

Makler-Champions 2019: Wer bietet den höchsten Servicewert für den Makler?

2.073 Maklerstimmen zu mehr als 50 Versicherern ausgewertet - Welche Versicherer und Pools bieten dem Makler den höchsten Servicewert? Bereits zum neunten Mal in Folge geht ServiceValue dieser Frage nach. In diesem Jahr verzeichnen den jeweils höchsten Servicewert aus Maklersicht der Münchener Verein in der Krankenversicherung, Helvetia in der Lebensversicherung, Itzehoer als Schadenversicherer und KS/Auxilia als Rechtsschutzversicherer. Bei den Maklerpools führt DEMV die Top-Liste an.

In Kooperation mit dem Versicherungsmagazin kürte ServiceValue am vergangenen Mittwoch in Bonn die „Makler-Champions 2019“. Anhand des Servicewertes „P“ (P wie Partner) wurden die Top 10 jeweils in vier Versicherungssparten sowie die Top 10 für die Maklerpools ausgezeichnet. Für den etablierten Wettbewerb liegen für dieses Jahr genau 2.073 Maklerstimmen zu über 50 Versicherern vor.

Die Maklerbefragung liefert Antworten darauf, ob die zentralen Service- und Technikleistungen des Versicherers mit den Strukturen und Prozessen des Maklers kompatibel sind (Integration), ob die Service- und Unterstützungsleistungen des Versicherers auf den Vertriebserfolg des Maklers einzahlen (Befähigung) und ob die angebotenen Service- und Zusatzleistungen des Versicherers auch einen Mehrwert für die Unternehmensaktivität des Maklers schaffen (Zusatznutzen). Die Bedeutung des Servicewert „P“ wird dadurch bekräftigt, dass er empirisch einen starken Zusammenhang mit der Maklerbindung aufweist.

Die Top 10 der Krankenversicherer

Krankenversicherer / Servicewert "P"
Münchener Verein -- 78
uniVersa -- 75
Nürnberger -- 72
Alte Oldenburger -- 67
Allianz -- 66
HanseMerkur -- 65
Barmenia -- 64
SDK -- 64
ARAG -- 64
INTER -- 64

Den besten Servicewert „P“ in der Sparte Kranken kann in diesem Jahr erstmalig der Münchener Verein mit 78 Punkten auf sich vereinigen. In allen drei Teilkriterien bekommt er Bestnoten von seinen Maklern ausgestellt. Mit 75 Punkten wird die uniVersa dieses Jahr auf den zweiten Platz gewählt, die Nürnberger erreicht mit 72 Punkten den dritten Rangplatz. Neueinsteiger unter den Top 10 ist die SDK auf der achten Position.

Die Top 10 der Lebensversicherer

Lebensversicherer / Servicewert "P"
Helvetia -- 85
Die Bayerische -- 76
uniVersa -- 74
WWK -- 74
Nürnberg -- 72
LV 1871 -- 71
Canada Life -- 70
Standard Life -- 68
SwissLife -- 68
Condor -- 68

In der Sparte Leben überzeugt zum wiederholten Male die Helvetia am stärksten. Sie weist mit einem Servicewert „P“ von 85 neun Punkte Vorsprung vor dem zweitplatzierten Versicherer, Die Bayerische, auf. Auch in den drei Teilespekten liegt die Helvetia im Vergleich aller Lebensversicherer deutlich vorne. Die uniVersa erreicht mit 74 Punkten in diesem Jahr den dritten Rangplatz knapp vor der WKK mit ebenfalls gerundeten 74 Punkten. Neueinsteiger unter den Top 10 ist die Condor auf dem zehnten Platz.

Die Top 10 der Schadenversicherer

Schadenversicherer / Servicewert "P"
Itzehoer -- 82
Die Haftpflichtkasse -- 81
NV -- 79
Die Bayerische -- 77
Rhion Versicherungen -- 76
Nürnberg -- 76
Basler -- 76
Barmenia -- 73
InterRisk -- 73
VHV -- 73

Bei den Schadenversicherern kann die Itzehoer (82 Punkte) das vierte Jahr in Folge den höchsten Servicewert „P“ auf sich vereinen. Damit führt sie die Top 10 knapp vor der Haftpflichtkasse (81 Punkte) an, die sich um fünf Rangplätze verbessert hat. Die NV-Versicherung schafft es in diesem Jahr mit 79 Punkten auf die dritte Position. Neueinsteiger unter den Top 10 ist die VHV auf dem zehnten Platz. Insgesamt liegen die zehn Makler-Champions in dieser Sparte relativ eng beieinander. Lediglich neun Punkte Unterschied liegen zwischen dem ersten und zehnten Rangplatz.

Die Top 10 der Rechtsschutzversicherer

Rechtsschutzversicherer / Servicewert "P"
KS / Auxilia -- 72
Advocard -- 68
DMB -- 68
ARAG -- 67

Roland -- 65
Deurag -- 64
NRV -- 64
Concordia -- 64
BGV / Badische -- 63
Alte Leipziger -- 61

Auch in diesem Jahr führt die KS / Auxilia ein relativ nah beieinander liegendes Top 10 Feld der Rechtsschutzversicherer an. Der reine Maklerversicherer kann sich erneut in allen drei Teilaspekten mit der jeweils höchsten Punktzahl behaupten. Mit einem gleich hohen Servicewert „P“ (68 Punkte, gerundet) auf den Plätzen zwei und drei liegen jeweils die Advocard und DMB Rechtsschutz.

Über alle vier Top 10 Felder hinweg geht die Nürnberger mit drei Platzierungen erneut mit der Trophäe „Allsparten“-Gewinner aus den Makler-Champions hervor. Auf Platz zwei und drei folgen die uniVersa und die Bayerische. Mit dem Titel „Persönlichkeit des Jahres“ wird Frank Thomsen, Vorstand der Itzehoer, ausgezeichnet.

Die Top 10 der Maklerpools

Maklerpool / Servicewert "P"

DEMV -- 83
[pma:] -- 77
Germanbroker.net -- 74
blau direkt -- 73
vfm -- 73
Aruna -- 72
Insuro Maklerservice -- 71
Apella -- 66
Netfonds -- 65
KAB Maklerservice -- 64

Die DEMV erreicht bei den Maklerpools mit 83 Punkten den höchsten Servicewert „P“ und hat damit sechs Punkte Vorsprung vor dem zweitplatzierten [pma:]. Auf den dritten Rangplatz wird in diesem Jahr Germanbroker.net von den Maklern gewählt.

„Die Relevanz der Integrationsleistung für die Maklerbindung sinkt, bei gleichbleibenden unterdurchschnittlichen Zufriedenheitswerten“, sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt „dies lässt vermuten, dass langsam eine gewisse Resignation hinsichtlich der wohl unzulänglichen Angebote eintritt.“

Die umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse mit 3-Jahresvergleich sowie die Einzelergebnisse für die untersuchten Unternehmen sind in einem Berichtsband zusammengestellt. Die Studie kann über ServiceValue GmbH gegen eine Gebühr erworben werden. Weitere Informationen unter www.servicevalue.de/wettbewerbe.

Pressekontakt

Ena Sipkar

ServiceValue GmbH
Dürener Straße 341
D-50935 Köln
Tel.: + 49.(0)221.67 78 67 -51
E-Mail: E.Sipkar@ServiceValue.de