Die beliebtesten Anbieter in den Sparten **BU-/ Arbeitskraftabsicherung** und **Private Vorsorge** aus Maklersicht

(ac) Welche Versicherer sind aktuell und in Zukunft die Favoriten der unabhängigen Versicherungsvermittler? Eine Antwort darauf geben aktuell die beiden AssCompact Award Studien zur „Berufsunfähigkeitsversicherung/Arbeitskraftabsicherung" und zur „Privaten Vorsorge".

Die unabhängigen Versicherungsvermittler wurden von der bbg Betriebsberatungs GmbH, Herausgeber des Fachmagazins AssCompact, und dem unabhängigen Beratungshaus SMARTcompagnie GmbH zu den Themenfeldern Berufsunfähigkeitsversicherung/Arbeitskraftabsicherung und Private Vorsorge befragt. Dabei wurden jeweils wieder die beliebtesten Anbieter gekürt, des Weiteren gibt es Analysen zum Marktgeschehen, eine erstmals durchgeführte Zufriedenheitsanalyse und es wird ein Blick in die Zukunft gewagt.

Der AssCompact AWARD BU-/ Arbeitskraftabsicherung

Die Herausforderungen im Lebensversicherungsmarkt sind heute sowohl aus Produkt- als auch aus Vertriebssicht enorm groß. Eine sinkende Garantieverzinsung, ein schwächelndes Konsumentenvertrauen in Altersvorsorgeprodukte, fehlende neue Fiskalimpulse und insgesamt zurückgehende Prämieneinnahmen sind nur ein paar der herausfordernden Aufgaben der Branche.

In diesem Umfeld zählen Vermittler und Produktanbieter gleichermaßen die Berufsunfähigkeitsversicherung, wie auch die Arbeitskraftabsicherung zu denjenigen Vorsorgeprodukten, mit weiterhin gutem Wachstumspotenzial, Tendenz weiter steigend. Dies bestätigt auch die AssCompact TRENDS-Studienreihe. Dabei spielt der Vertriebsweg der Makler/Mehrfachvertreter eine ganz entscheidende Rolle für den Erfolg der Versicherer.

ALTE LEIPZIGER ist der Top-Anbieter in der BU/Arbeitskraftabsicherung

Die AssCompact AWARDs 2013 werden auf Basis des tatsächlichen Vermittlerverhaltens vergeben. Die zentrale Frage lautet dabei für die Berufsunfähigkeitsversicherung/Arbeitskraftabsicherung: Welcher BU-/Arbeitskraftabsicherungs-Anbieter kann in den Vermittler-Anbieter-Beziehungen die meisten Geschäftsanteile auf sich vereinen, also den größten „share of wallet" generieren?

Der Gewinner ist, wie bereits im Vorjahr, die ALTE LEIPZIGER. Sie kann damit ihre Spitzenposition verteidigen. Die Plätze zwei und drei belegen die NÜRNBERGER und die Swiss Life AG. Beide Gesellschaften konnten sich im Vergleich zum Vorjahr jeweils um eine Position verbessern. Auf Rang 4 folgt der VOLKSWOHL BUND, der im Vergleich zum Vorjahr zwei Plätze abrutscht. Nachstehend sind die Top 3-Platzierungen (Vorjahres-Ergebnisse in Klammer) aufgeführt:

ALTE LEIPZIGER gewinnt auch in der

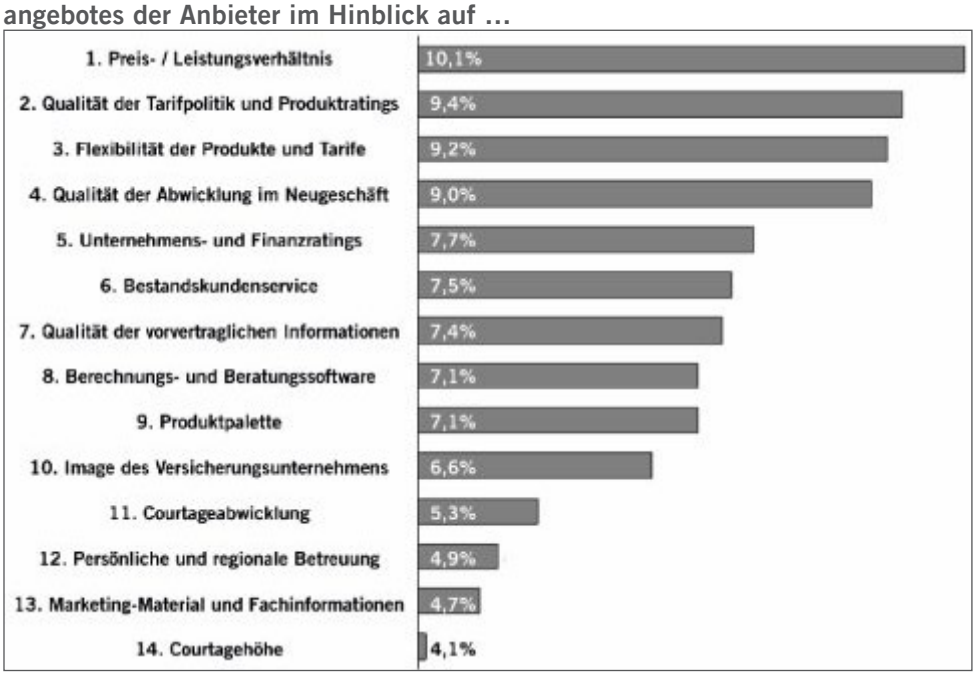
Berufsunfähigkeitsversicherung / Arbeitskraftabsicherung	
Platz 1	ALTE LEIPZIGER (1)
Platz 2	NÜRNBERGER (3)
Platz 3	Swiss Life AG (4)

Perspektive der Vermittlerzufriedenheit

Mit der neuen Umfragesystematik der Studie zum „AssCompact AWARD 2013 – BU-/Arbeitskraftabsicherung" wurden neben den Siegern auf Basis der gewonnenen Geschäftsanteile auch erstmals nach der Zufriedenheit im Allgemeinen gefragt. Dabei konnten die teilnehmenden Makler und Mehrfachvertreter ihre ausgewählten Produktanbieter nach dem altbekannten Schulnotensystem innerhalb von 14 Leistungskriterien bewerten. Daraus ergibt sich eine detaillierte Zufriedenheitsanalyse. Innerhalb der Relevanz dieser Kriterien kommt dem Preis-/Leistungs-Verhältnis die größte Bedeutung zu. In der Rangfolge reihen sich die Qualität der Tarifpolitik und Produktratings sowie die Flexibilität der Produkte und Tarife ein. Eine eher untergeordnete Rolle innerhalb der Leistungsmerkmale spielt aus Vermittlersicht die Courtagehöhe. Sie rangiert in der Relevanz-Aufstellung auf dem letzten Platz (siehe Grafik rechts oben).

Ordnet man die Produktanbieter nach ihren Durchschnittsnoten, so zeigen sich in den 14 analysierten Leistungskriterien insgesamt vier unterschiedlich topplatzierte Produktanbieter. Die ALTE LEIPZIGER kann in sechs, der VOLKSWOHL BUND und die LV 1871 jeweils in vier und die Continentale in einem Leistungskriterium die Vermittler am zufriedensten stellen.

Wie wichtig sind für Sie die folgenden Leistungskriterien eines Produktangebotes der Anbieter im Hinblick auf …



Im Gesamtzufriedenheitsklassement gibt es jedoch deutliche Abweichungen im Vergleich zur tatsächlichen Vermittlungsaktivität. Im Schnitt über alle Leistungskriterien hinweg kann die ALTE LEIPZIGER mit einer Gesamtzufriedenheitsnote von 1,79 die Makler und Mehrfachvertreter am besten zufrieden stellen und liegt damit sowohl bei der Vermittlungsaktivität als auch bei der Zufriedenheit auf Rang 1.

Durchschnittsnote / Unternehmen	Preis-/ Leistungs-Verhältnis	Qualität der Tarifpolitik und Produkt-ratings	Produkt-/ Tarifflexi-bilität	Gesamtzu-friedenheit
Platz 1 ALTE LEIPZIGER	1,70	1,57	1,70	1,79
Platz 2 VOLKSWOHL BUND	1,75	1,71	1,78	1,80
Platz 3 LV 1871	1,79	1,71	1,59	1,86
Platz 4 Condor	1,88	1,62	1,68	1,948
Platz 5 Stuttgarter	2,06	1,79	1,79	1,949
Platz 6 Canada Life	1,95	1,74	2,03	1,95
Platz 7 Continentale	1,84	1,85	1,94	2,00
Platz 8 HDI	2,08	1,92	2,10	2,137
Platz 9 Allianz	2,32	2,08	2,29	2,141
Platz 10 Swiss Life	2,05	2,08	2,22	2,20

Die obige Abbildung zeigt die Top 10-Anbieter im Gesamtklassement der Zufriedenheitsanalyse. Zu sehen sind die drei Leistungskriterien mit der größten Relevanz aus Vermittlersicht. Interessant dabei ist, dass die beiden in der Vermittlungsaktivität topplatzierten Versicherer, die NÜRNBERGER und die Swiss Life, innerhalb der Gesamtzufriedenheit deutlich schlechter abschneiden. Die NÜRNBERGER schafft es nur auf Rang 13 und der Swiss Life gelingt noch der Sprung unter die Top 10.

Weiterhin wird in der Studie auch die Loyalität der Vermittler mit zwei Dimensionen – der zukünftigen Vermittlungsaktivität und der Weiterempfehlungsbereitschaft – in den einzelnen Produktbereichen, analysiert. In der BU/Arbeitskraftabsicherung würden im Schnitt 87,3% der Umfrageteilnehmer ihren favorisierten BU-Anbieter an einen Kollegen/in auch weiterempfehlen. Jedoch haben durchschnittlich nur 48,8% der Makler und Mehrfachvertreter die Absicht, das Geschäft mit ihrem präferierten BU-Anbieter entsprechend in der Zukunft „auszubauen" oder „deutlich auszubauen".

Einschätzung von Produktanbietern

Die Vermittlersicht wird durch die Perspektive der Produktanbieter ergänzt. Für die Studie wurden auch Versicherer nach ihren Einschätzungen und Erwartungen im BU-Geschäft gefragt. Das Ergebnis zeigt, dass die Produktanbieter auf ein positives Jahr 2012 zurückblicken können. Knapp 80% konnten ihr BU-Geschäft nach Beitragssumme verbessern. Die meisten der befragten Versicherunggesellschaften erzielen ihren Umsatz des Weiteren mit der Selbstständigen Berufsunfähigkeitsversicherung. Interessant ist, dass die Produktanbieter innerhalb der Relevanz der Leistungskriterien eine andere Einschätzung wie die Makler und Mehrfachvertreter haben. Die höchste Bedeutung schreiben die Gesellschaften demnach der Qualität der Tarifpolitik und Produktratings zu. Auf den Plätzen zwei und drei folgen die persönliche und regionale Betreuung sowie die Qualität der Abwicklung im Neugeschäft. ▸

Auch die private (Alters-)Vorsorge hat noch immer eine große Bedeutung im Vertrieb der Makler und Mehrfachvertreter. In den Studienreihe AssCompact TRENDS liegt die Ansprache der privaten Altersvorsorge seit dem zweiten Quartal 2009 auf einer Podiumsplatzierung innerhalb der Produkte, die die Kundenansprache bestimmen und dominieren. Über 70% der Umfrageteilnehmer von AssCompact TRENDS II / 2013 bewerten die Sparte private Altersvorsorge als wichtig bis sehr wichtig. Der Blick in die Zukunft zeigt auch, dass sich daran erst einmal nicht viel ändern wird.

Allianz und VOLKSWOHL BUND sind die Sieger in der Privaten Vorsorge

Der AssCompact AWARD 2013 – Private Vorsorge wird unterteilt in die fondsgebundenen und die klassischen Versicherungen. Die Allianz Lebensversicherung gewinnt in der Kategorie klassische Versicherung und kann somit den Vorjahressieger VOLKSWOHL BUND vom Siegerpodest stoßen. In der fondsgebundenen Versicherung kann das Dortmunder Unternehmen VOLKSWOHL BUND seinen ersten Rang vom Vorjahr bestätigen. Wie in der Berufsunfähigkeitsversicherung/Arbeitskraftabsicherung wird auch innerhalb der Privaten Vorsorge der AWARD-Sieger nach der Vermittlungsaktivität („share-of-wallet“) gekürt. Die zentrale Fragestellung lautet dabei: Welcher private Vorsorge-Anbieter (getrennt das klassische und fondsgebundene Geschäft) kann in den Vermittler-Anbieter-Beziehungen die meisten Geschäftsanteile auf sich vereinen?

Nachstehend sind die Top-3 Platzierungen der untersuchten Kategorien (Vorjahres-Ergebnisse in Klammer) aufgeführt:

Private Vorsorge	
Klassische Versicherung	
Platz 1	Allianz (2)
Platz 2	VOLKSWOHL BUND (1)
Platz 3	Stuttgarter (3)
Fondsgebundene Versicherung	
Platz 1	VOLKSWOHL BUND (1)
Platz 2	Allianz (2)
Platz 3	ALTE LEIPZIGER (5)

© Mopic – Fotolia.com

Einschätzungen der Vermittler für die Zukunft der Privaten Vorsorge

In einem Teil der Studie wurden die Versicherungsvermittler auch gefragt, was sie in Zukunft vom Altersvorsorgegeschäft erwarten. Vergleicht man demnach die zukünftigen Erwartungen über alle Schichten hinweg, so sind negative oder schlechtere Entwicklungseinschätzungen insbesondere für die klassische Rentenversicherung auszumachen. 44,5% der befragten Vermittler gehen von tendenziell schlechteren Umsatzeinnahmen in den kommenden ein bis drei Jahren aus. Dahingehend wird der fondsgebundenen Rente von 86,3% der Teilnehmer ein positiver bis gleichbleibender Absatz zugeschrieben.

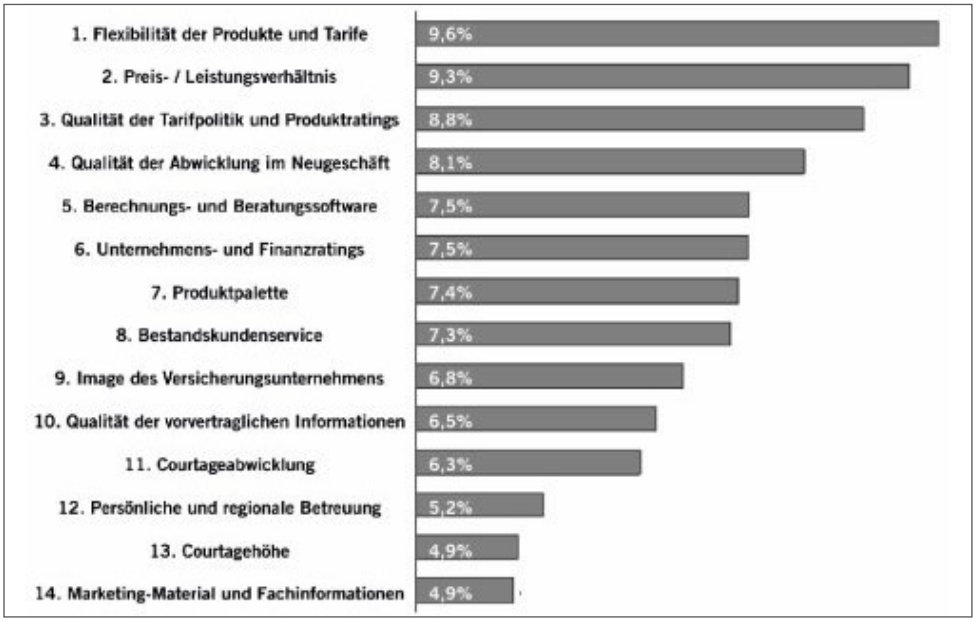
Vermittler sind mit VOLKSWOHL BUND am zufriedensten

Innerhalb der ebenfalls durchgeführten Zufriedenheitsanalyse auf Basis des Schulnotensystems konnte der VOLKSWOHL BUND mit einer Gesamt-Durchschnittsnote von 1,97 die Vermittler innerhalb der Privaten Vorsorge am zufriedensten stellen.

Bewertet wurden die Produktanbieter durch die Vermittler auch hier innerhalb von 14 unterschiedlichen Leistungskriterien. Interessanterweise gab es dabei acht verschiedene Gesellschaften, die die Vermittler in den analysierten Kriterien am zufriedensten stellen. Die VOLKSWOHL BUND Lebensversicherung a.G., die Lebensversicherung von 1871 a.G. München und die Stuttgarter Lebensversicherung a.G. konnten in jeweils drei Kriterien die Topplatzierung erzielen. Die Allianz Lebensversicherungs-AG konnte in zwei untersuchten Leistungskriterien die Vermittler am zufriedensten stellen. Jeweils einmal rangieren die ALTE LEIPZIGER Lebensversicherung a.G., die Condor Lebensversicherungs-AG, die Continentale Lebensversicherung AG und die DWS Investment GmbH in der Gunst der Vermittler ganz oben.

Analysiert man die Bedeutung der Leistungskriterien, ergeben sich im Bereich der Privaten Vorsorge im Vergleich zur BU/Arbeitskraftabsicherung leichte Unterschiede. So wird innerhalb der Privaten Vorsorge der Flexibilität der Produkte und Tarife die größte Relevanz beigemessen, gefolgt vom Preis-/Leistungs-Verhältnis und der Qualität der Tarifpolitik und Produktratings. Diese drei Kriterien werden zu den Begeisterungsfaktoren aus Vermittlersicht gezählt. Zu den Hygienefaktoren, die innerhalb der Relevanz eine (noch) geringe Bedeutung haben, zählen aktuell die persönliche und regionale Vertriebsunterstützung, die Courtagehöhe sowie die zentrale Vertriebsunterstützung in Form von Marketing-Materialien und Fachinformationen (siehe Grafik unten).

Wie wichtig sind für Sie folgende Leistungskriterien eines Produktangebotes der Anbieter im Hinblick auf …



Quelle Grafiken: AssCompact Award Studien BU-/Arbeitskraftabsicherung und Private Vorsorge.

Produktanbieter-Spiegelbefragung

Die Vermittlersicht innerhalb der Privaten Vorsorge wird in der Studie ebenfalls durch die Perspektive der Produktanbieter ergänzt. In Form einer „Spiegelbefragung“ gaben mehr als 15 teilnehmende Gesellschaften spannende Auskünfte auf interessante Fragestellungen.

Bezug der Studie

Die AssCompact Award Studien Berufsunfähigkeitsversicherung/Arbeitskraftabsicherung und Private Vorsorge können – wie auch alle aktuellen AssCompact TRENDS-Studien – im Internet unter www.asscompact.de bezogen werden.

Dargestellt werden die Ergebnisse von bundesweiten Online-Befragungen von Maklern und Mehrfachvertretern, die im Mai und Juni 2013 durchgeführt wurden. Die Studie Berufsunfähigkeitsversicherung/ Arbeitskraftversicherung umfasst etwa 200 Seiten. In der Studie Private Vorsorge wurden die Ergebnisse auf ca. 250 Seiten zusammengefasst. Der Preis je Studien beträgt 1.775 Euro zzgl. MwSt. Ansprechpartnerin: Karin Jelitto, Tel. 0921/7575833, E-Mail: jelitto@bbg-gruppe.de. ■

Die AssCompact Award Studien zur Berufsunfähigkeitsversicherung/-Arbeitskraftabsicherung und zur „Privaten Vorsorge“ sind im Internet unter www.asscompact.de bestellbar.

Harry Holzhäuser, Geschäftsführer der SMARTcompagnie GmbH

Ich gratuliere den diesjährigen AWARD-Siegern in den Bereichen der Privaten Vorsorge und der Berufsfähigkeitsversicherung/ Arbeitskraftabsicherung ganz herzlich. Die Versicherungsgesellschaften erhalten durch unsere Befragungen ein ungefiltertes Meinungs- und Erwartungsbild aus dem Vermittlermarkt. Dabei legen wir großen Wert darauf, dass es sich bei den Befragten um Experten handelt. So gehen in die Studie nur Meinungen und Erwartungen von Maklern und Mehrfachvertretern ein, die eine mehrjährige Erfahrung sowie ein Mindestabschlussvolumen bezogen auf das jeweilige Befragungsgebiet besitzen. Durch diese Auswahlkriterien stellen wir zum einen sicher, dass die Leser unserer Studien aus dem hohen Erfahrungsschatz der Vermittlerexperten profitieren. Zum anderen können sich die Versicherungsgesellschaften gewiss sein, dass die Bewertungen und Rankings fundiert sind.