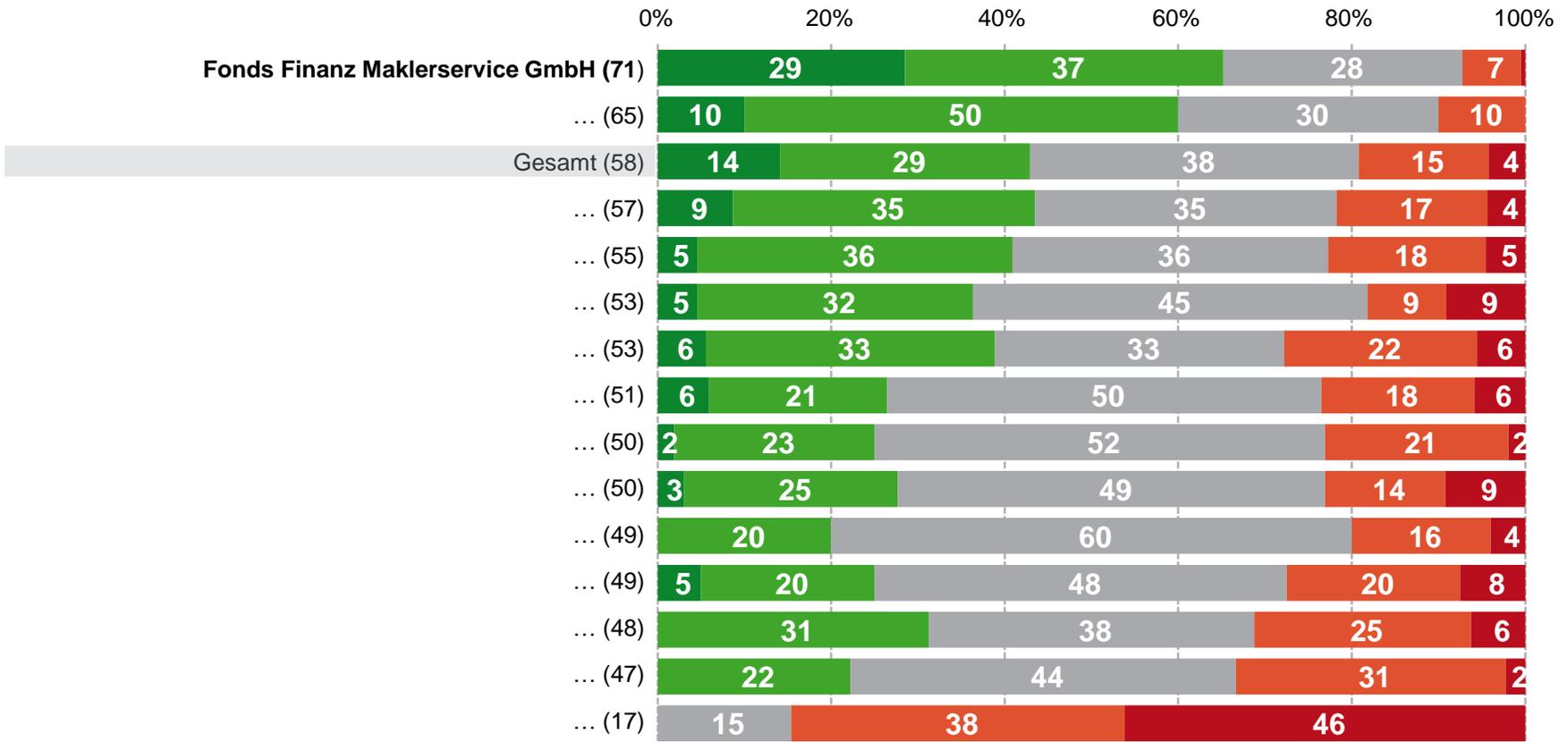
# Qualität der Informationsversorgung zu Produkten

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die Qualität der Informationsversorgung zu Produkten, z.B. Produktbroschüren und Marketinginformationen?**

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

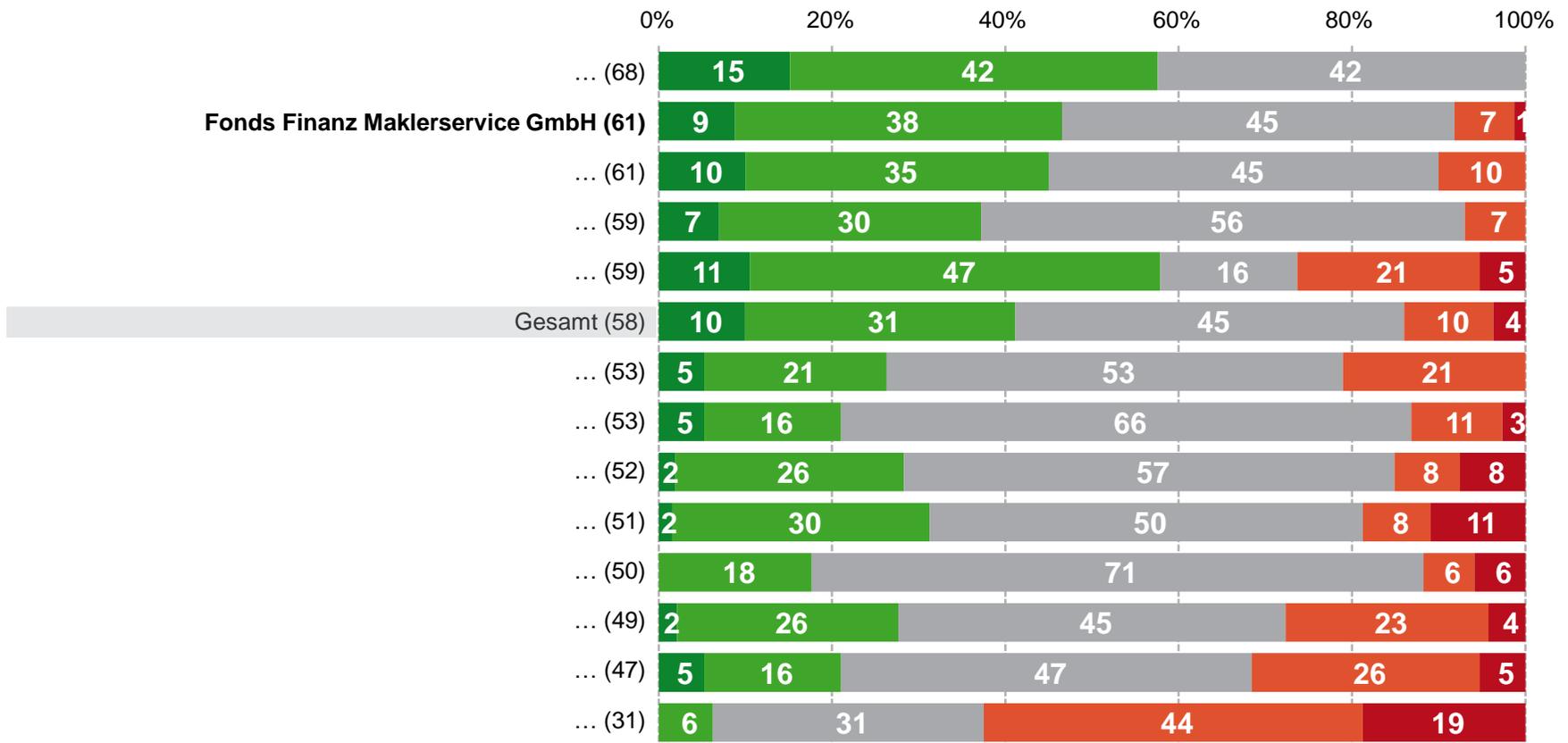
# Nachhaltigkeit der Deckungskonzepte

## Maklerpoolvergleich

Wie beurteilen Sie die Nachhaltigkeit der Deckungskonzepte des Pools?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

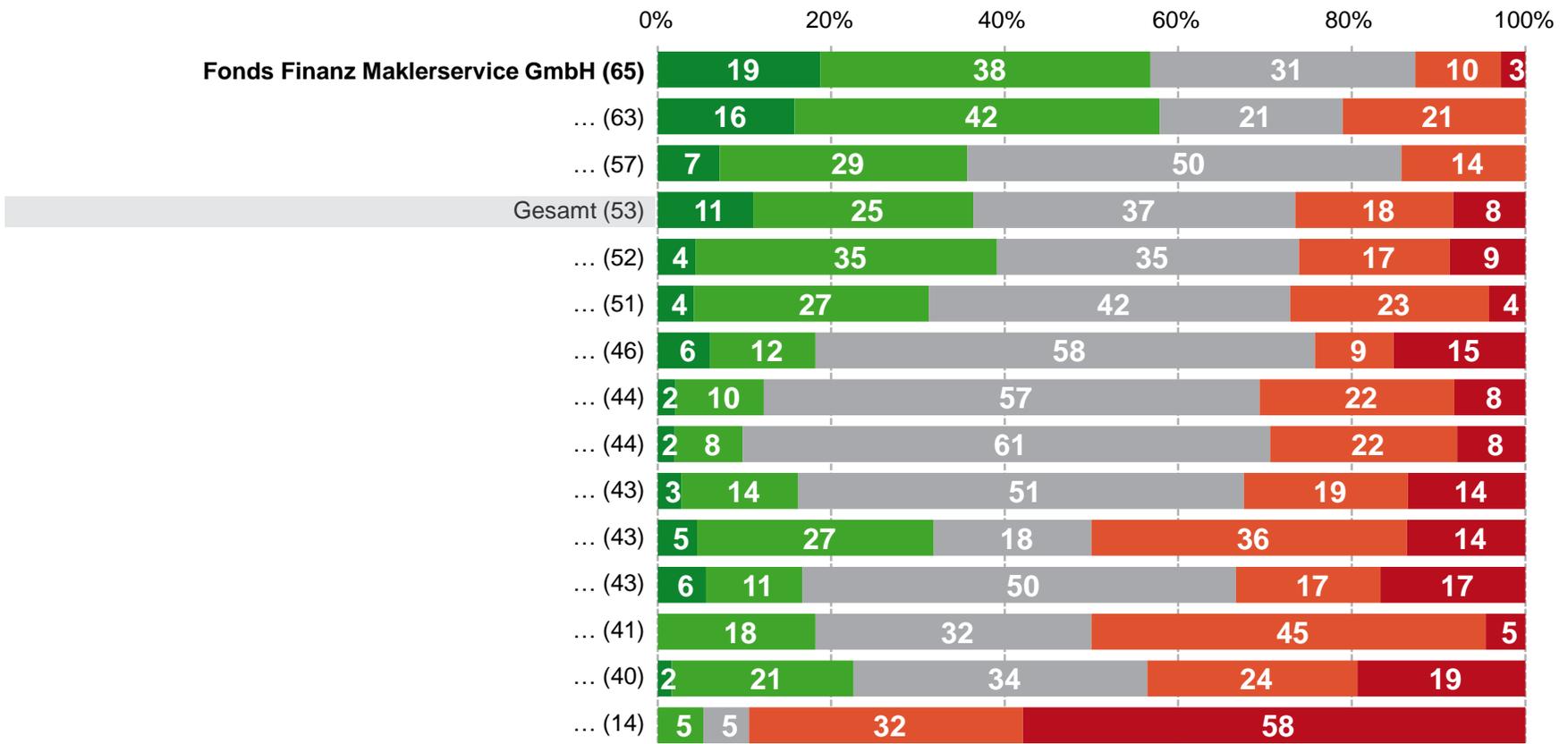
# (Zwischen-)Informationsfluss zum Bearbeitungsstand

## Maklerpoolvergleich

Wie beurteilen Sie den (Zwischen-)Informationsfluss zum Stand einer Bearbeitung?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

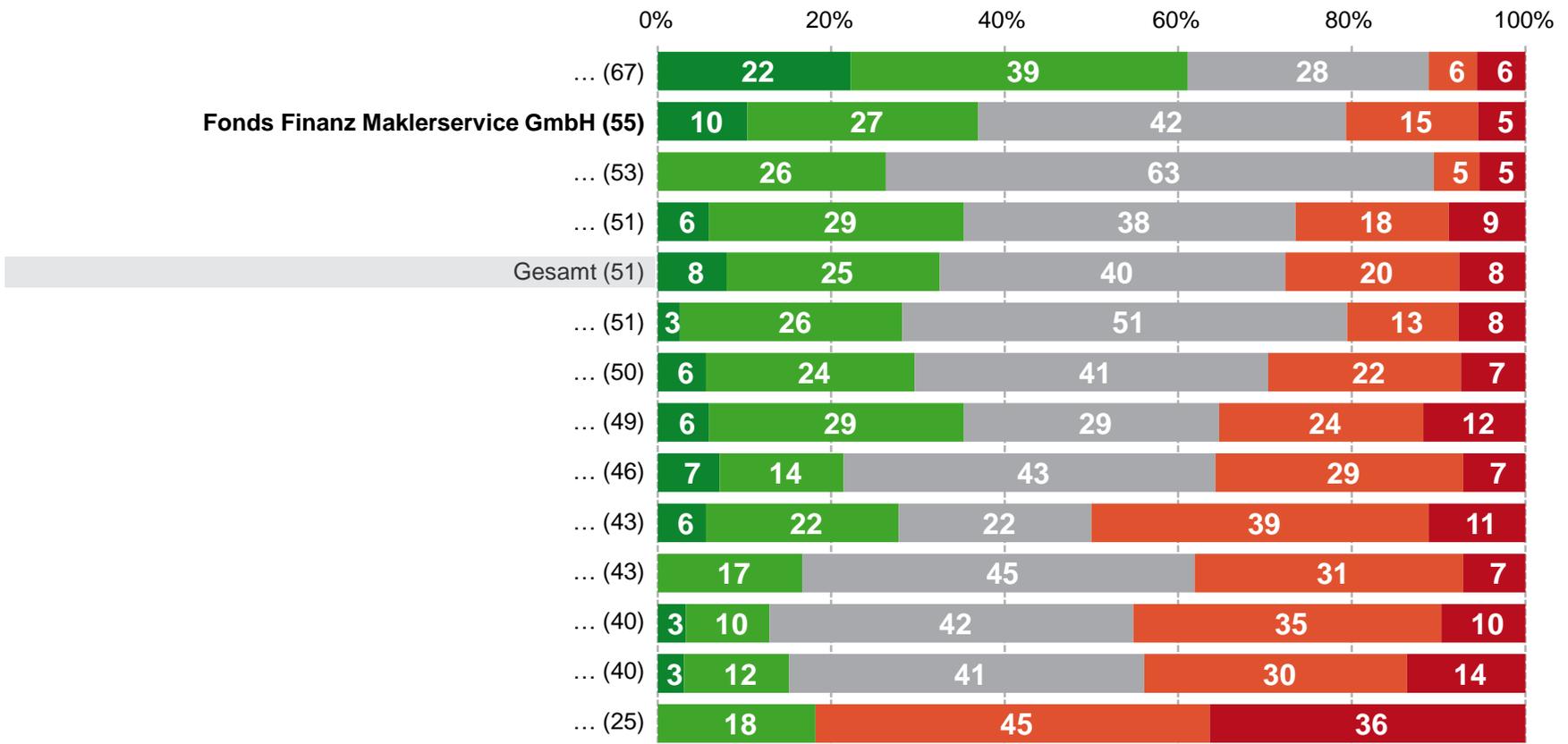
# Unterstützung bei komplexen Deckungsanfragen

## Maklerpoolvergleich

Wie beurteilen Sie die Unterstützung bei komplexen Deckungsanfragen?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

# Agenda

1. Inhalt, Methodik und Kernergebnisse	5
2. Kennzahlen zur Poolanbindung	16
Aktuelles Geschäft über Maklerpools	18
Zukünftige Entwicklung von Maklerpools	25
3. Erfolgstreiber von Maklerpools	28
4. Einzelne Maklerpools im Urteil der Makler	43
Gesamtzufriedenheit und zukünftige Geschäftsentwicklung	47
Serviceunterstützung	64
Produkte und Verkaufsunterstützung	77
Unterstützungs- und Abwicklungsprozesse	90
IT-Unterstützung und Bereitstellung von Software	104
5. Angaben zu dem Herausgeber	130



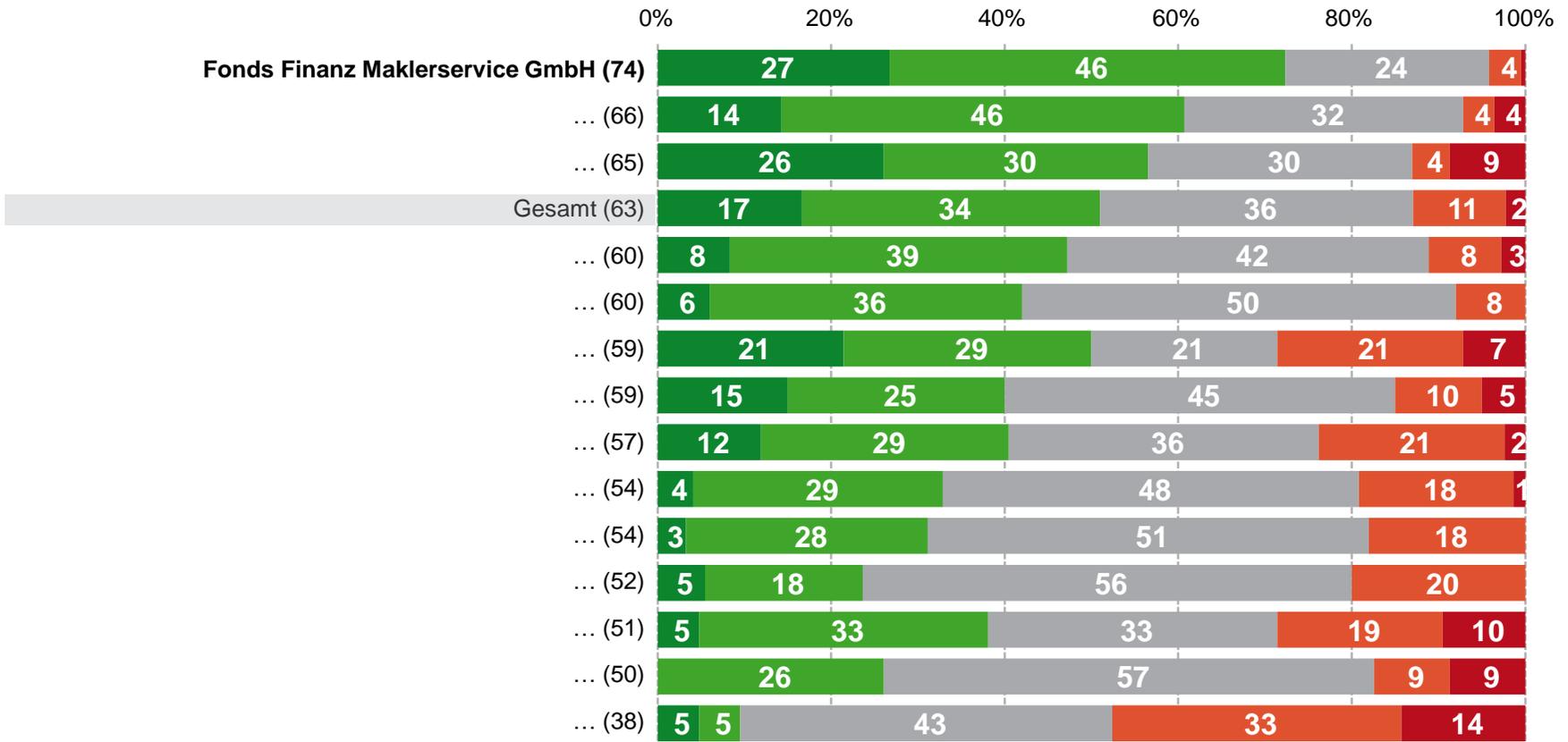
# Erreichbarkeit bei Rückfragen

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit bei Rückfragen?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

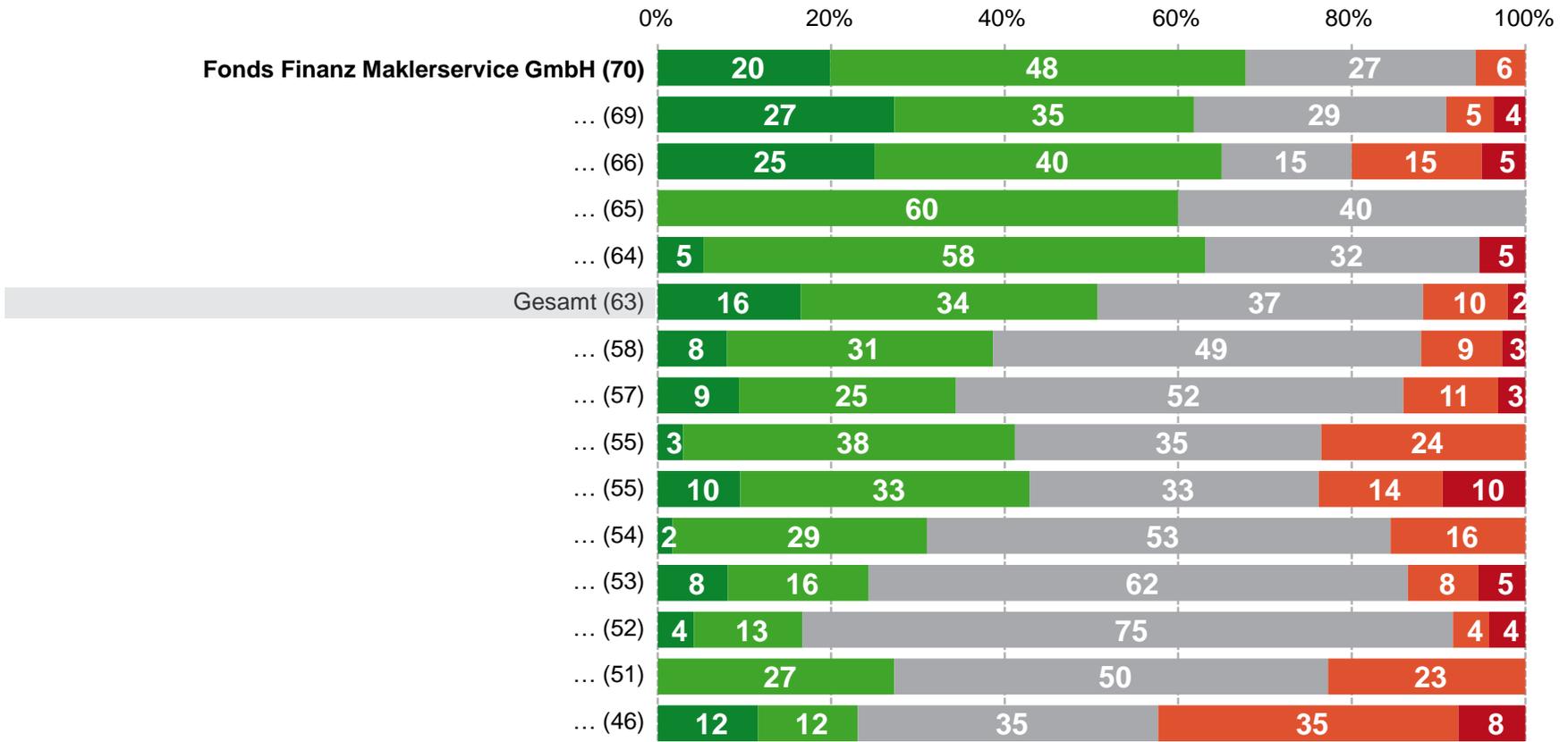
# Schnelligkeit und Zuverlässigkeit der Policing

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die Schnelligkeit und Zuverlässigkeit der Policing?**

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

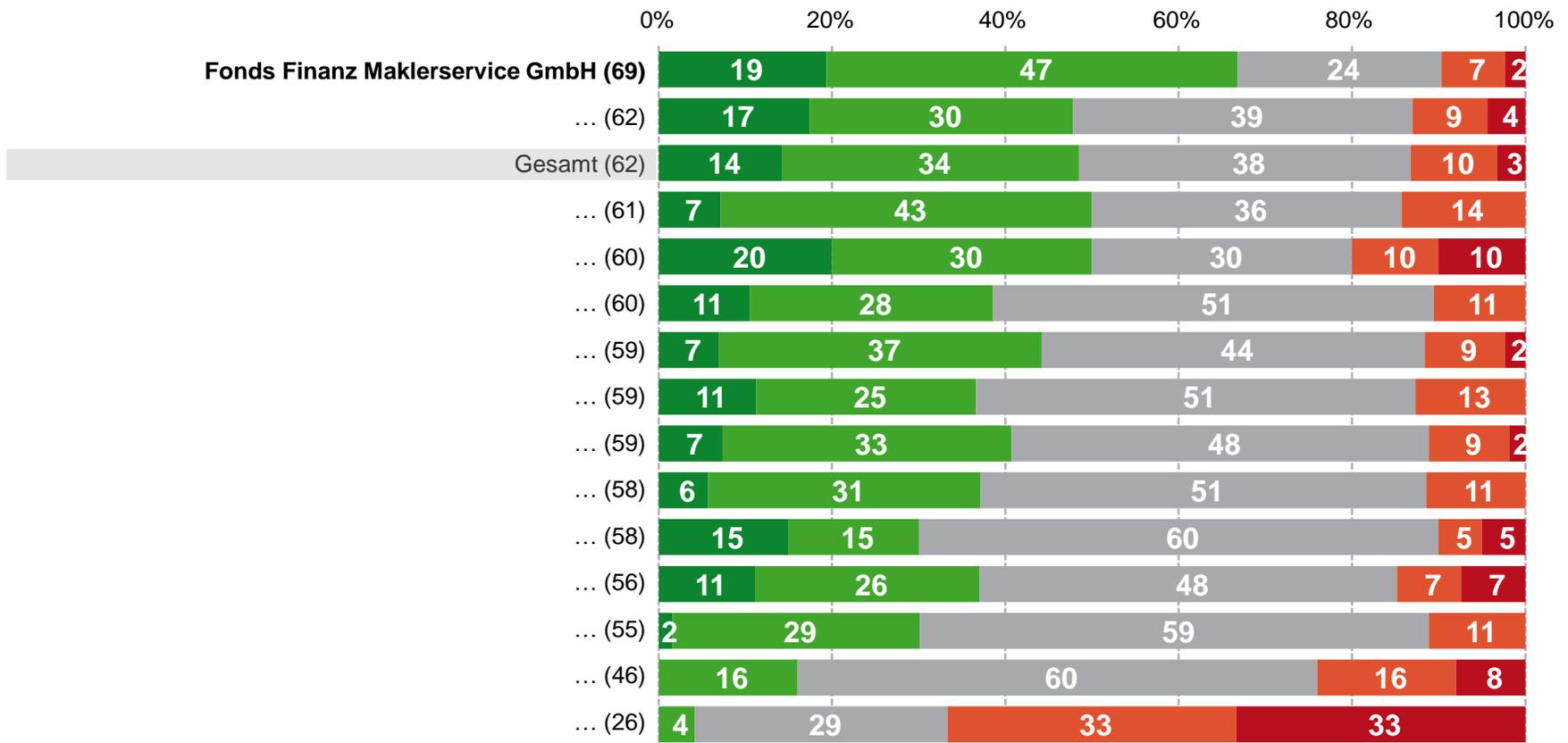
# Zuverlässigkeit und Fehlerfreiheit der Courtageabwicklung

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die Zuverlässigkeit und Fehlerfreiheit der Courtageabwicklung?**

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

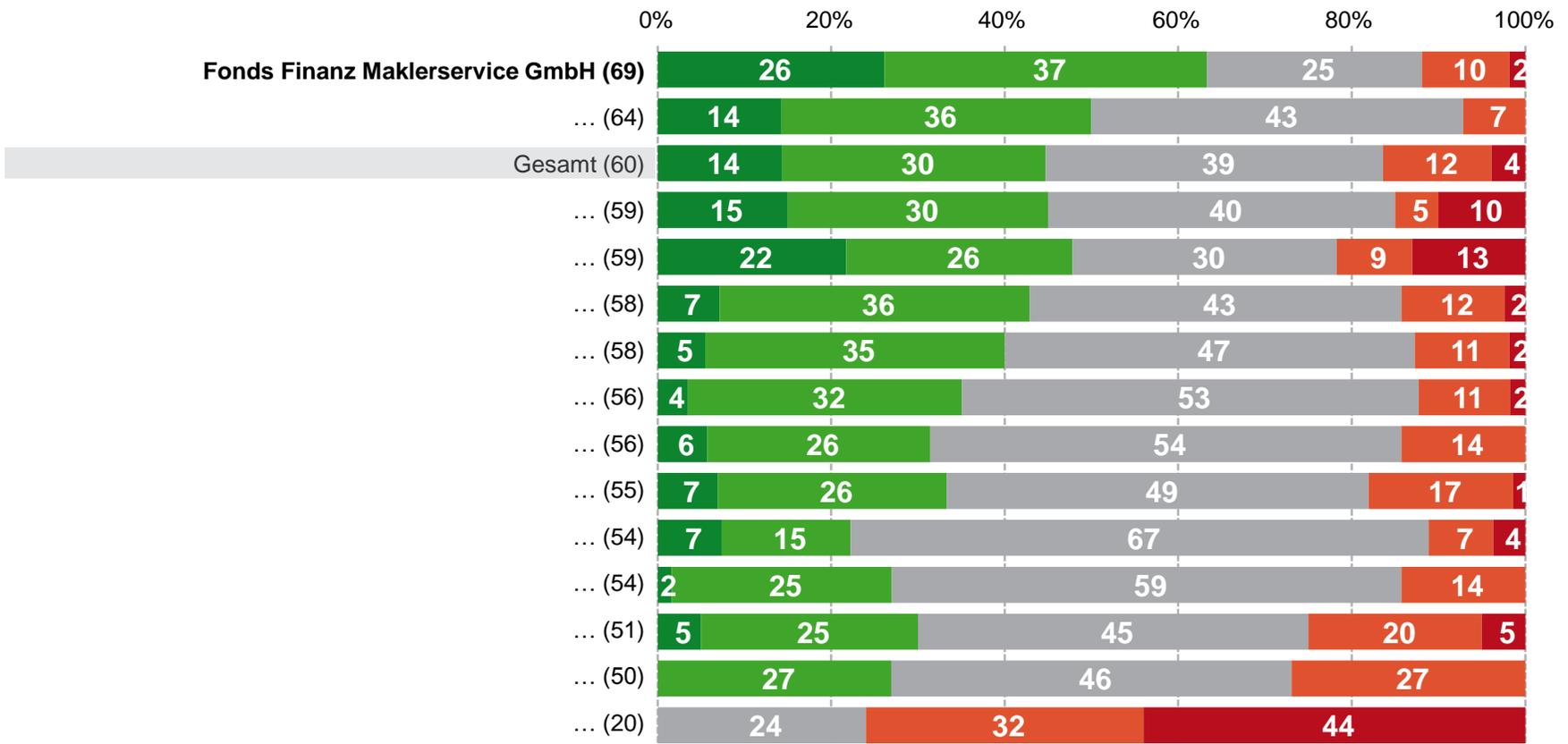
# Schnelligkeit der Courtageabwicklung

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie die Schnelligkeit der Courtageabwicklung?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

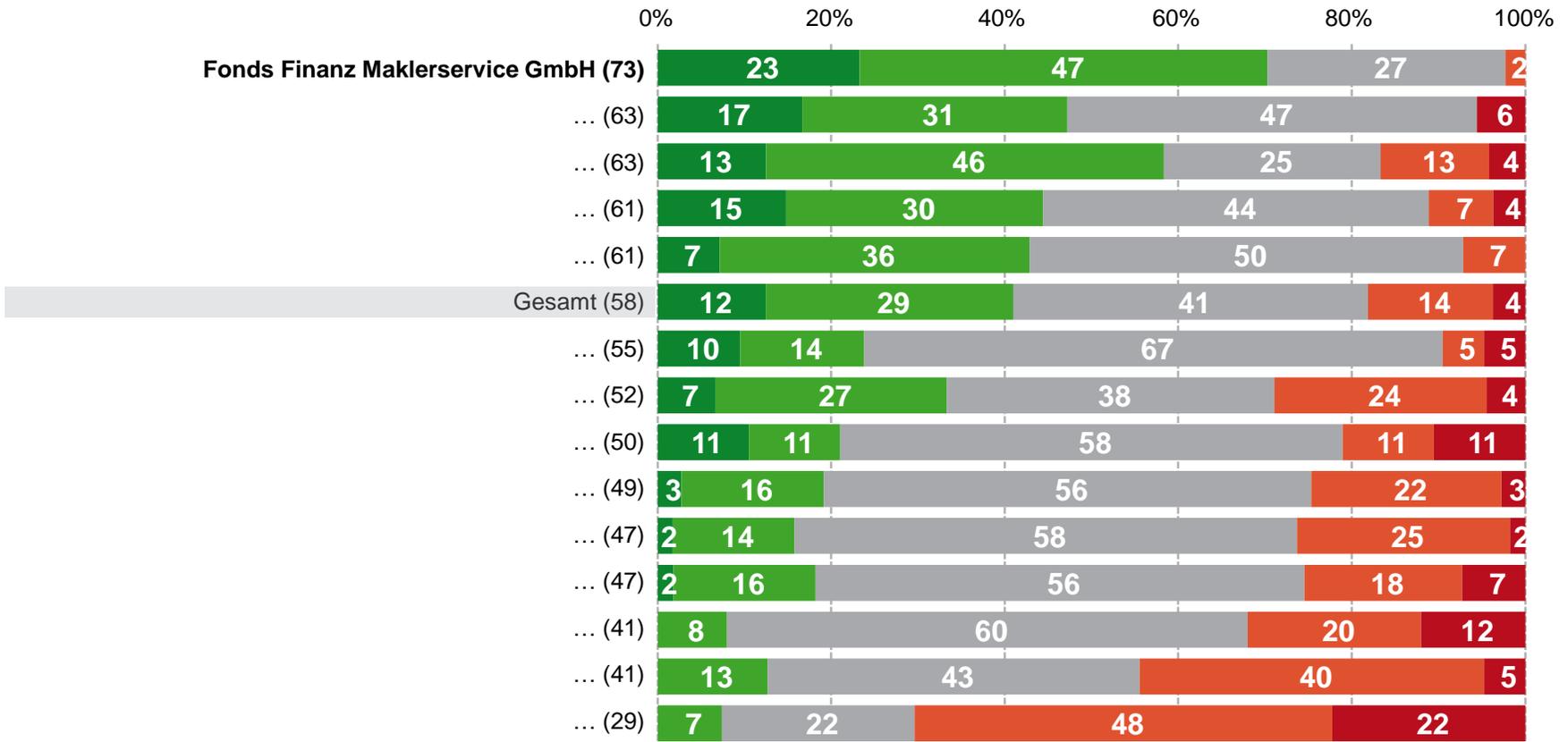
# Höhe der Courtagen

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie die Höhe der Courtagen?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

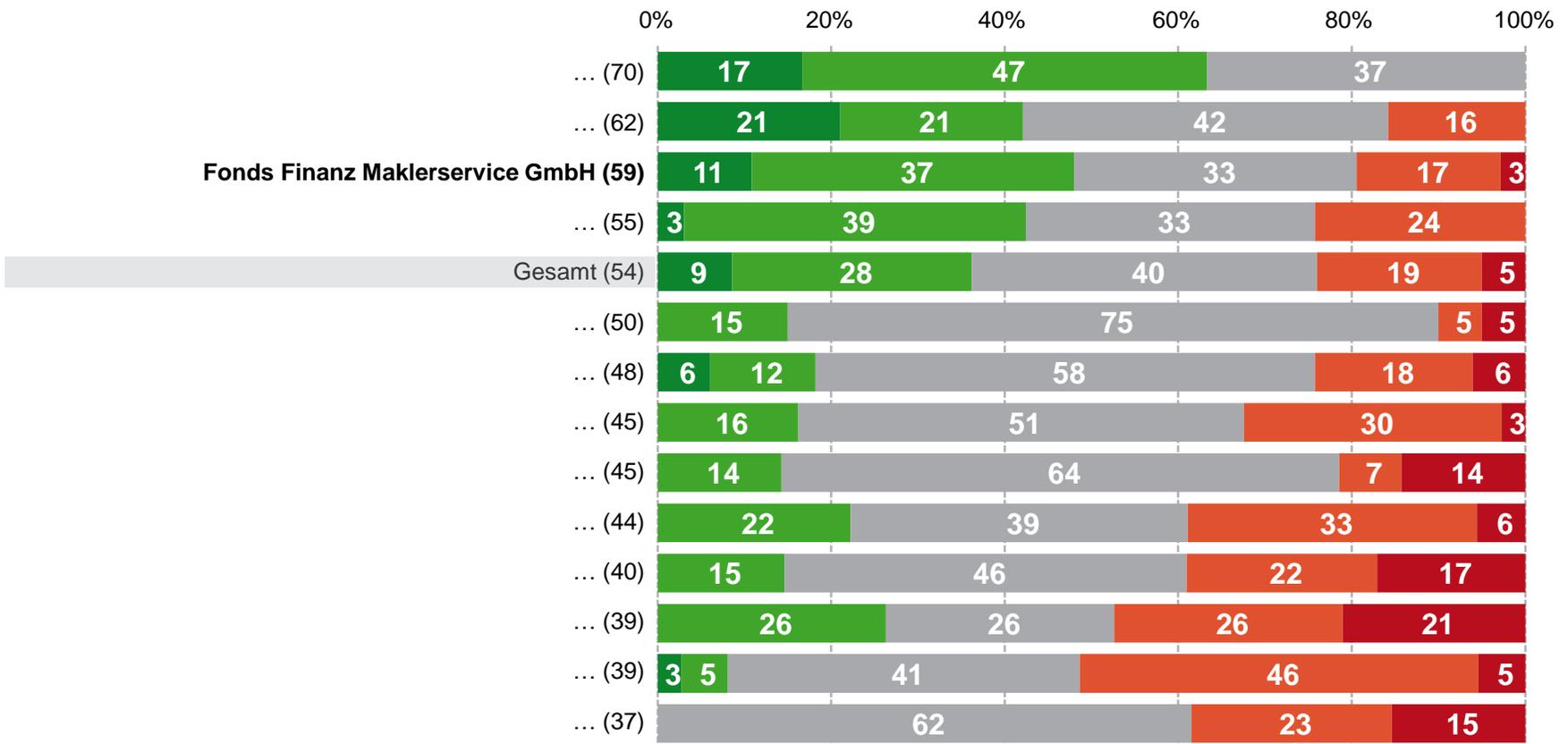
# Unterstützung bei Kundengesprächsdokumentation

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die Unterstützung bei der Dokumentation von Kundengesprächen?**

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

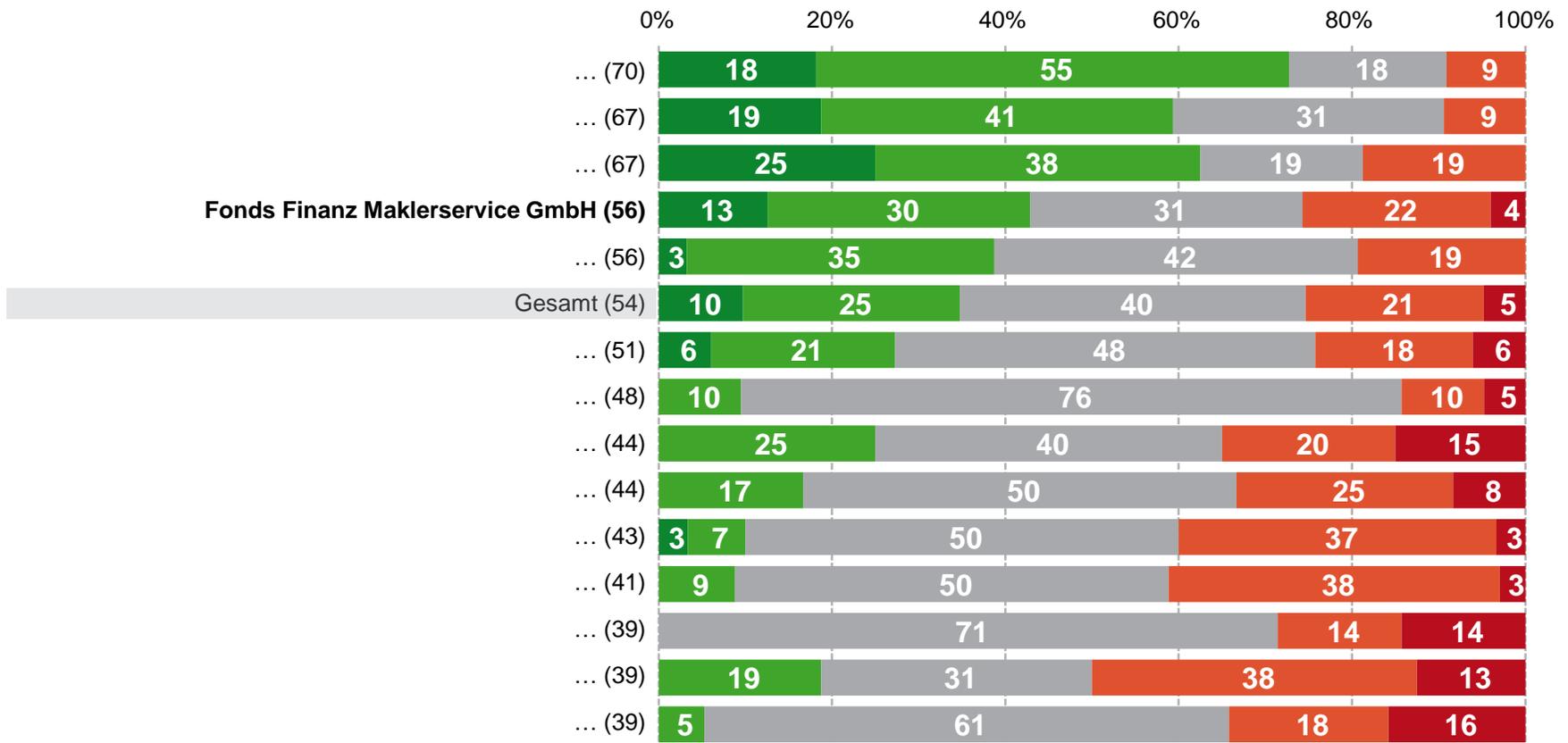
# Vorlagen für Beratungsprotokolle

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie die Vorlagen für Beratungsprotokolle?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

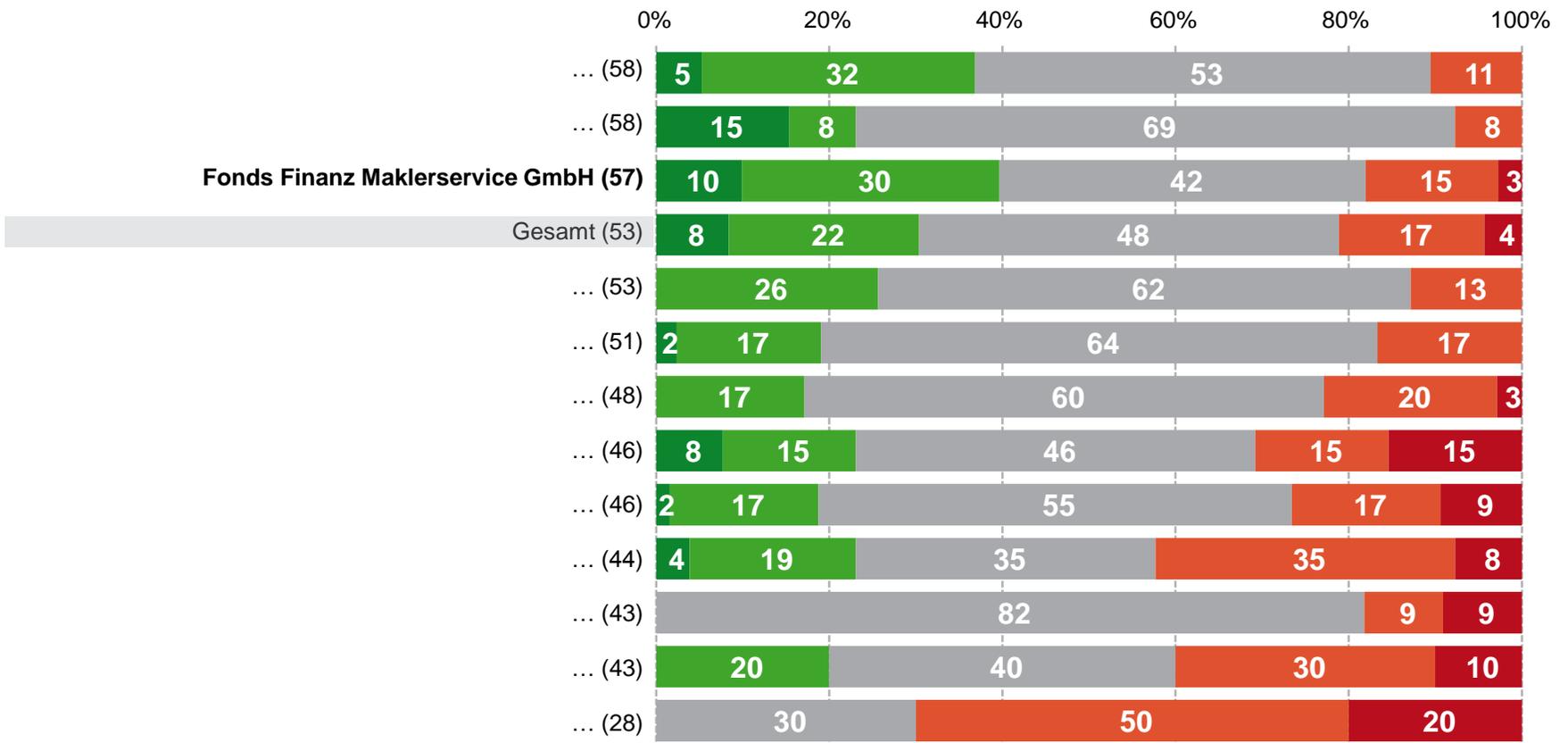
# Schadenregulierung bzw. Leistungsabwicklung

## Maklerpoolvergleich

### Wie beurteilen Sie die Schadenregulierung bzw. Leistungsabwicklung?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

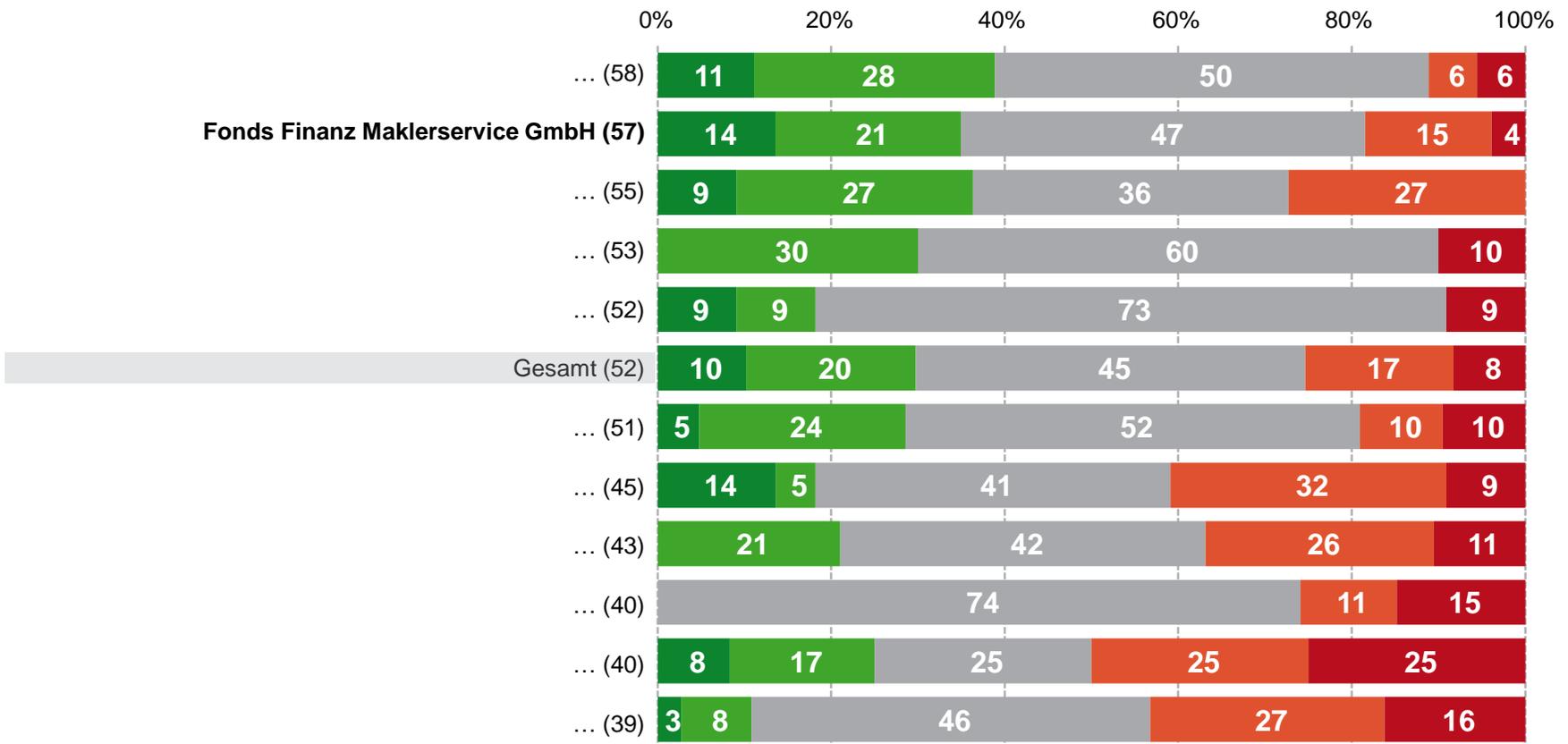
# Unterstützung bei Auseinandersetzung mit dem Versicherer

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die Unterstützung bei der Auseinandersetzung mit dem Versicherer?**

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

# Agenda

1.	Inhalt, Methodik und Kernergebnisse	5
2.	Kennzahlen zur Poolanbindung	16
	Aktuelles Geschäft über Maklerpools	18
	Zukünftige Entwicklung von Maklerpools	25
3.	Erfolgstreiber von Maklerpools	28
4.	Einzelne Maklerpools im Urteil der Makler	43
	Gesamtzufriedenheit und zukünftige Geschäftsentwicklung	47
	Serviceunterstützung	64
	Produkte und Verkaufsunterstützung	77
	Unterstützungs- und Abwicklungsprozesse	90
	IT-Unterstützung und Bereitstellung von Software	104
5.	Angaben zu dem Herausgeber	130



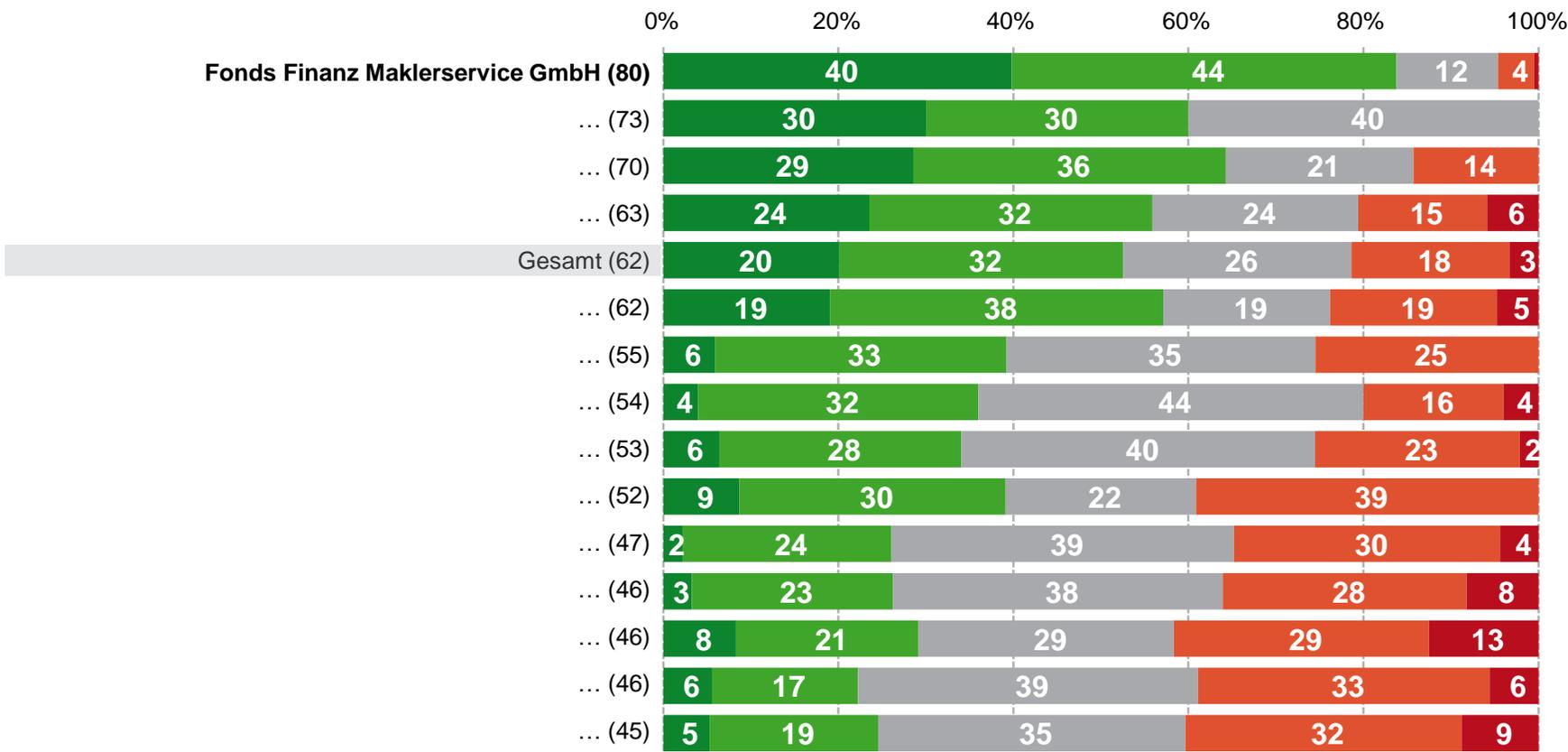
# IT-Unterstützung und Bereitstellung von Software

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die IT-Unterstützung und die Bereitstellung von Softwareprogrammen bei dem Maklerpool insgesamt?**

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

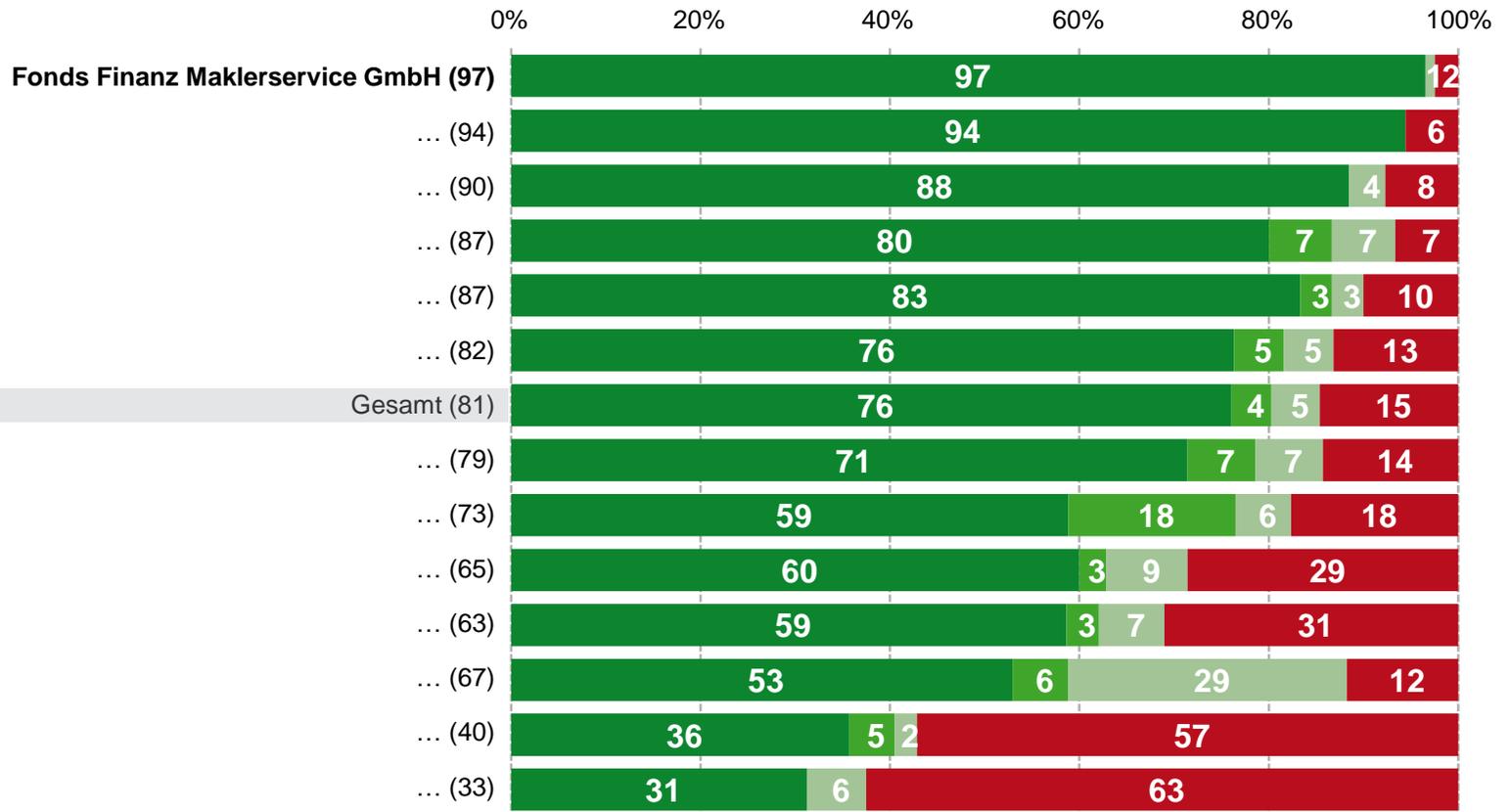
# Angebot Tarifierungssoftware von Produktgebern

## Maklerpoolvergleich

**Welche der folgenden Softwareprogramme werden Ihnen beim Maklerpool angeboten:  
Tarifierungssoftware von Produktgebern?**

Ranking nach Top2Box

■ kostenlos ■ stark vergünstigt ■ vergünstigt ■ wird nicht angeboten



Angaben in Prozent,  
Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

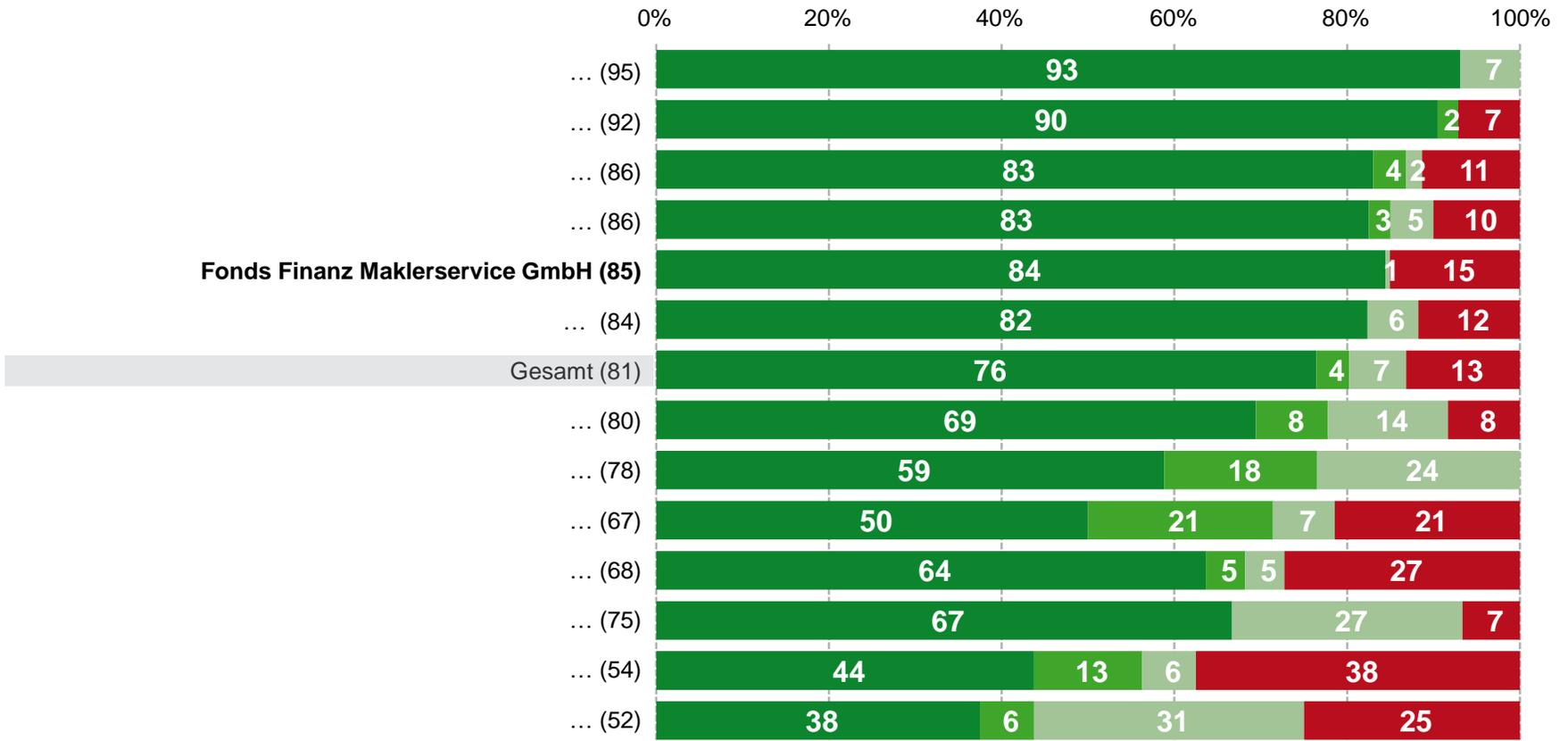
# Angebot Tarifierungssoftware des Pools

## Maklerpoolvergleich

**Welche der folgenden Softwareprogramme werden Ihnen beim Maklerpool angeboten:  
Tarifierungssoftware des Pools?**

Ranking nach Top2Box

■ kostenlos ■ stark vergünstigt ■ vergünstigt ■ wird nicht angeboten



Angaben in Prozent,  
Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

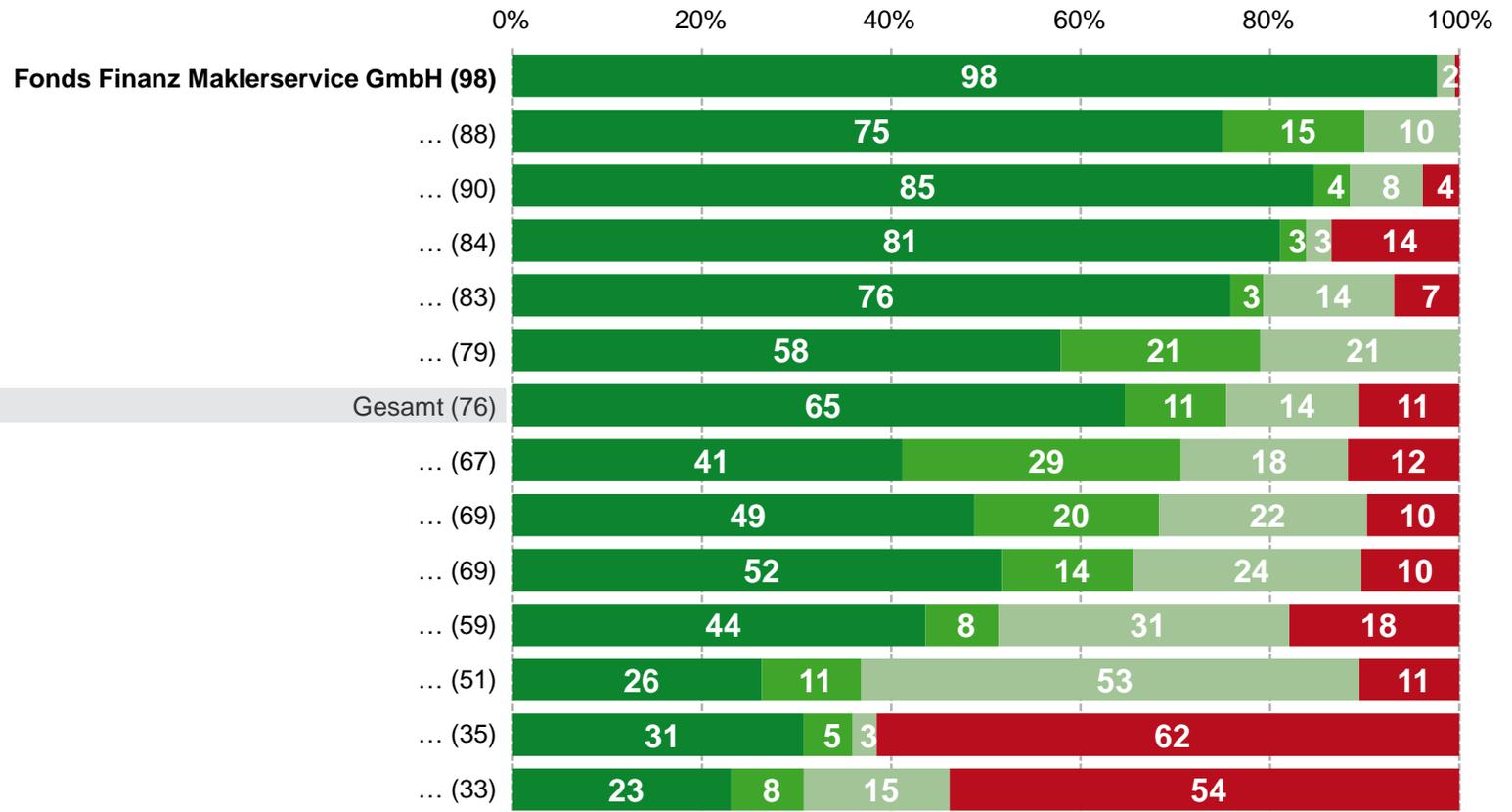
# Angebot Vergleichssoftware

## Maklerpoolvergleich

**Welche der folgenden Softwareprogramme werden Ihnen beim Maklerpool angeboten:  
Vergleichssoftware?**

Ranking nach Top2Box

■ kostenlos ■ stark vergünstigt ■ vergünstigt ■ wird nicht angeboten



Angaben in Prozent,  
Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

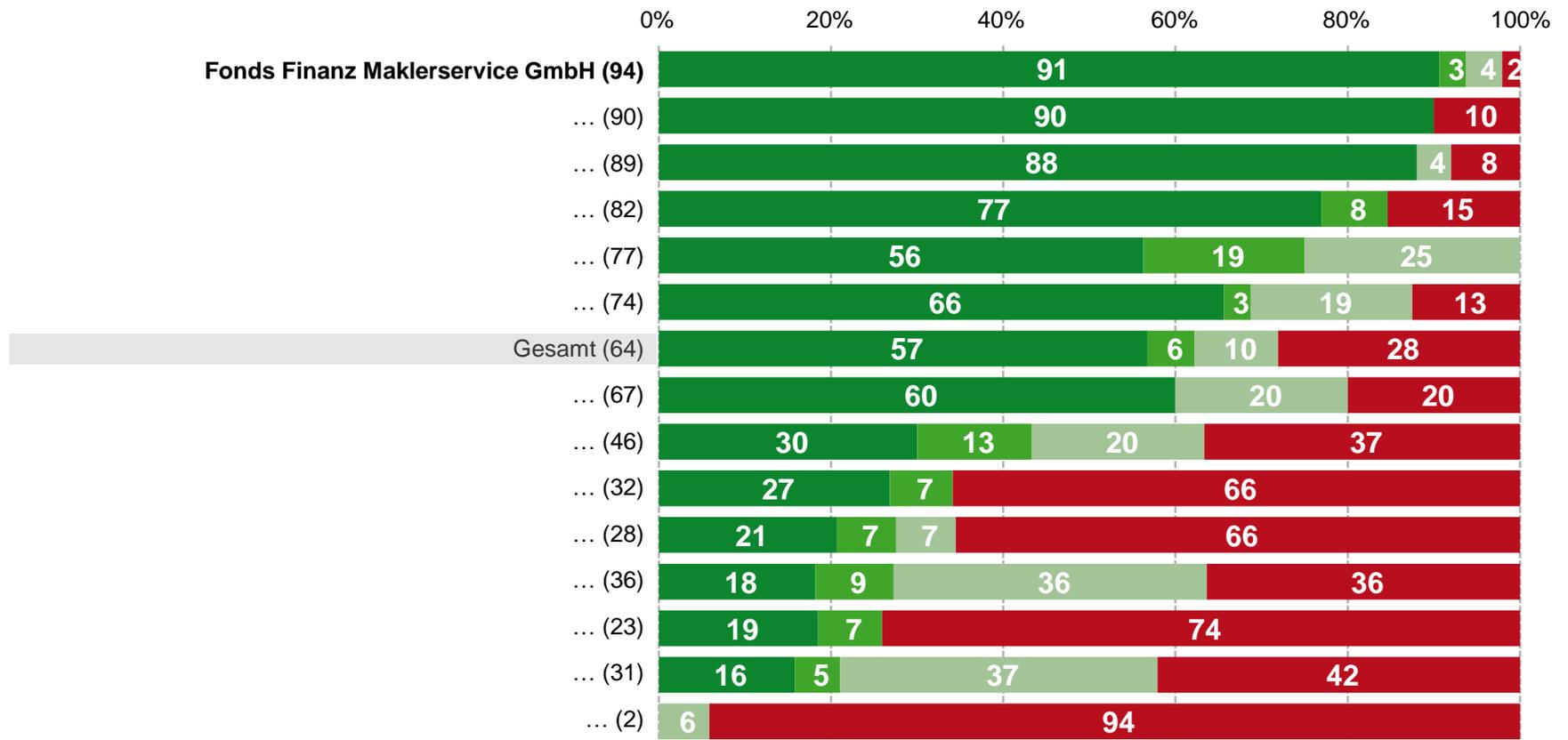
# Angebot Kunden- und Vertragsverwaltung (CRM)

## Maklerpoolvergleich

**Welche der folgenden Softwareprogramme werden Ihnen beim Maklerpool angeboten:  
Kunden- und Vertragsverwaltung (CRM)?**

Ranking nach Top2Box

■ kostenlos ■ stark vergünstigt ■ vergünstigt ■ wird nicht angeboten



Angaben in Prozent,  
Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

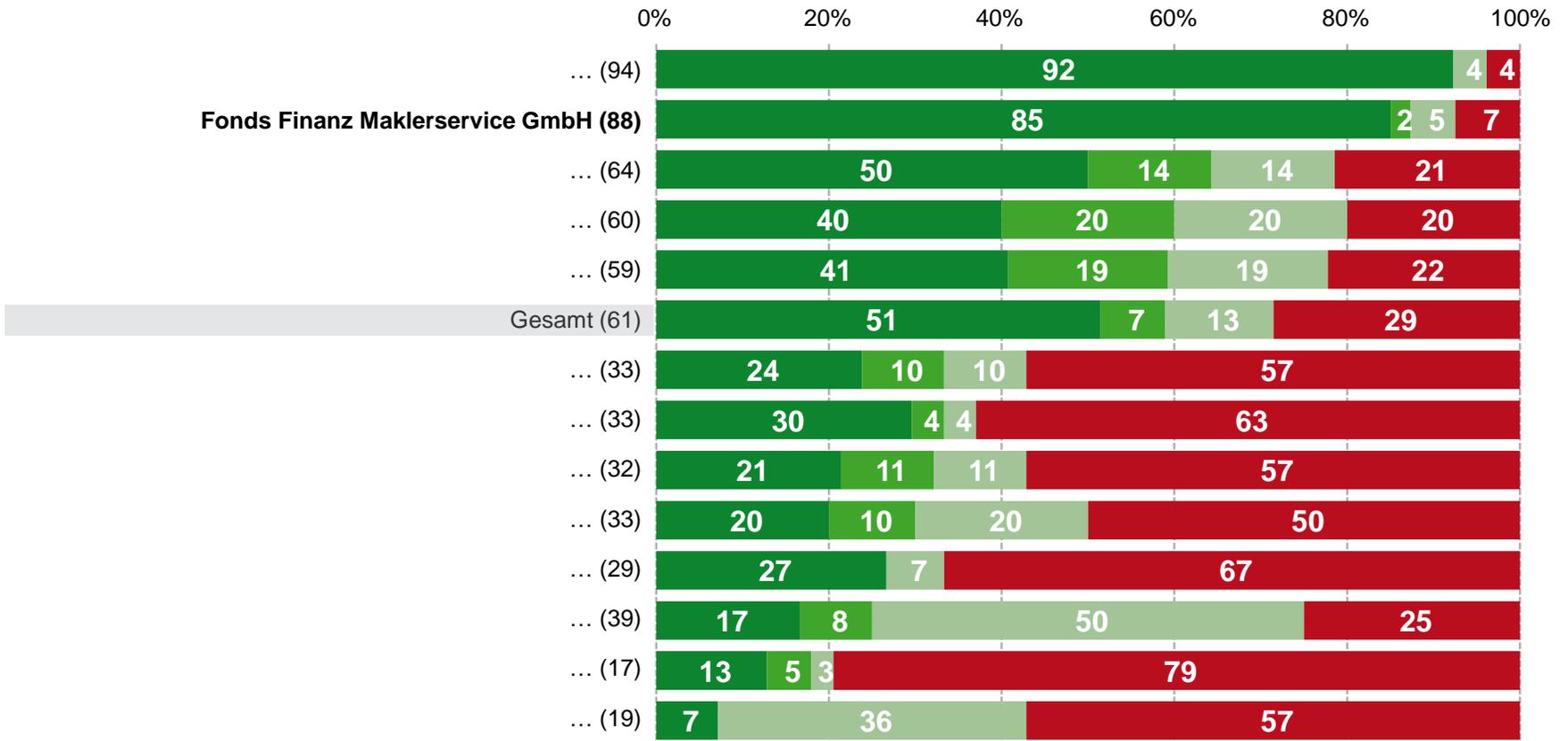
# Angebot Software zur Bedarfsermittlung

## Maklerpoolvergleich

**Welche der folgenden Softwareprogramme werden Ihnen beim Maklerpool angeboten:  
Software zur Bedarfsermittlung?**

Ranking nach Top2Box

■ kostenlos ■ stark vergünstigt ■ vergünstigt ■ wird nicht angeboten



Angaben in Prozent,  
Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

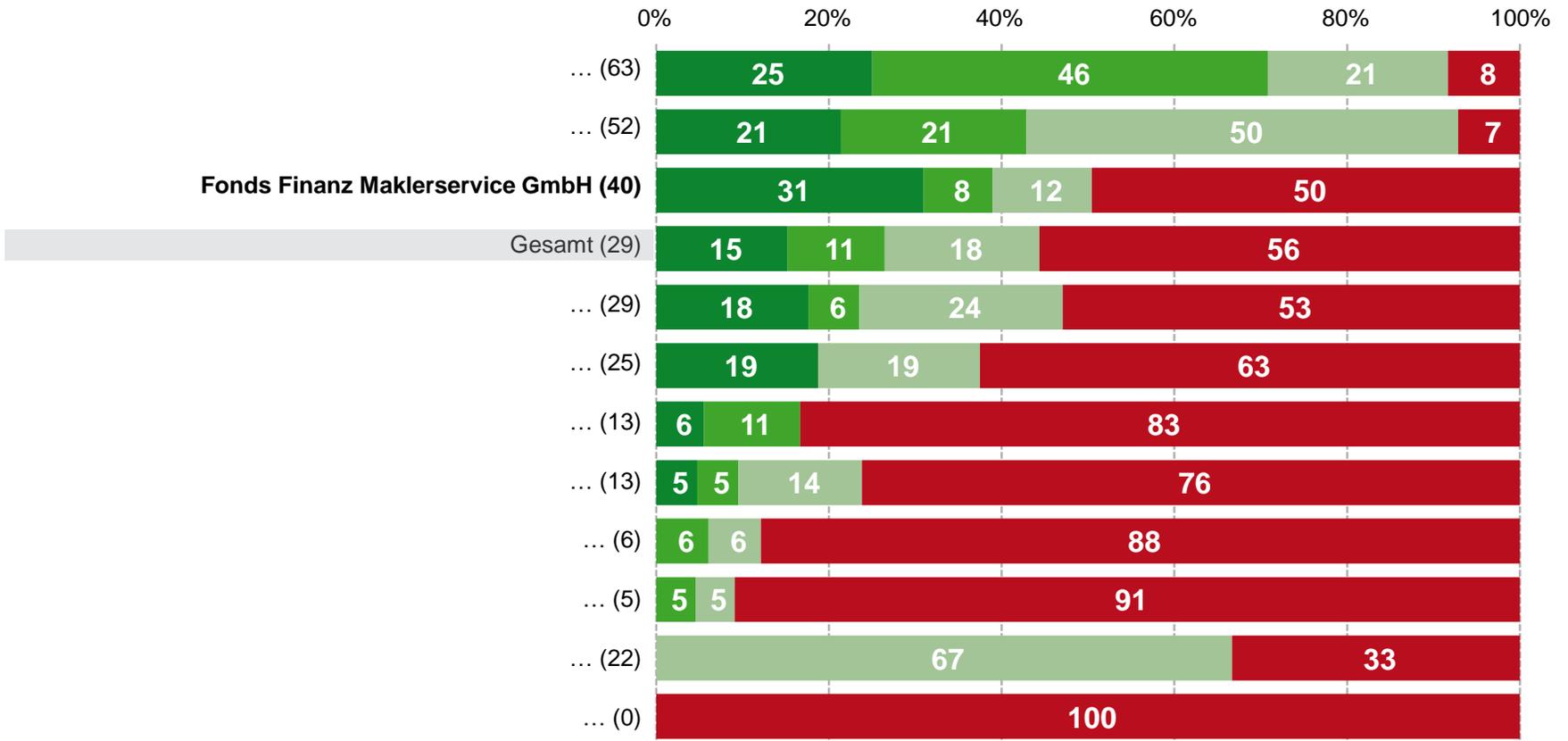
# Angebot Homepage-Baukästen

## Maklerpoolvergleich

**Welche der folgenden Softwareprogramme werden Ihnen beim Maklerpool angeboten:  
Homepage-Baukästen?**

Ranking nach Top2Box

■ kostenlos ■ stark vergünstigt ■ vergünstigt ■ wird nicht angeboten



Angaben in Prozent,  
Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

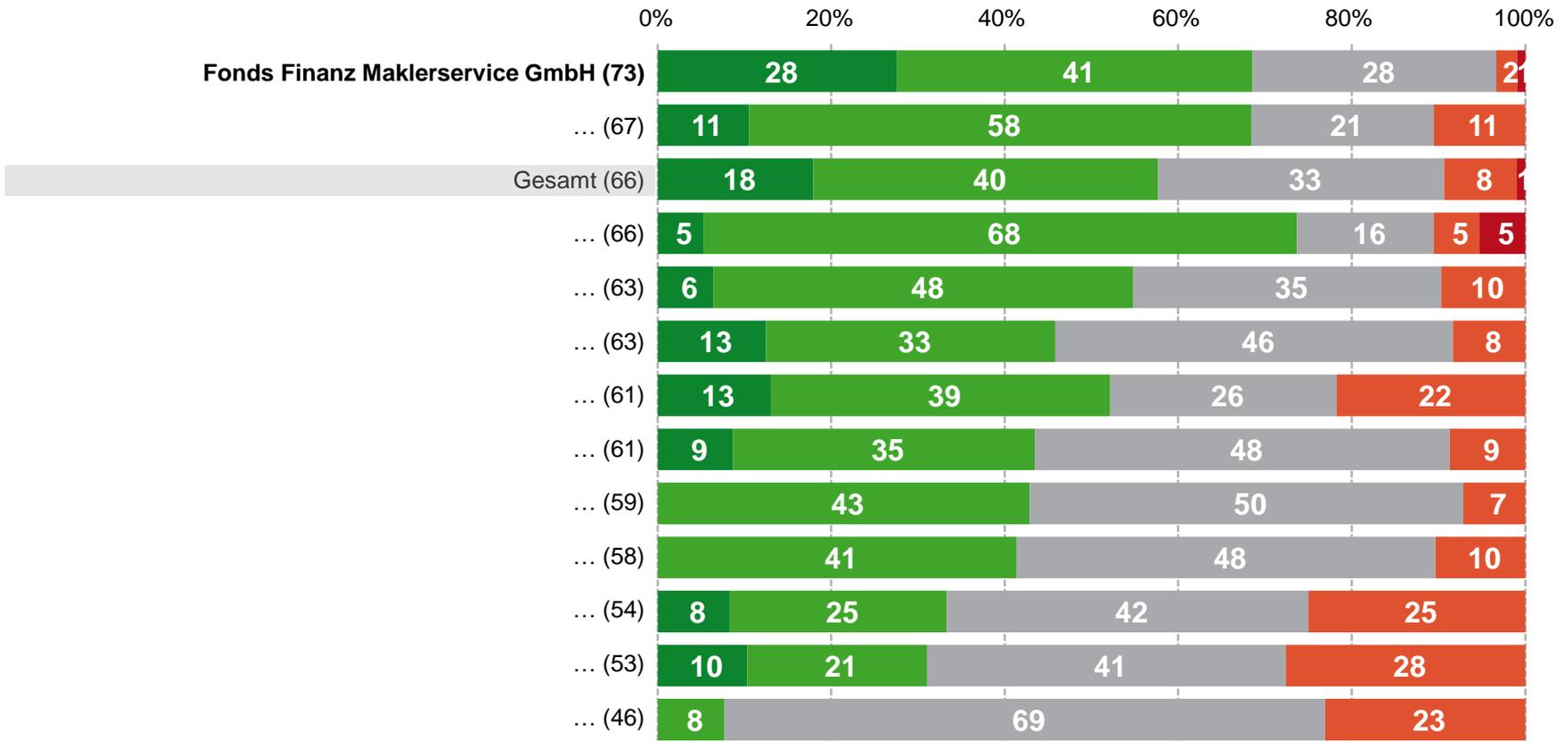
# Vergleichssoftware

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die von dem Maklerpool angebotene Vergleichssoftware?\***

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

\*Frage wurde nur gestellt, wenn Vergleichssoftware angeboten wird.

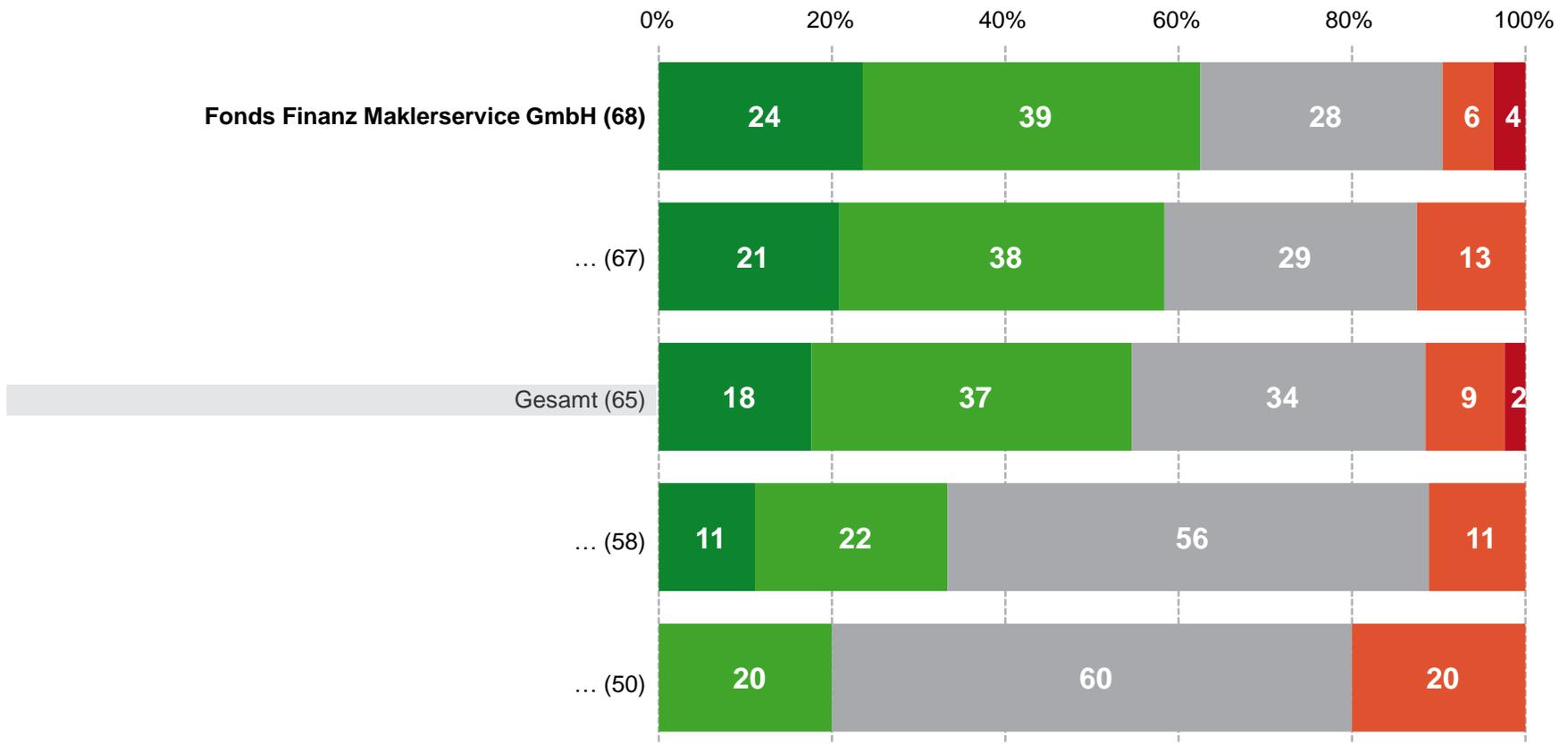
# Software zur Bedarfsermittlung

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die von dem Maklerpool angebotene Software zur Bedarfsermittlung?\***

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

\*Frage wurde nur gestellt, wenn Software zur Bedarfsermittlung angeboten wird.

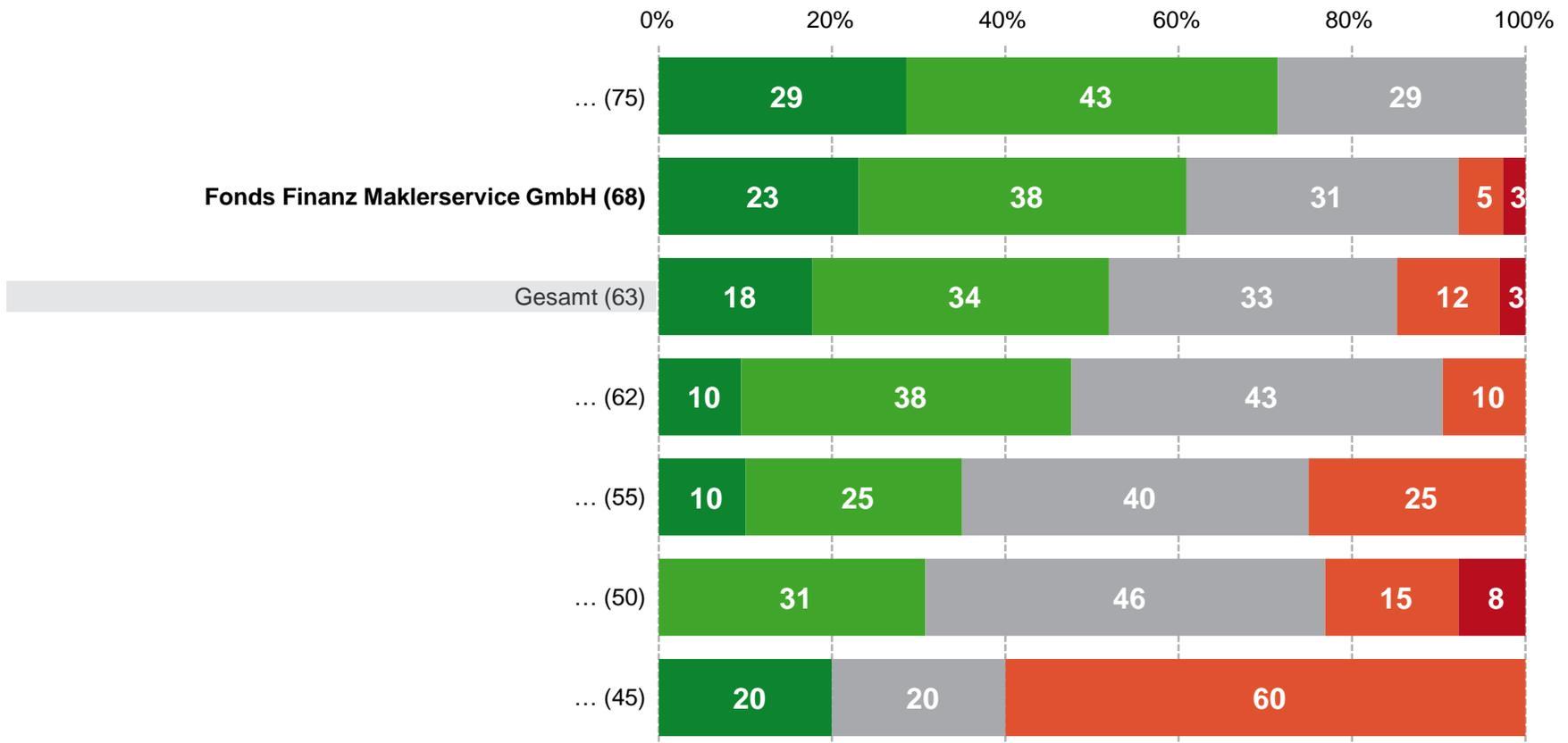
# Kunden- und Vertragsverwaltung (CRM)

## Maklerpoolvergleich

Wie beurteilen Sie die von dem Maklerpool angebotene Kunden- und Vertragsverwaltungssoftware (CRM)?\*

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

\*Frage wurde nur gestellt, wenn CRM-Software angeboten wird.

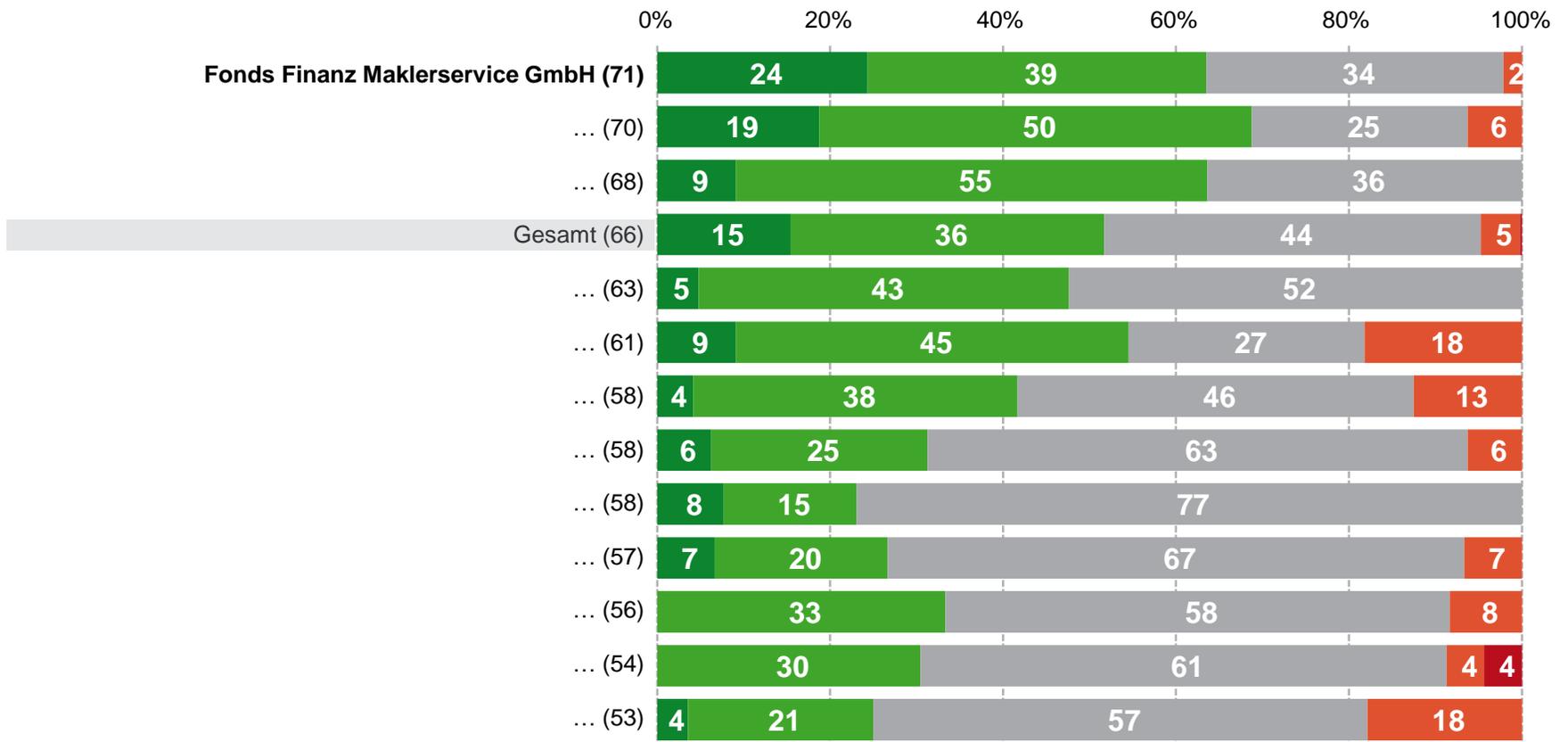
# Tarifierungssoftware von Produktgebern

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die von dem Maklerpool angebotene Tarifierungssoftware von Produktgebern?\***

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

\*Frage wurde nur gestellt, wenn Tarifierungssoftware von Produktgebern angeboten wird.

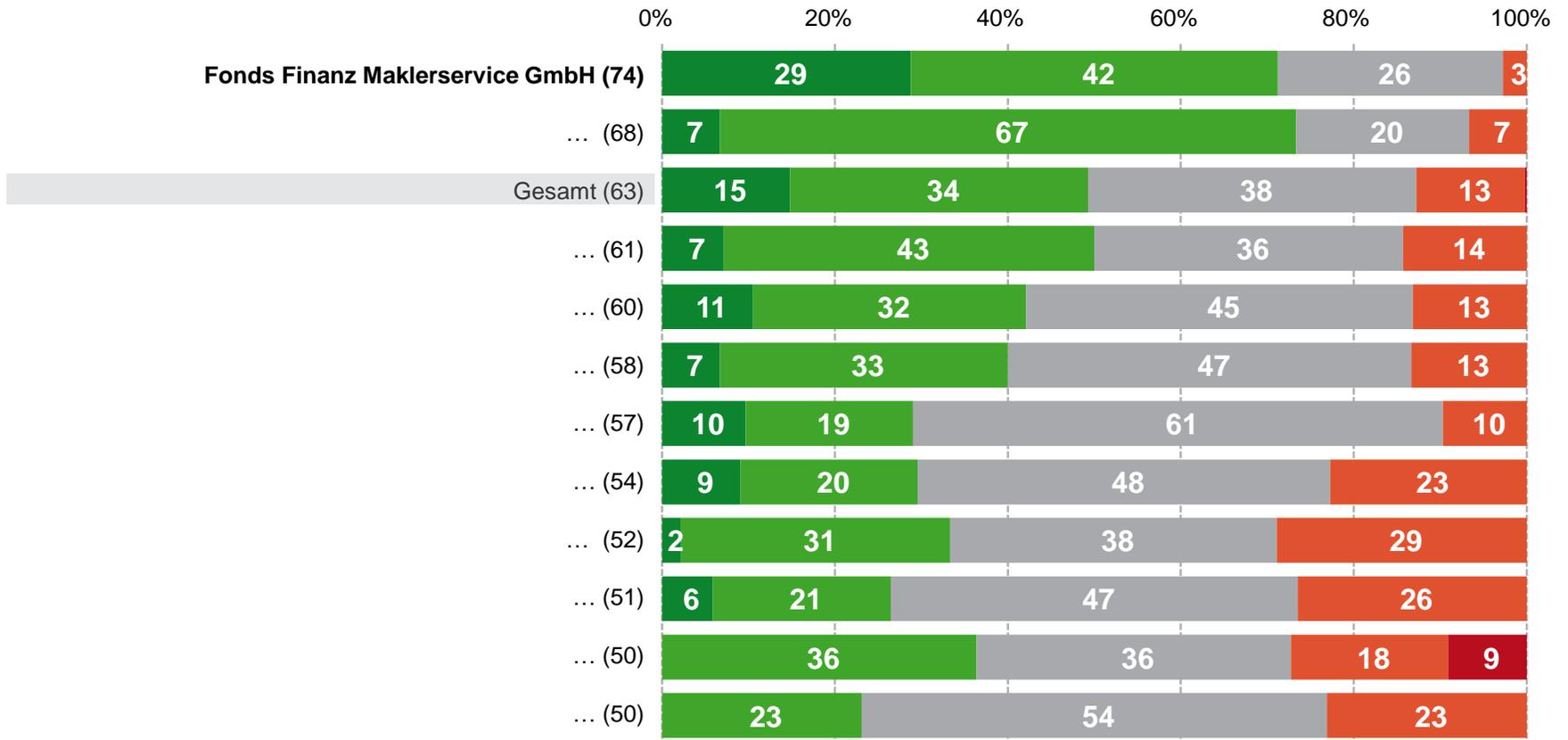
# Tarifierungssoftware des Pools

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die von dem Maklerpool angebotene Tarifierungssoftware des Pools?\***

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

\*Frage wurde nur gestellt, wenn Tarifierungssoftware des Maklerpools angeboten wird.

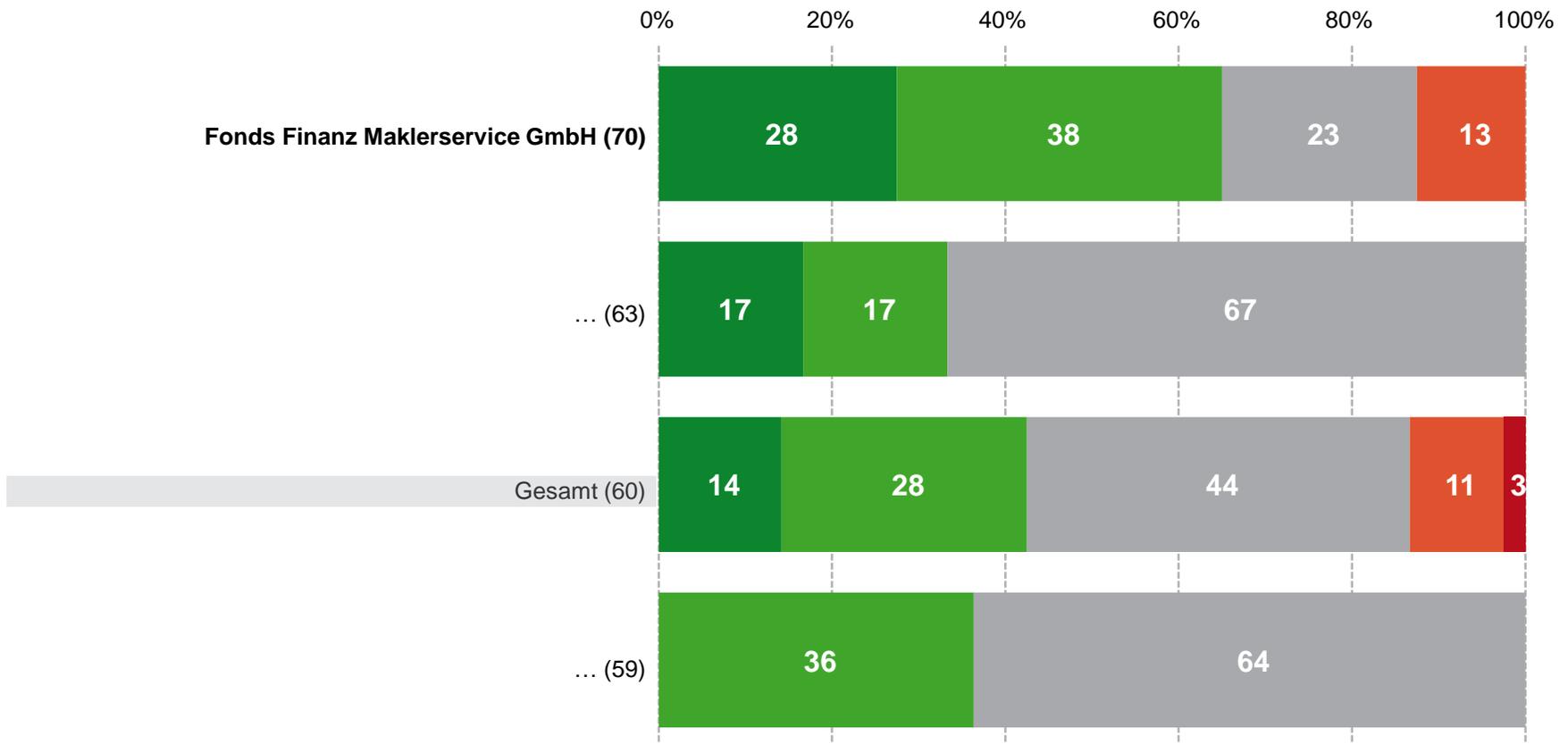
# 4 Homepage-Baukästen

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die von dem Maklerpool angebotenen Homepage-Baukästen?\***

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

\*Frage wurde nur gestellt, wenn Homepage-Baukästen angeboten werden.

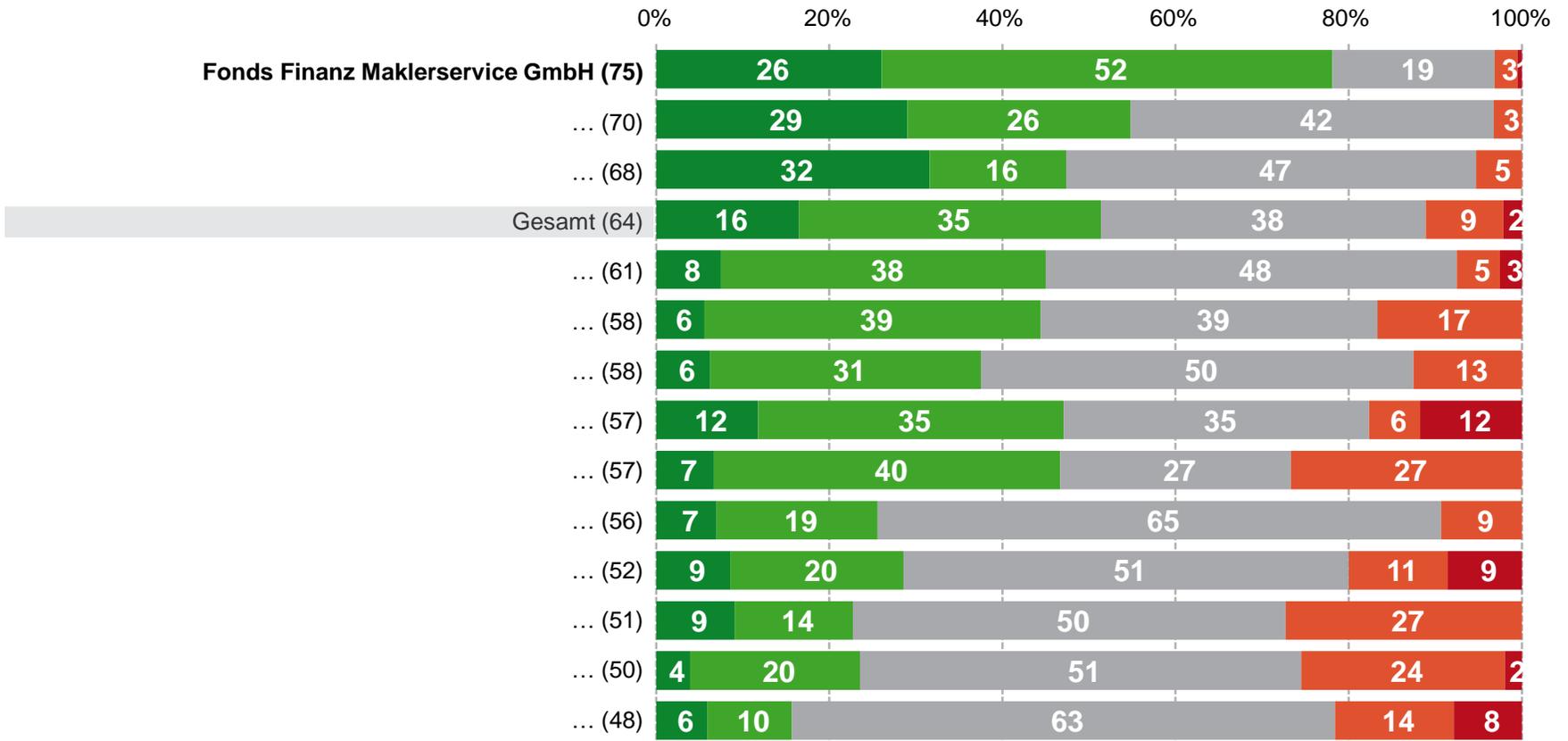
# Erstellung von VVG-konformen Angeboten

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die von dem Maklerpool angebotene Erstellung von VVG-konformen Angeboten?**

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

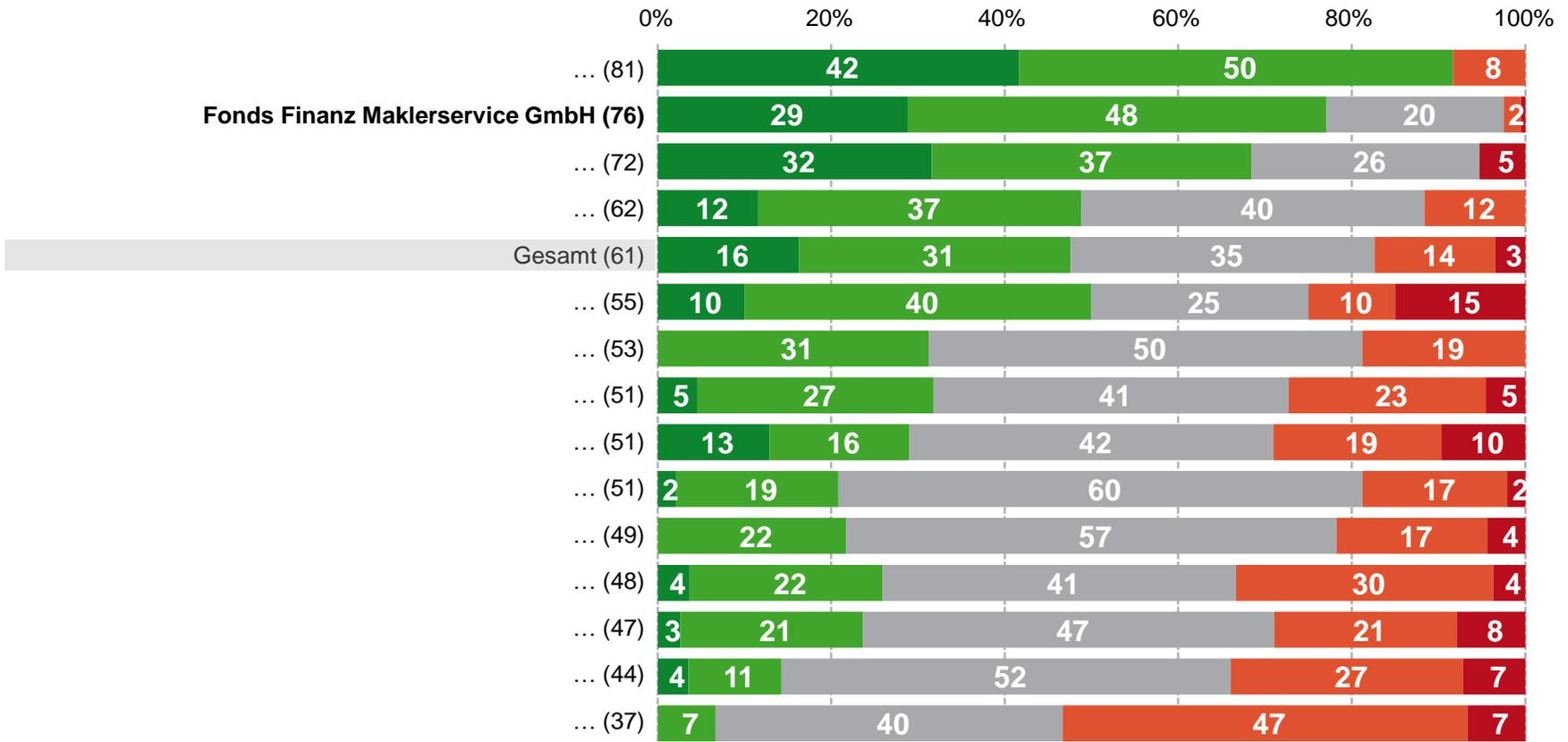
# Online-Funktion des Maklerportals/Extranets

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die von dem Maklerpool angebotenen Online-Funktionen des Maklerportals/Extranets?**

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

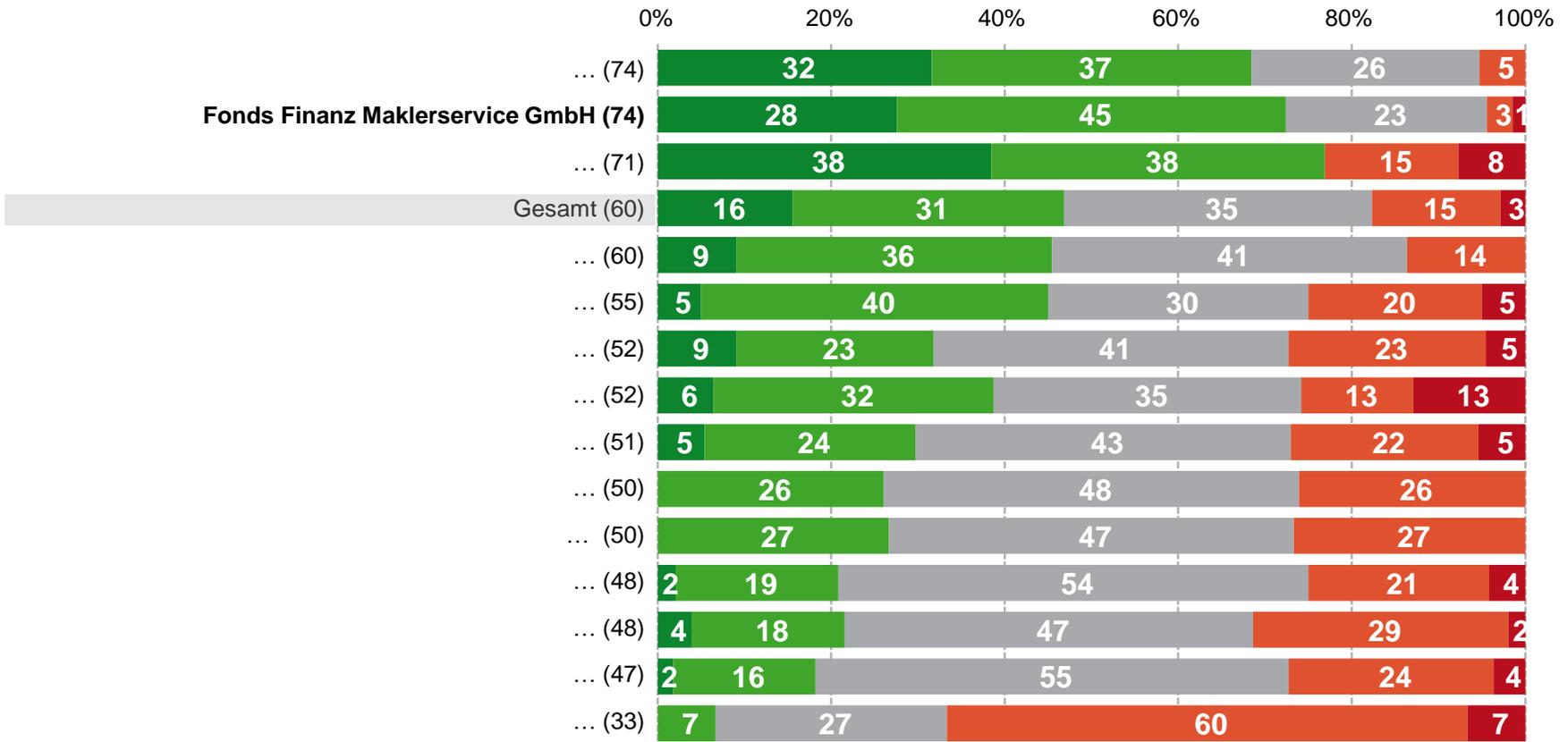
# Komplexität des Zugangs zum Maklerportal/Extranet

## Maklerpoolvergleich

Wie beurteilen Sie die Komplexität des vom Maklerpool angebotene Zugangs zum Maklerportal/Extranet?

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

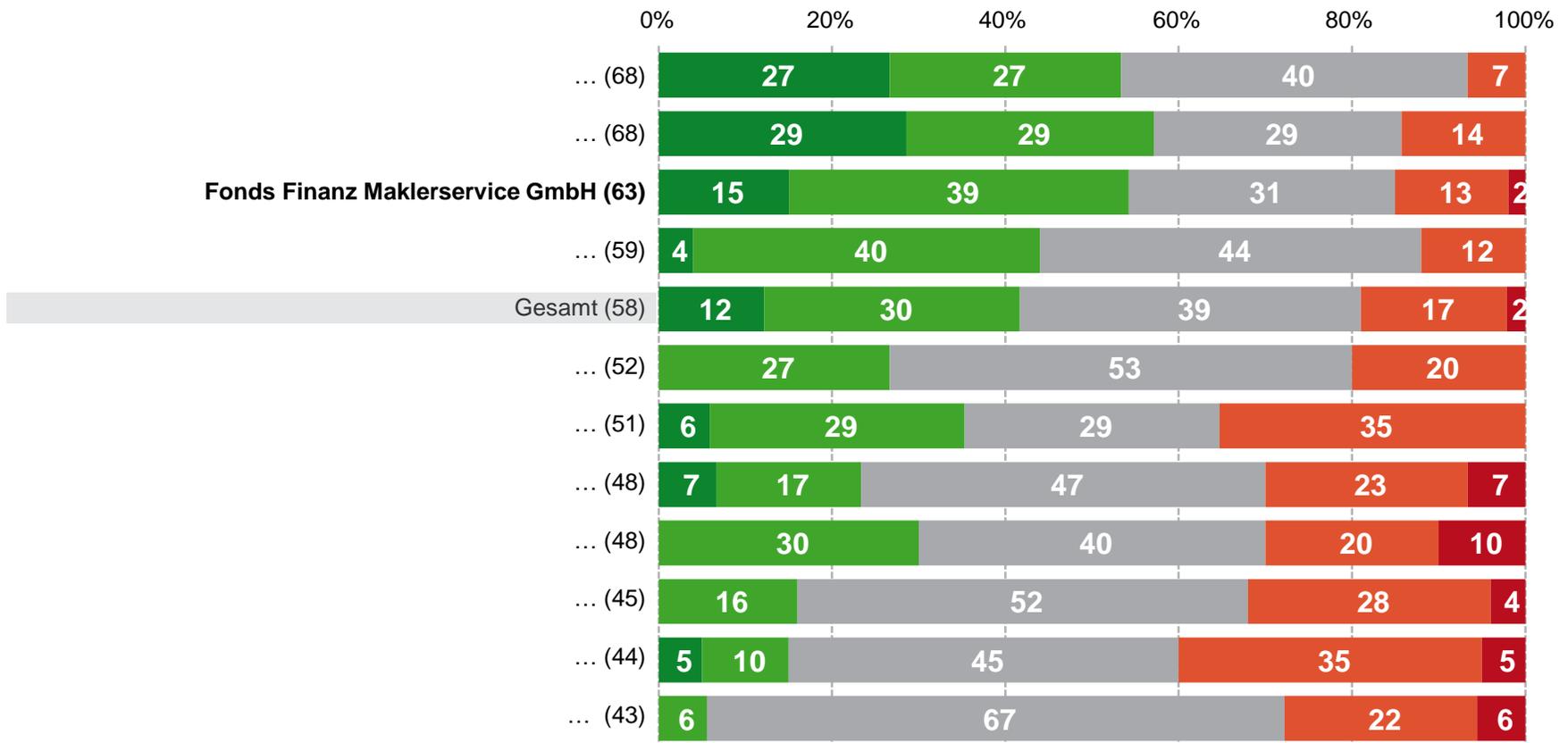
# Automatisierte Beratungsprotokolle

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die von dem Maklerpool angebotenen automatisierten Beratungsprotokolle?**

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

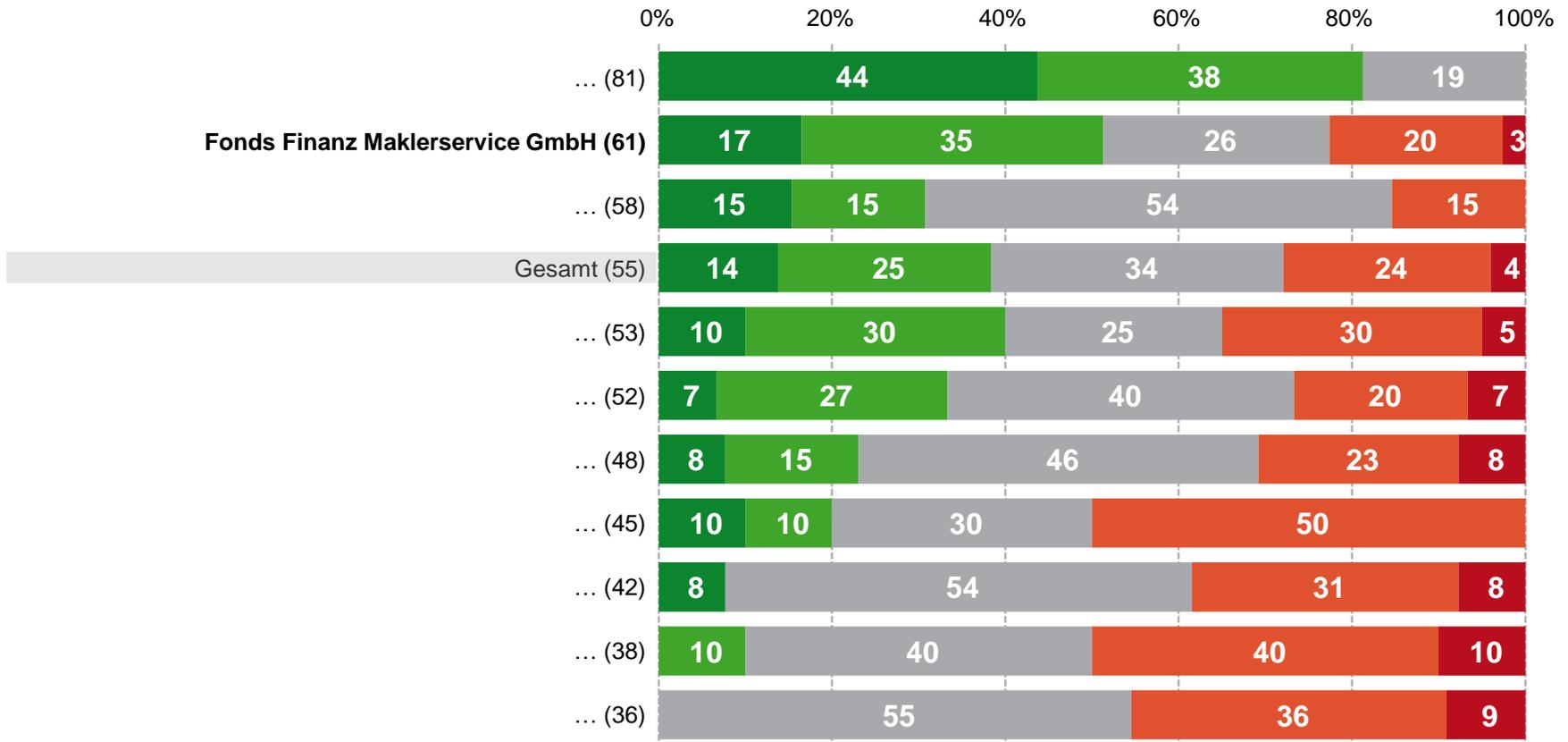
# Programme zur Einbindung in die Makler-Homepage

## Maklerpoolvergleich

**Wie beurteilen Sie die von dem Maklerpool angebotene Bereitstellung von Beratungs-/Vergleichsprogrammen zur Einbindung in die bereits vorhandene Homepage?**

Ranking nach Indexwert

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



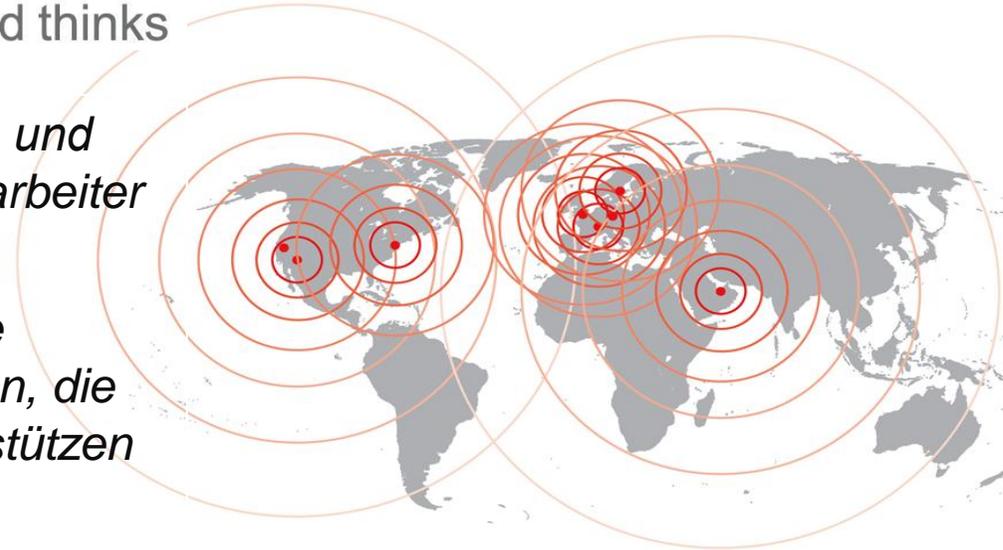
Angaben in Prozent, Beurteilungen pro Unternehmen (mind. 10)

- 
- |    |   |     |
|----|---|-----|
| 1. | Inhalt, Methodik und Kernergebnisse                     | 5   |
| 2. | Kennzahlen zur Poolanbindung                            | 16  |
|    | Aktuelles Geschäft über Maklerpools                     | 18  |
|    | Zukünftige Entwicklung von Maklerpools                  | 25  |
| 3. | Erfolgstreiber von Maklerpools                          | 28  |
| 4. | Einzelne Maklerpools im Urteil der Makler               | 43  |
|    | Gesamtzufriedenheit und zukünftige Geschäftsentwicklung | 47  |
|    | Serviceunterstützung                                    | 64  |
|    | Produkte und Verkaufsunterstützung                      | 77  |
|    | Unterstützungs- und Abwicklungsprozesse                 | 90  |
|    | IT-Unterstützung und Bereitstellung von Software        | 104 |
| 5. | Angaben zu dem Herausgeber                              | 130 |

# YouGov<sup>®</sup> What the world thinks

*„Wir erforschen, was Menschen denken und tun: Als Bürger, als Kunden und als Mitarbeiter – national, international und weltweit.“*

*Unternehmen, Regierungen und andere Institutionen können somit die Menschen, die Sie tragen, besser verstehen, sie unterstützen und so selbst erfolgreicher agieren.“*



## YouGov **Psychonomics**

What the world thinks

- **Über 130 Forscher und Berater** verschiedenster Disziplinen in **9 Branchenteams**
- Markt- & Organisationsforschung - online und offline
- achtgrößter Full-Service Marktforscher Deutschlands
- **Sehen. Verstehen. Handeln!**  
Von der Beschreibung zur Analyse in die Umsetzung
- Büros in **Köln, Berlin, Wien**

