



**versicherungs  
magazin**

 ServiceValue

## Makler-Champions 2020

Maklerbefragung zu den Servicewerten von

- Versicherern
- Maklerdienstleistern
- Maklerverwaltungsprogrammen
- Investmentgesellschaften

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief (I)

<b>Studienkonzept</b>	<b>ServiceValue GmbH (Eigenstudie in Zusammenarbeit mit dem Versicherungsmagazin)</b>
<b>Stichprobe</b>	2.691 Maklerurteile
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung, Bewertung jeweils eines Versicherers in bis zu fünf Versicherungssparten (Kranken, Leben, Schaden, Rechtsschutz, Gewerbe), Erfassung von 27 Service- und Leistungsmerkmalen (geschlossen) und Bewertung von Maklerdienstleistern, -verwaltungsprogrammen und Investmentgesellschaften anhand von jeweils sechs Fragen
<b>Erhebungszeitraum</b>	September 2019 bis Januar 2020
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Darstellung der Ergebnisse für die Top-10-Versicherungsunternehmen sowie für alle anderen ausgewerteten Versicherungsunternehmen in den Versicherungssparten Kranken, Leben, Schaden, Rechtsschutz und Gewerbe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kranken:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Top 10:</b> Barmeria, Concordia, Die Bayerische, Die Continentale, HanseMerkur, Münchener Verein, Nürnberger, SDK, UKV, uniVersa</li> <li>• <b>Weitere Versicherer:</b> Allianz, Alte Oldenburger, ARAG, AXA, DBV, Deutscher Ring, DFV Deutsche Familienversicherung, DKV (ERGO), Gothaer, Hallesche, INTER, R+V, Signal Iduna, Württembergische</li> </ul> </li> <li>• <b>Leben:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Top 10:</b> Canada Life, Die Bayerische, Helvetia, Ideal, LV 1871, Nürnberger, Standard Life, uniVersa, Volkswohl Bund, WWK</li> <li>• <b>Weitere Versicherer:</b> Allianz, Alte Leipziger, AXA, Basler, Condor, Dialog, Die Continentale, Hannoversche (VHV), HanseMerkur, HDI, Stuttgarter, SwissLife, Zurich</li> </ul> </li> </ul>

## Studiensteckbrief (II)

### Auswertung (Fortsetzung)

- **Schaden:**
  - **Top 10:** Ammerländer, Basler, Concordia, Die Bayerische, Die Haftpflichtkasse, Helvetia, InterRisk, Itzehoer, NV,VHV
  - **Weitere Versicherer:** Allianz,Alte Leipziger,AXA, Barmenia, Condor, Dialog, ERGO, Gothaer, HDI, Mannheimer, Nürnberger, R+V, Rhion Versicherungen, SV SparkassenVersicherung, Württembergische, Zurich
- **Rechtsschutz:**
  - **Top 10:** Advocard,ARAG, Concordia, D.A.S., Deurag, DMB, Itzehoer, KS / Auxilia, NRV, Roland
- **Gewerbe:**
  - **Top 10:** Allianz,AXA, Basler, Die Continentale, INTER, Nürnberger, Rhion Versicherungen,VHV,Volkswohl Bund, Zurich
  - **Weitere Versicherer:** Alte Leipziger, ERGO, Gothaer, HDI, R+V, Signal Iduna, SV SparkassenVersicherung, Württembergische

## Thematische Inhalte / Fragestellungen (I)

<b>Bewertung der Versicherer</b>	
<b>Servicewert „P“</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrationsleistung: Sind die versicherungsseitig gebotenen Serviceleistungen mit den Strukturen und Prozessen des Maklers kompatibel?</li> <li>Befähigungspotenzial: Liefern die Leistungen einen entscheidenden Beitrag zum Vertriebserfolg des Maklers?</li> <li>Zusatznutzen des Versicherers: Schaffen die Versicherungen einen echten Mehrwert für den Makler?</li> </ul> <p>Der Servicewert „P“ und seine Teilaspekte werden für die Top-10-Versicherungsunternehmen sowie für Versicherungsunternehmen mit einer ausreichend großen Stichprobe im Bericht ausgewiesen.</p>
<b>Maklerbindung</b>	Weiterempfehlung (Referenzwert), Treue (Transaktionswert)
<b>Gesamtaussagen</b>	Gesamtzufriedenheit, Ruf und Image, Maklerorientierung, Digitalisierungsgrad, Erreichbarkeit, Umgang mit Beschwerden und Reklamationen, Fehlerfreiheit, Verbindlichkeit von Zusagen, Geschäftsmodell, Finanzstärke, Innovationskraft
<b>Partnerwert</b>	Hinweise für Verbesserung von Produkten und Serviceleistungen (Wissenswert), Wichtigkeit der Partnerschaft aufgrund des Spezialisierungsgrades des Maklers (Spezifikationswert) sowie Bindungswert (Referenz- und Transaktionswert)
<b>Einzelleistungen</b>	Produktqualität, Prämien, Leistungsabwicklung / Schadenregulierung, Policierung, Extranet-Maklerportal, Maklerbetreuung, Courtage-Höhe, Courtage-Abwicklung, Software-Angebote

## Thematische Inhalte / Fragestellungen (II)

### Bewertung der Maklerdienstleister

<b>Auswertung</b>	Darstellung der Ergebnisse für die Top-10-Maklerdienstleister sowie für alle anderen ausgewerteten Maklerdienstleister <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Top-10-Maklerdienstleister:</b> [pma:], Apella, DEMV Deutscher Maklerverbund, Fonds Finanz Maklerservice, Germanbroker.net, Jung, DMS &amp; Cie., KAB Maklerservice, Status Beratungsgesellschaft, VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft, vfm Versicherungs- &amp; Finanzmanagement</li> <li>• <b>Weitere Maklerdienstleister:</b> I:I Assekuranzservice, AMEXPool, aruna, Askuma, BCA, Blau direkt, Charta Börse für Versicherungen, ConceptIF, degenia / DMU Deutsche Makler Union, FondsKonzept, FONDSNET Holding, Insuro Maklerservice, Maxpool, Netfonds Gruppe, Qualitypool, SDV Servicepartner der Versicherungsmakler, VFV – Der Sachpool, Wifo</li> </ul>
<b>Servicewert „P“</b>	Servicewert „P“: Integration, Befähigung, Zusatznutzen
<b>Gesamtaussagen</b>	Gesamtzufriedenheit, Ruf und Image, Maklerorientierung

## Thematische Inhalte / Fragestellungen (III)

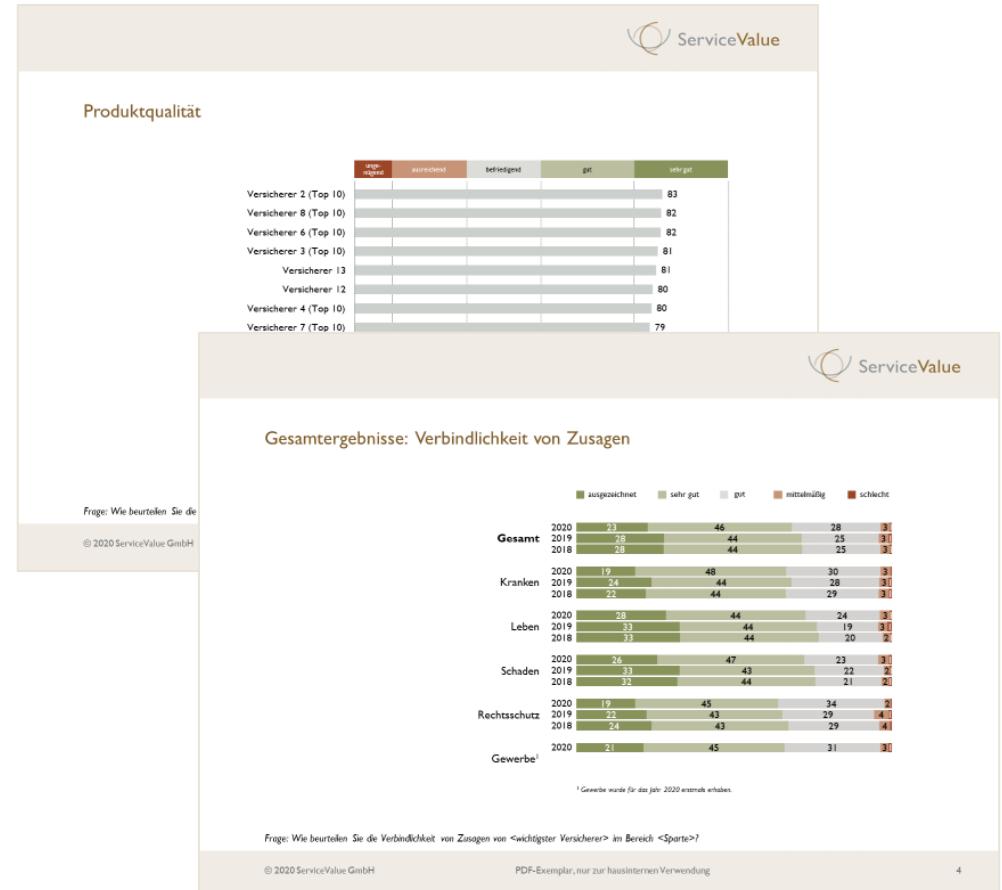
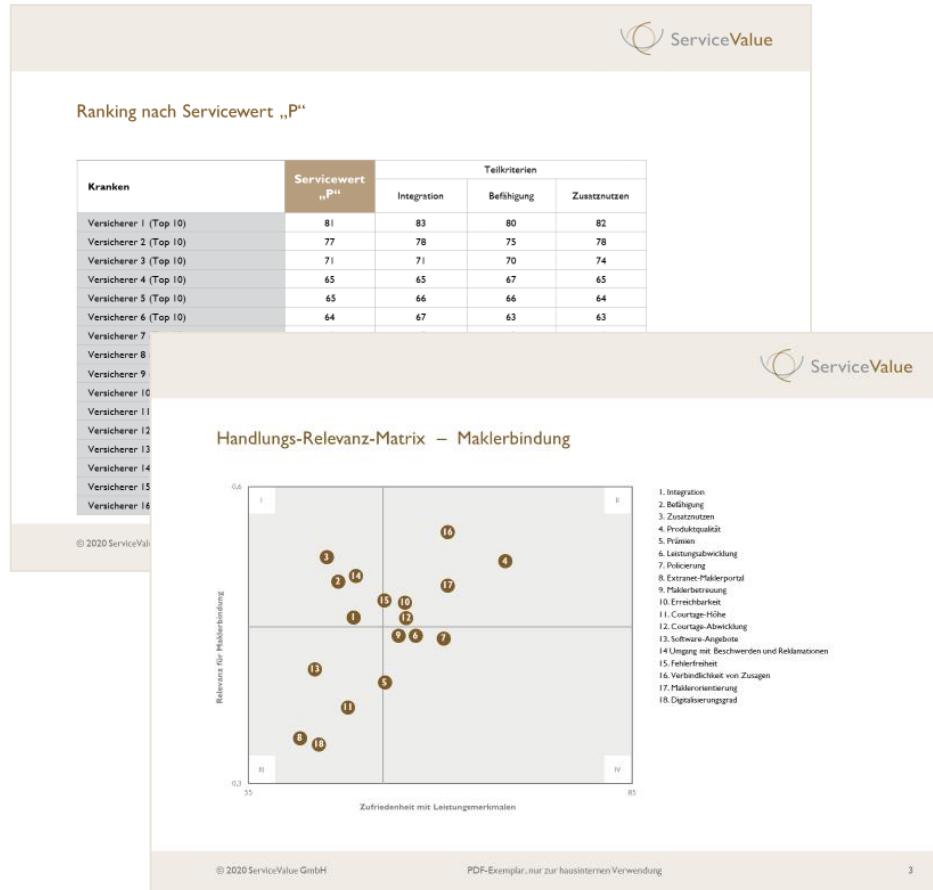
### Bewertung der Maklerverwaltungsprogramme

<b>Auswertung</b>	Darstellung der Ergebnisse für die Top-10-Maklerverwaltungsprogramme sowie für alle anderen ausgewerteten Maklerverwaltungsprogramme <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Top-10-Maklerverwaltungsprogramme:</b> aB-Agenta, Blau direkt-MVP, ELVIS.one von [pma:], Finass, iCRM von Jung, DMS &amp; Cie., Keasy, meinMVP von digital broking, Professional works von DEMV, Salia, VENTA<sup>KVM</sup> von Fonds Finanz</li> <li>• <b>Weitere Maklerverwaltungsprogramme:</b> AMS von assfinet, IVM, IWM FinanceOffice, Vias</li> </ul>
<b>Servicewert „P“</b>	Servicewert „P“: Integration, Befähigung, Zusatznutzen
<b>Gesamtaussagen</b>	Gesamtzufriedenheit, Kosten-Nutzen-Potenzial, Maklerorientierung

### Bewertung der Investmentgesellschaften

<b>Auswertung</b>	Darstellung der Ergebnisse für die Top-10-Investmentgesellschaften sowie für alle anderen ausgewerteten Investmentgesellschaften <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Top-10-Investmentgesellschaften:</b> AGI (Allianz), BlackRock, Dimensional Funds, DJE, DWS, Fidelity, Flossbach von Storch, Franklin Templeton Investments, J.P. Morgan, Patriarch Multi-Manager GmbH</li> <li>• <b>Weitere Investmentgesellschaften:</b> Amundi, Deutsche Asset und Wealth Management, Nordea Stable Return Fund, Schroders</li> </ul>
<b>Servicewert „P“</b>	Servicewert „P“: Integration, Befähigung, Zusatznutzen
<b>Gesamtaussagen</b>	Gesamtzufriedenheit, Ruf und Image, Maklerorientierung

# Berichtsband zur Maklerbefragung: Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)  
oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

**Berichtsband** Makler-Champions 2020 (273 Seiten, PDF) zum Preis von 1.950,- € netto

### Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

---

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

---

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

---

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

---

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

## Impressum

### Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 341  
50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Makleräußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen sowie die elektronische Speicherung und elektronische Verarbeitung.

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)