



**versicherungs**  
**magazin**



## Makler-Champions 2021

Maklerbefragung zu den Servicewerten von

- Versicherern
- Maklerdienstleistern
- Maklerverwaltungsprogrammen

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief (I)

<b>Studienkonzept</b>	<b>ServiceValue GmbH (Eigenstudie in Zusammenarbeit mit dem Versicherungsmagazin)</b>
<b>Stichprobe</b>	1.746 Maklerurteile
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung, Bewertung jeweils eines Versicherers in bis zu fünf Versicherungssparten (Kranken, Leben, Schaden, Rechtsschutz, Gewerbesach), Erfassung von 27 Service- und Leistungsmerkmalen (geschlossen) und Bewertung von Maklerdienstleistern und -verwaltungsprogrammen anhand von jeweils sechs Fragen
<b>Erhebungszeitraum</b>	September 2020 bis Januar 2021
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Darstellung der Ergebnisse für die Top-10-Versicherungsunternehmen nach Servicewert „P“ sowie für alle anderen ausgewerteten Versicherungsunternehmen in den Versicherungssparten Kranken, Leben, Schaden, Rechtsschutz und Gewerbesach</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kranken:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Top 10:</b> Allianz, Alte Oldenburger, DFV Deutsche Familienversicherung, Die Bayerische, Die Continentale, Hallesche, Münchener Verein, NÜRNBERGER, UKV / BK, uniVersa</li> <li>• <b>Weitere Versicherer:</b> ARAG, AXA, Barmenia, DBV, DKV (ERGO), HanseMerkur, SDK, SIGNAL IDUNA</li> </ul> </li> <li>• <b>Leben:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Top 10:</b> DELA Lebensversicherungen, Die Bayerische, HDI, Helvetia, InterRisk, My Life, NÜRNBERGER, Standard Life, Volkswohl Bund, WWK</li> <li>• <b>Weitere Versicherer:</b> Allianz, Alte Leipziger, AXA, Canada Life, Condor, Die Continentale, LV 1871, Stuttgarter, SwissLife, uniVersa</li> </ul> </li> </ul>

## Studiensteckbrief (II)

### **Auswertung** (Fortsetzung)

- **Schaden:**
  - **Top 10:** Ammerländer, Barmenia (ADCURI), Basler, Die Bayerische, Die Haftpflichtkasse, Helvetia, InterRisk, NV-Versicherungen, rhion.digital, VHV
  - **Weitere Versicherer:** Allianz, AXA, Gothaer, R+V, Württembergische
- **Rechtsschutz:**
  - **Top 10:** Advocard, ARAG, Concordia, D.A.S. (ERGO), Deurag, DMB, Itzehoer, KS / Auxilia, NRV, Roland
- **Gewerbesach:**
  - **Top 10:** Alte Leipziger, AXA, Basler, Helvetia, INTER, NÜRNBERGER, R+V, rhion.digital, VHV, Volkswohl Bund
  - **Weitere Versicherer:** Allianz, Dialog, Die Continentale, ERGO, Gothaer, HDI, SIGNAL IDUNA, SV Sparkassenversicherung, Württembergische, Zurich

## Thematische Inhalte / Fragestellungen (I)

Bewertung der Versicherer	
<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 Vertriebs Erfolg 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

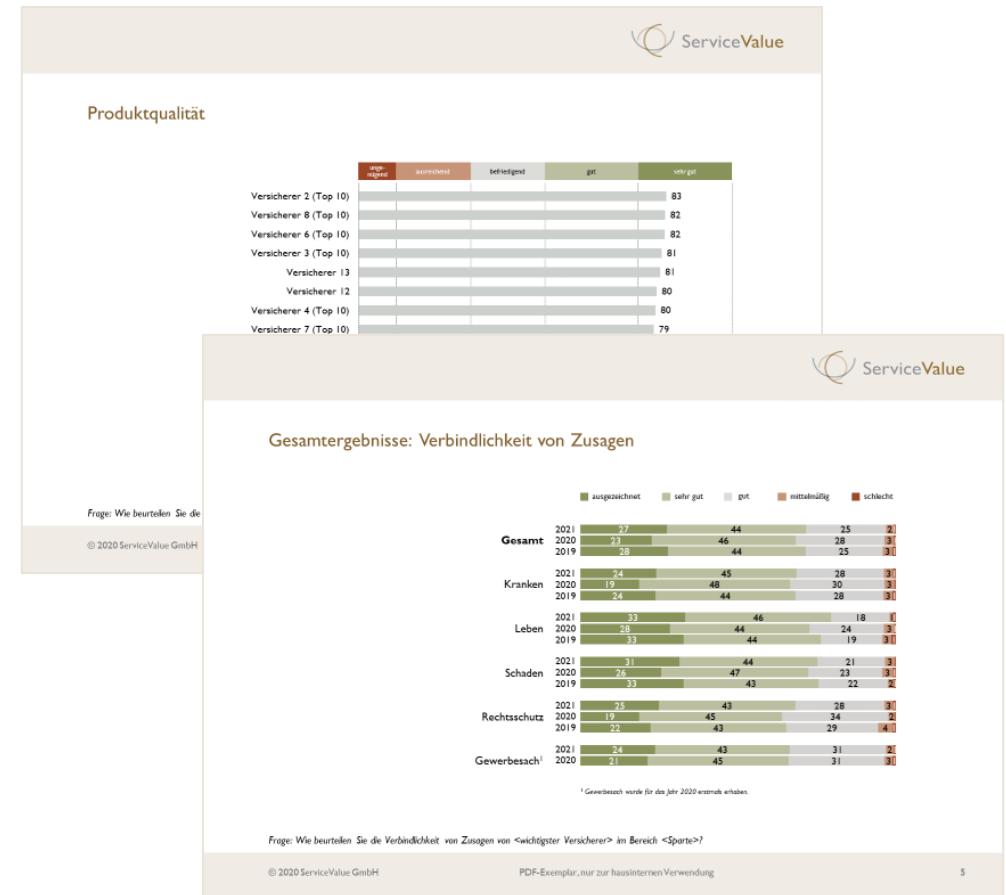
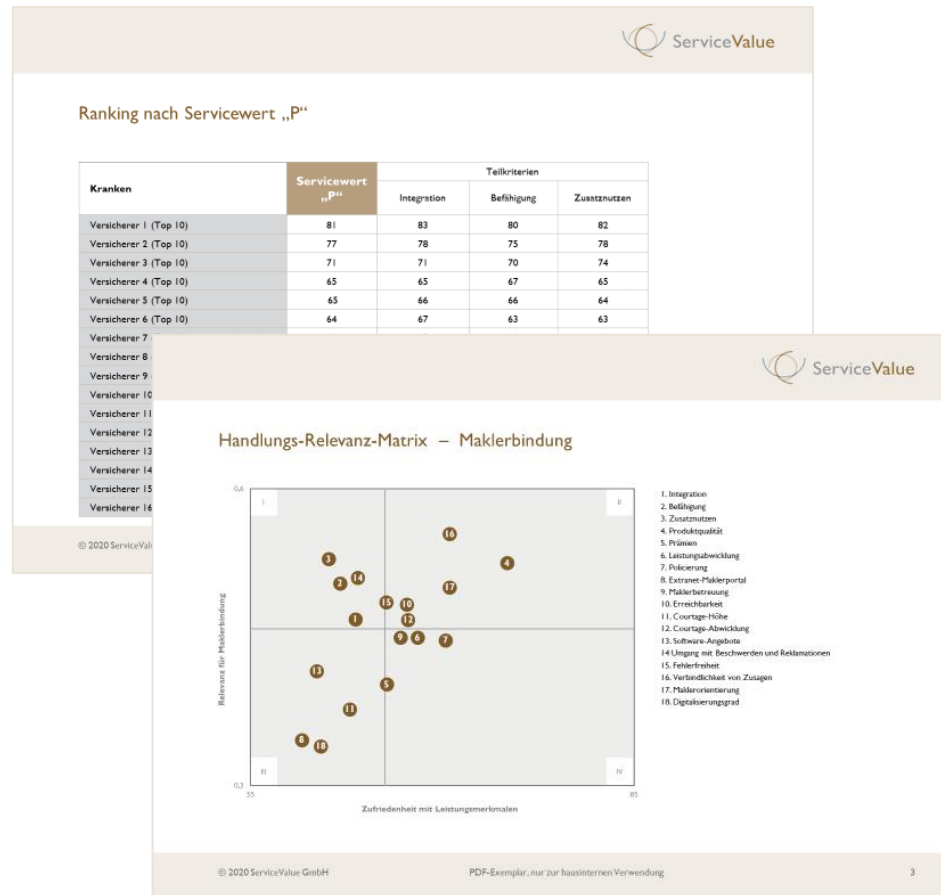
## Thematische Inhalte / Fragestellungen (II)

Bewertung der Maklerdienstleister	
<b>Auswertung</b>	<p>Darstellung der Ergebnisse für die Top-10-Maklerdienstleister sowie für alle anderen ausgewerteten Maklerdienstleister</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Top-10-Maklerdienstleister:</b> [pma:], Apella, Blau direkt, Charta Börse für Versicherungen, DEMV Deutscher Maklerverband, Fonds Finanz Maklerservice, Jung, DMS &amp; Cie., Netfonds Gruppe, VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft, vfm Versicherungs- &amp; Finanzmanagement</li> <li>• <b>Weitere Maklerdienstleister:</b> I: I Assekuranzservice, AMEXPool, aruna, Askuma, BCA, ConceptIF, degenia / DMU Deutsche Makler Union, FondsKonzept, FONDSNET Holding, Germanbroker.net, Insuro Maklerservice, KAB Maklerservice, Maxpool, 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>	<p>Darstellung der Ergebnisse für die Top-10-Maklerverwaltungsprogramme sowie für alle anderen ausgewerteten Maklerverwaltungsprogramme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Top-10-Maklerverwaltungsprogramme:</b> aB-Agenta, Blau direkt-MVP, Charta.Casa, ELVIS.one von [pma:], Finass, iCRM von Jung, DMS &amp; Cie., Keasy, meinMVP von digital broking, Professional works von DEMV, VENTA<sup>KVM</sup> von Fonds Finanz</li> <li>• <b>Weitere Maklerverwaltungsprogramme:</b> AMS von assfinet, IWM FinanceOffice</li> </ul>
<b>Servicewert „P“</b>	Servicewert „P“: Integration, Befähigung, Zusatznutzen
<b>Gesamtaussagen</b>	Gesamtzufriedenheit, Kosten-Nutzen-Potenzial, 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 2021 (261 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 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)