



versicherungs
magazin

 ServiceValue

Makler-Champions 2025

Maklerbefragung zu den Servicewerten von

- Versicherern
- Maklerdienstleistern
- Maklerverwaltungsprogrammen

Berichtsband für die Versicherungsunternehmen und
Maklerservicegesellschaften

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief (I)

Studienkonzept	ServiceValue GmbH (Eigenstudie in Zusammenarbeit mit dem Versicherungsmagazin)
Stichprobe	1.682 Maklerurteile
Erhebungsmethode	Online-Befragung, Bewertung jeweils eines Versicherers in bis zu fünf Versicherungssparten (Kranken, Leben, Schaden, Rechtsschutz, Gewerbesach), Erfassung von 28 Service- und Leistungsmerkmalen (geschlossen) und Bewertung von Maklerdienstleistern und -verwaltungsprogrammen anhand von jeweils sechs Fragen
Erhebungszeitraum	September 2024 bis Januar 2025
Auswertung	<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"> • Kranken: <ul style="list-style-type: none"> • Top 10: ARAG, Concordia, DBV, Die Bayerische, Die Continentale, Hallesche, Münchener Verein, NÜRNBERGER, UKV / BK, uniVersa • Weitere Versicherer: Allianz, Alte Oldenburger, AXA, Barmenia, DKV (ERGO), HanseMerkur, INTER, SDK, SIGNAL IDUNA • Leben: <ul style="list-style-type: none"> • Top 10: DELA Lebensversicherungen, Die Bayerische, Helvetia, NÜRNBERGER, Standard Life, Stuttgarter, Swiss Life, uniVersa, Volkswohl Bund, WWK • Weitere Versicherer: Allianz, Alte Leipziger, AXA, Baloise, Canada Life, Die Continentale, ERGO, Hannoversche (VHV), HDI, LV 1871

Studiensteckbrief (II)

Auswertung (Fortsetzung)

- **Schaden:**
 - **Top 10:** Baloise, Barmenia (ADCURI), Concordia, Die Bayerische, Die Haftpflichtkasse, GEV, Helvetia, Itzehoer, NV-Versicherungen, Volkswohl Bund (prokundo)
 - **Weitere Versicherer:** AIG, Allianz, Alte Leipziger, Ammerländer, AXA, Gothaer, InterRisk, R+V, rhion.digital, SV Sparkassenversicherung, Versicherungskammer Bayern, VHV, Württembergische
- **Rechtsschutz:**
 - **Top 10:** Advocard, ARAG, Concordia, DEURAG, DMB, ERGO, Itzehoer, KS / Auxilia, NRV, Roland
- **Gewerbesach:**
 - **Top 10:** AIG, Allianz, Alte Leipziger, Die Bayerische, Helvetia, rhion.digital, SIGNAL IDUNA, Versicherungskammer Bayern, VHV, Volkswohl Bund (prokundo)
 - **Weitere Versicherer:** AXA, Baloise, Gothaer, HDI, R+V, SV Sparkassenversicherung, Württembergische

Thematische Inhalte / Fragestellungen (I)

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

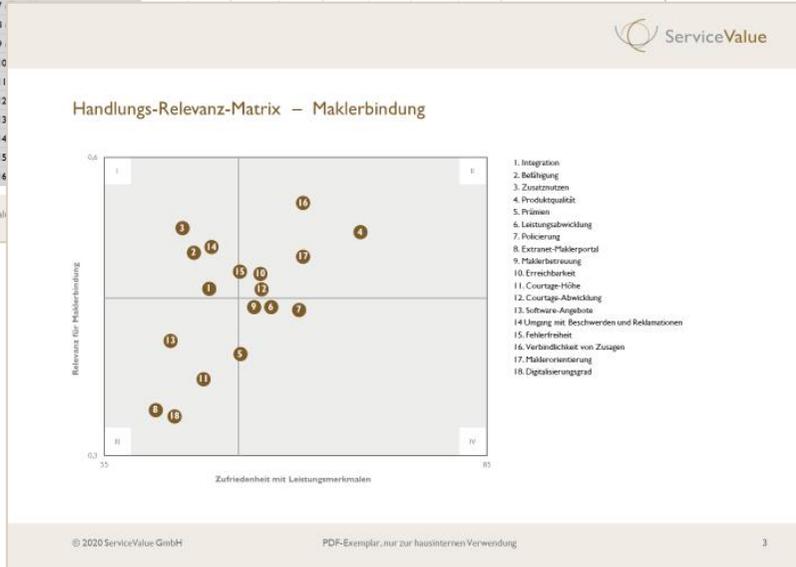
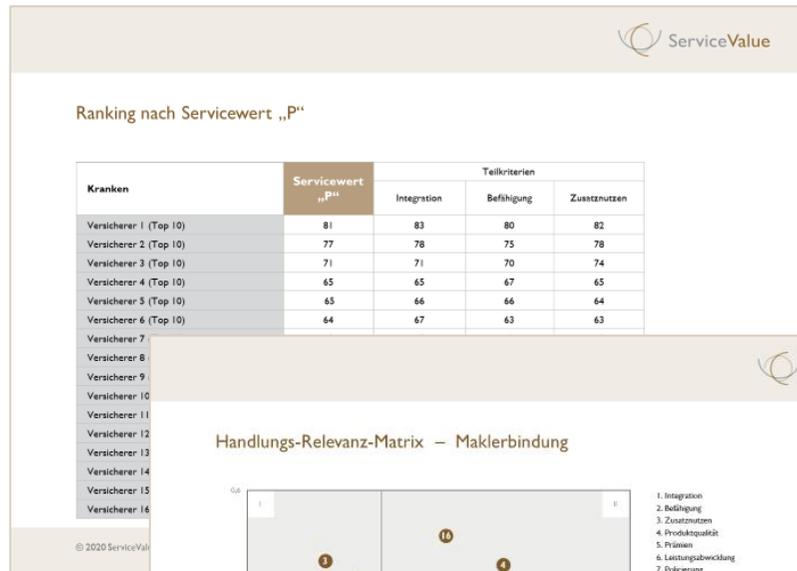
Thematische Inhalte / Fragestellungen (II)

Bewertung der Maklerdienstleister	
Auswertung	<p>Darstellung der Ergebnisse für die Top-10-Maklerdienstleister sowie für alle anderen ausgewerteten Maklerdienstleister</p> <ul style="list-style-type: none"> • Top-10-Maklerdienstleister: aruna, DEMV Deutscher Maklerverbund, Fonds Finanz Maklerservice, FondsKonzept, germanBroker.net, SDV, STATUS, VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft, vfm Versicherungs- & Finanzmanagement, Wifo • Weitere Maklerdienstleister: AMEXPool, Apella, Askuma, BCA, CHARTA Börse für Versicherungen, ConceptIF, degenia / DMU Deutsche Makler Union, DEMA Deutsche Versicherungsmakler, FONDSNET Holding, Invers, Jung, DMS & Cie., KAB Maklerservice, Maxpool, Netfonds Gruppe, Qualitypool, SACHPOOL
Servicewert „P“	Servicewert „P“: Integration, Befähigung, Zusatznutzen
Gesamtaussagen	Gesamtzufriedenheit, Ruf und Image, Maklerorientierung

Thematische Inhalte / Fragestellungen (III)

Bewertung der Maklerverwaltungsprogramme	
Auswertung	<p>Darstellung der Ergebnisse für die Top-10-Maklerverwaltungsprogramme sowie für alle anderen ausgewerteten Maklerverwaltungsprogramme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Top-10-Maklerverwaltungsprogramme: aB-Agenta (artBase! Software), Ameise von blau direkt, AMS (assfinet), Finass, Insurgo, Keasy von vfm, meinMVP (digital broking), ProClient (Lauton Software), Professional works von DEMV, softfair AkquiseCenter • Weitere Maklerverwaltungsprogramme: Salia (SQL Projekt), serviceOFFICE (MAPWARE), SMART ADMIN – FinanzOffice (Smart InsurTech), Vias (LUTRONIK Software)
Servicewert „P“	Servicewert „P“: Integration, Befähigung, Zusatznutzen
Gesamtaussagen	Gesamtzufriedenheit, Kosten-Nutzen-Potenzial, Maklerorientierung

Berichtsband zur Maklerbefragung: Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

Berichtsband Makler-Champions 2025 (267 Seiten, PDF) zum Preis von 2.450,- € 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. 34 I

50935 Köln

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

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

www.ServiceValue.de

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