

Pools & Dienstleister 2016

April 2016

MARKTSTUDIE

Ergebnisse aus einer Befragung von
Assekuranz- und Finanzvermittlern

Öffentlichkeitsauszug der Fonds Finanz Maklerservice GmbH

bbg
Betriebsberatungs GmbH
Bindlacher Straße 4
95448 Bayreuth

Telefon: +49 (0) 921-75758-0
Telefax: +49 (0) 921-75758-20
E-Mail: info@bbg-gruppe.de
Web: www.bbg-gruppe.de

Geschäftsführer: Dieter Knörrer, Jürgen Neumann
Mitglied der Geschäftsleitung: Konrad Schmidt (ppa)

Ansprechpartner: Dr. Christian Durchholz

Wissenschaftlicher Beirat: Prof. Dr. Matthias Beenken
(FH Dortmund)

IVV-Institut für Versicherungsvertrieb
Beratungsgesellschaft mbH
Markt 5
06526 Sangerhausen

Telefon: +49 (0) 3464-2797-730
Telefax: +49 (0) 3464-2797-732
E-Mail: info@ivv-beratung.de
Web: www.ivv-beratung.de

Geschäftsführer: Steffen Ritter



Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile (insbesondere Abbildungen) urheberrechtlich geschützt. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Vervielfältigungen, Verbreitungen, Bearbeitungen (insbesondere Übersetzungen) sowie jegliche elektronische Verarbeitung, insbesondere die elektronische Publikation.

Eine Weitergabe an Dritte, insbesondere andere Unternehmen innerhalb des Konzerns, ist nicht gestattet. Sie können zu besonderen Konditionen eine Konzernlizenz erwerben, mit der eine Weitergabe innerhalb des Konzerns möglich ist. Sprechen Sie uns diesbezüglich gerne an.

Basis für die Erstellung dieser Studie sind die Antworten der Befragten. Die Herausgeber haben sich auf die Richtigkeit der Antworten verlassen. Eine Überprüfung der Konsistenz ist erfolgt, bei Bedarf wurde eine Korrektur durchgeführt. Die Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten wurde jedoch nicht zusätzlich durch einen unabhängigen Dritten geprüft.

Die jeweils angegebenen Punkte, Zahlen und Prozentwerte wurden gerundet. Daher können im Ergebnis Rundungsdifferenzen entstehen.

Das Untersuchungsdesign und methodisches Vorgehen zur Befragung von Assekuranz- und Finanzvermittlern wurde gesondert in einem Dokument zusammengefasst und steht unter dem folgenden Link zur Verfügung: www.asscompact-studien.de.

Käufer der Studie dürfen auf dieses Dokument verlinken um Verbrauchern – im Falle der Siegelnutzung – die Möglichkeit zur Kenntnisnahme, zur Prüfung der Ergebnisse und zur Prüfung der Prüfungssystematik zu geben. Eine anderweitige Nutzung ist nicht zulässig.

1. Management-Summary	5
2. Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen	11
3. Ergebnisse	21
3.1 Bewertungsschema	22
3.2 Favoriten der Vermittler – Vorsorge / Leben	30
3.3 Favoriten der Vermittler – Kranken	43
3.4 Favoriten der Vermittler – Komposit	56
3.5 Favoriten der Vermittler – Finanzen	69
4. Stellenwert	82
4.1 Zusammenarbeit	83
4.2 Courtagen / Gebühren / Beiträge	100
4.3 Erwartungen & Einstellungen	107
5. Unternehmensdarstellung	110

1. MANAGEMENT-SUMMARY

Zentrale Ergebnisse – die Top-3-Favoriten der Vermittler (AWARD-Sieger)

Vorsorge / Leben



Kranken



Komposit

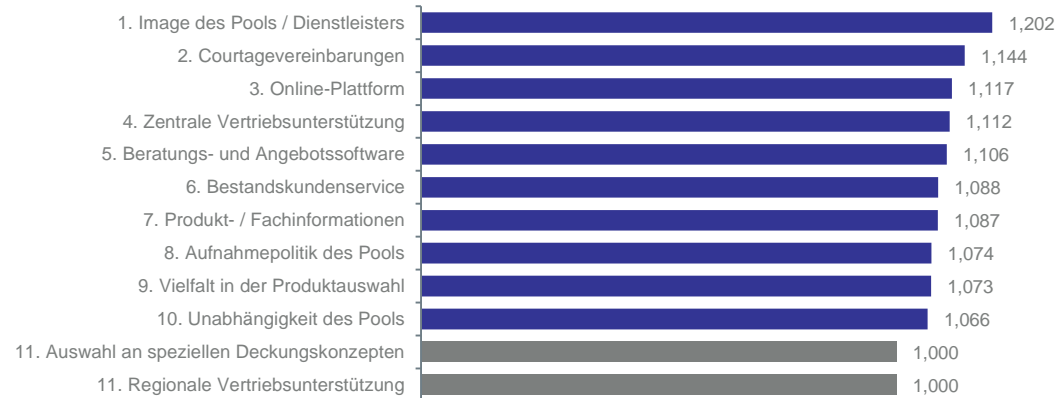


Finanzen



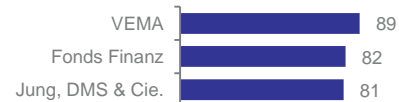
Zentrale Ergebnisse

- Die zentralen Einflussgrößen ("Leistungskriterien") auf die Gesamtzufriedenheit



- Das Ranking der Qualitätsführer pro Bereich (gewichteten Gesamtzufriedenheit)

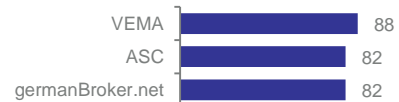
Bereich "Vorsorge / Leben"



Bereich "Kranken"



Bereich "Komposit"

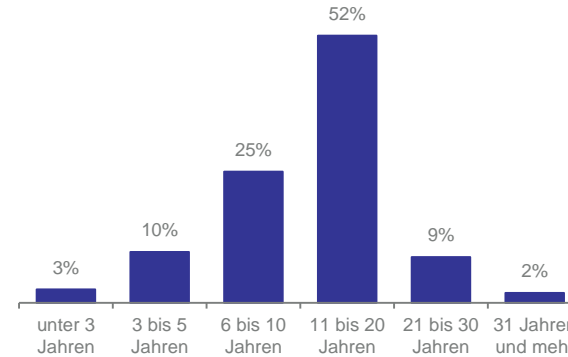
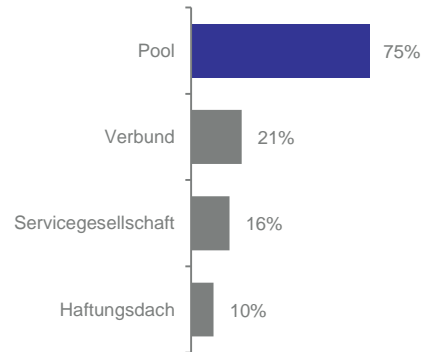


Bereich "Finanzen"

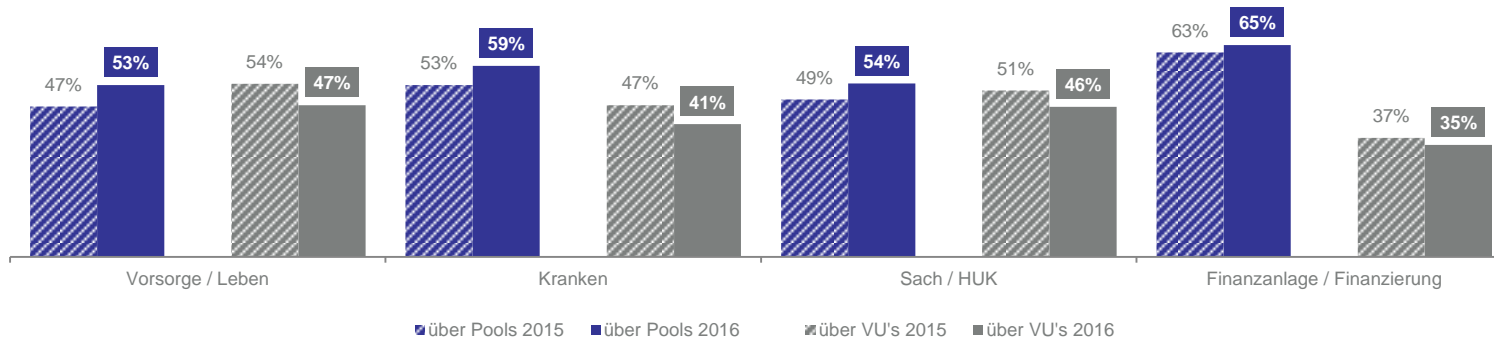


Zentrale Ergebnisse

- Insgesamt geben etwa 75% der befragten Vermittler an, regelmäßig mit Pools zusammenzuarbeiten: Trend zur Reduktion auf ein bis zwei Anbieter.
- Bei einem Altersdurchschnitt der befragten Vermittler von 52,7 Jahren arbeiten diese im Durchschnitt seit 12,3 Jahren mit Pools und anderen Dienstleistern zusammen.

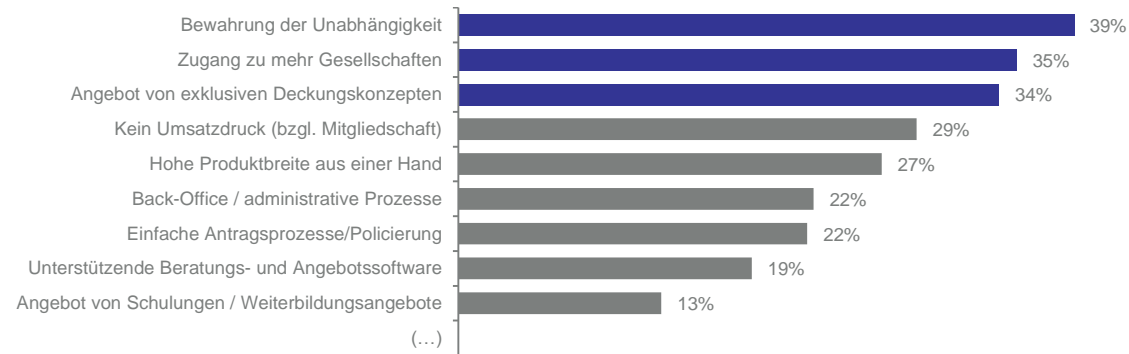


- Der relative Geschäftsanteil, den die unabhängigen Vermittler über Pools im Vergleich zu Direktanbindungen generieren, ist im Vergleich zum Vorjahr gestiegen, sodass nun in allen vier untersuchten Bereichen mehr Geschäftsanteile über die Pools vereinnahmt werden.

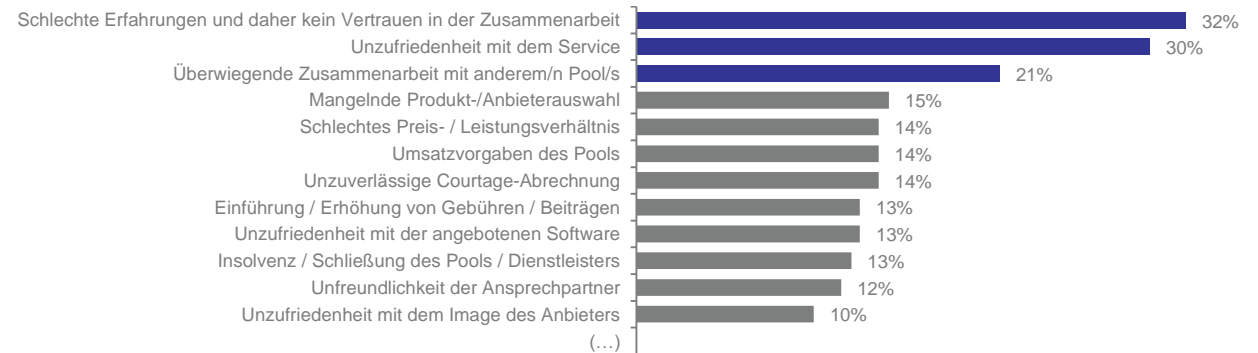
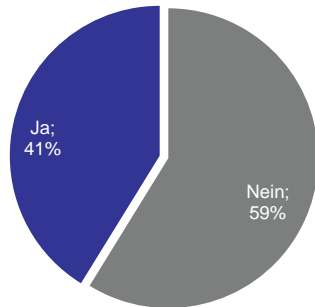


Zentrale Ergebnisse

- Die Hauptgründe für eine Zusammenarbeit mit Pools und anderen Dienstleistern: Unabhängigkeit bewahren (39%), Zugang zu mehr Gesellschaften (35%) und Angebote von exklusiven Deckungskonzepten erhalten (34%).

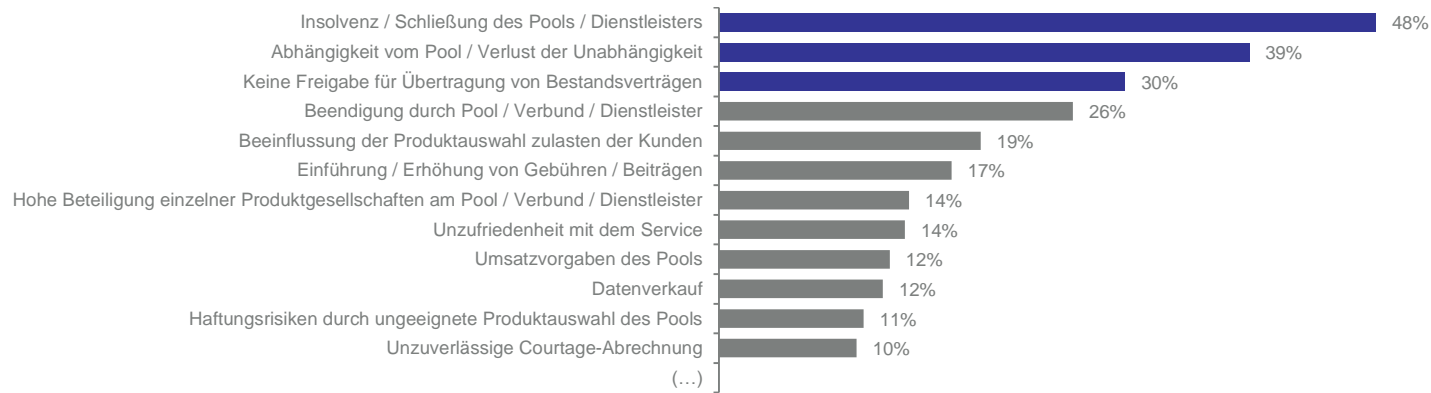


- Mehr als 40% der Vermittler haben bereits einmal die Zusammenarbeit mit einem Pool bzw. Dienstleister beendet. Als Hauptgründe werden schlechte Erfahrungen (32%), Unzufriedenheit mit dem Service (30%) sowie die überwiegende Zusammenarbeit mit anderen Pools (21%) genannt.



Zentrale Ergebnisse

- Die größten Risiken sehen die befragten Vermittler in einer Insolvenz bzw. Schließung des Pools (48%) und in der Abhängigkeit von einem Pool (39%). Außerdem scheint die fehlende Freigabe für eine Bestandsübertragung ein wesentliches Risiko darzustellen (30%).



2. UNTERSUCHUNGSDESIGN & METHODISCHES VORGEHEN

Ziele der Untersuchung 2016

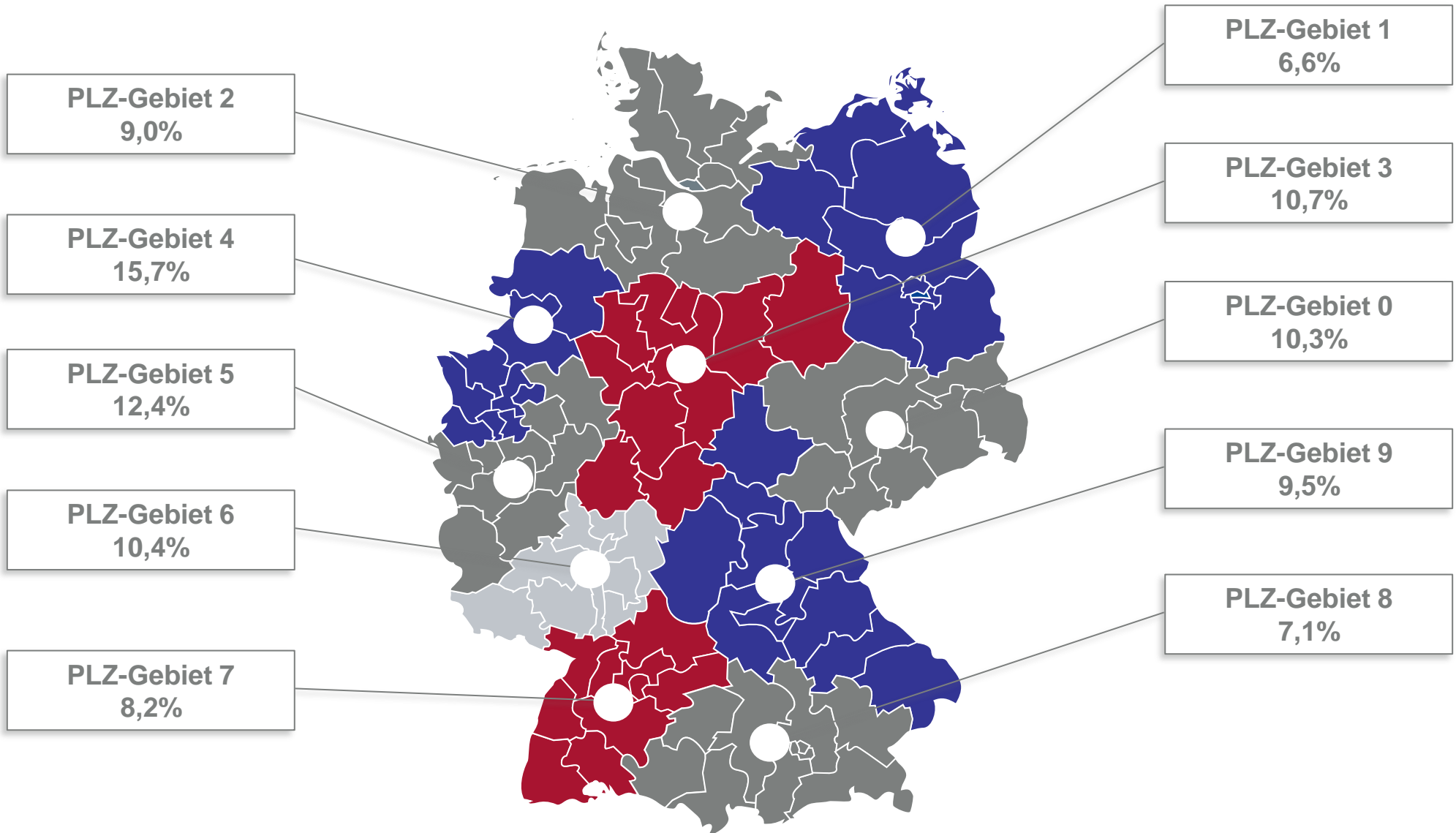
- Die **Qualitätsmessung der Anbieter** im Bereich der Pools & Dienstleister aus **Sicht der unabhängigen Vermittler** ist ein wichtiger Indikator zur Wettbewerbsanalyse.
- Dieses **Benchmarking** dient einerseits zum **Leistungsvergleich** mit der Konkurrenz. Andererseits eignet es sich zur **Prognose** möglicher Konkurrenzreaktionen auf ein verändertes Preis-Qualitätsangebot der betrachteten Anbieter.
- Daher werden in der Befragung folgende **Ziele** verfolgt:
 - Ermittlung eines Rankings
 - Ermittlung der wichtigsten Einflussgrößen auf den Unternehmenserfolg (= Leistungskriterien)
 - Ermittlung der Zufriedenheit der Makler und Mehrfachvertreter mit den Anbietern
 - Ermittlung der Einstellungsloyalität
 - Ermittlung der Marktpositionierung
 - Ermittlung von Stärken und Schwächen
 - Ermittlung der Einstellung hinsichtlich marktrelevanter Fragestellungen
- Die Studie „AssCompact AWARD – Pools & Dienstleister 2016“ liefert zentrale Erkenntnisse zur Einordnung im Wettbewerb.
- Die Gesellschaften können somit ihre eigene Leistung mit den Leistungen der Konkurrenz vergleichen und zielorientierte Maßnahmen implementieren.

Bewertungsschema 2016

- Basis des Rankings ist der etablierte **Share of Wallet (SoW)**, also die Verteilung der Geschäftsanteile auf die Gesellschaften.
- Die qualitative Bewertung der Produktgeber basiert auf **12 Leistungskriterien**.
- Der Einsatz einer **100er Skala** in diesem Zusammenhang ermöglicht ein feinstufiges Qualitätsurteil.
- Neben den Siegern werden jeweils die **besten Anbieter pro Leistungskriterium** mit einem Siegel ausgezeichnet – bspw. „beste Beratungs- und Angebotssoftware“.
- Die Einstellungsloyalität der unabhängigen Vermittler wird anhand des **Net-Promoter-Score** (= Netto-Weiterempfehlungswert) und der **zukünftigen Zusammenarbeit** abgebildet.
- Jeder Umfrageteilnehmer kann den Anbietern in einer offenen Antwortform **direktes Feedback** und **konstruktive Hinweise zur Verbesserung** mitteilen.
- Die **Individualanalyse** für jedes bewertete Unternehmen wurde um zwei Inhalte erweitert:
 - Benchmark der Leistungskriterien (NEU)
 - Erweiterung zur Analyse der Wichtigkeiten pro Leistungskriterium (NEU)
 - Abratungen und Abratungsgründe
 - Verteilung der Geschäftsanteile
 - Konstruktives Feedback

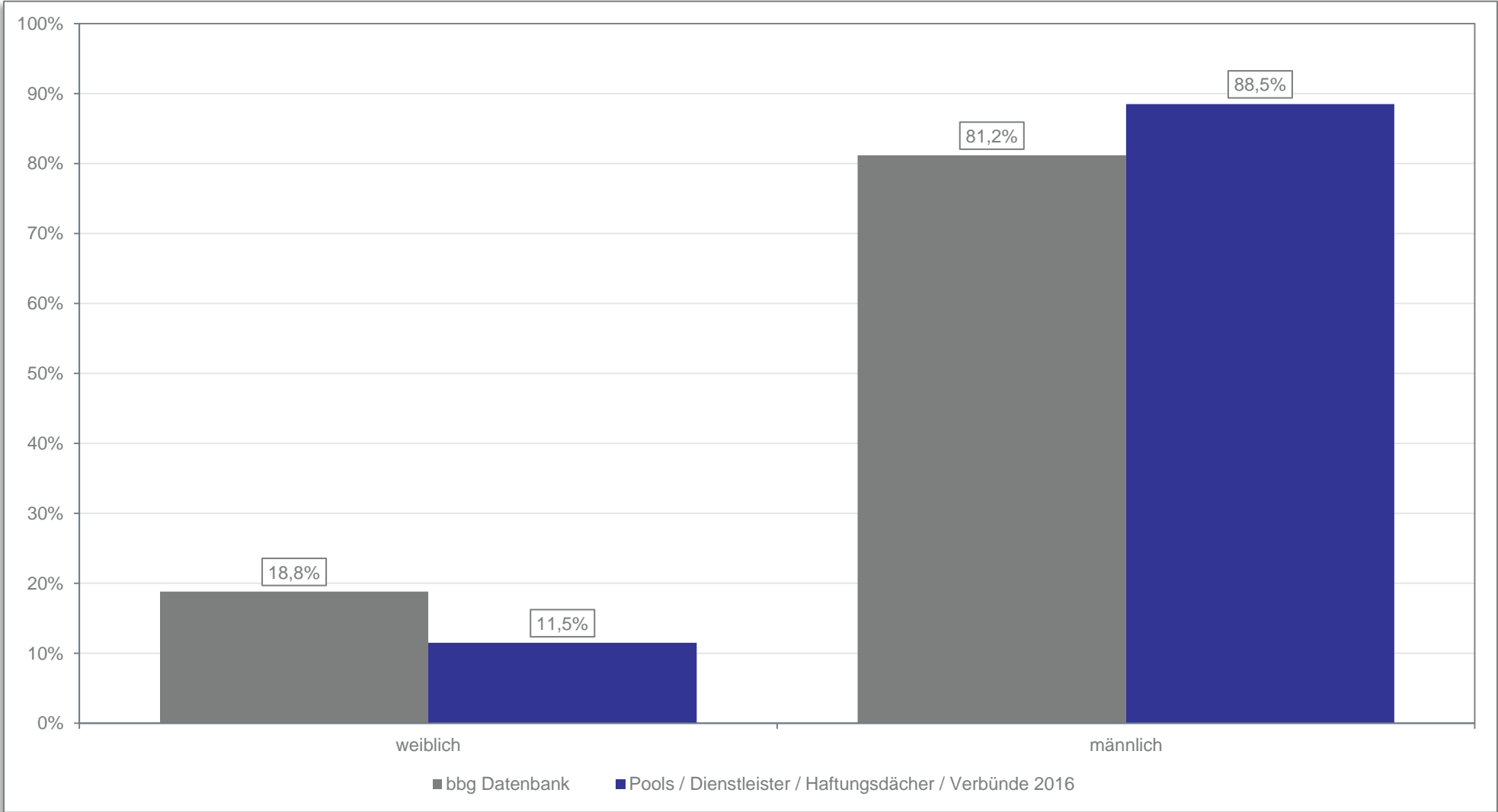
- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 12.02.2016 bis 27.02.2016
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 850
- Netto-Stichprobe: n = 757
- Zielgruppe:
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
 - 85,1% Versicherungsmakler nach § 34 d Abs. 1 GewO
 - 24,5% Kapitalanlagevermittler nach § 34 f Abs. 1 GewO
 - 10,4% Mehrfachvertreter nach § 34 d Abs. 1 GewO
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit ...
 - ... einem Durchschnittsalter von 52,7 Jahren
 - ... einer Branchenerfahrung von 22,5 Jahren
 - ... einer Geschlechtsverteilung von 11,5% weiblichen Vermittlerinnen und 88,5% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur

Regionale Verteilung der Befragten



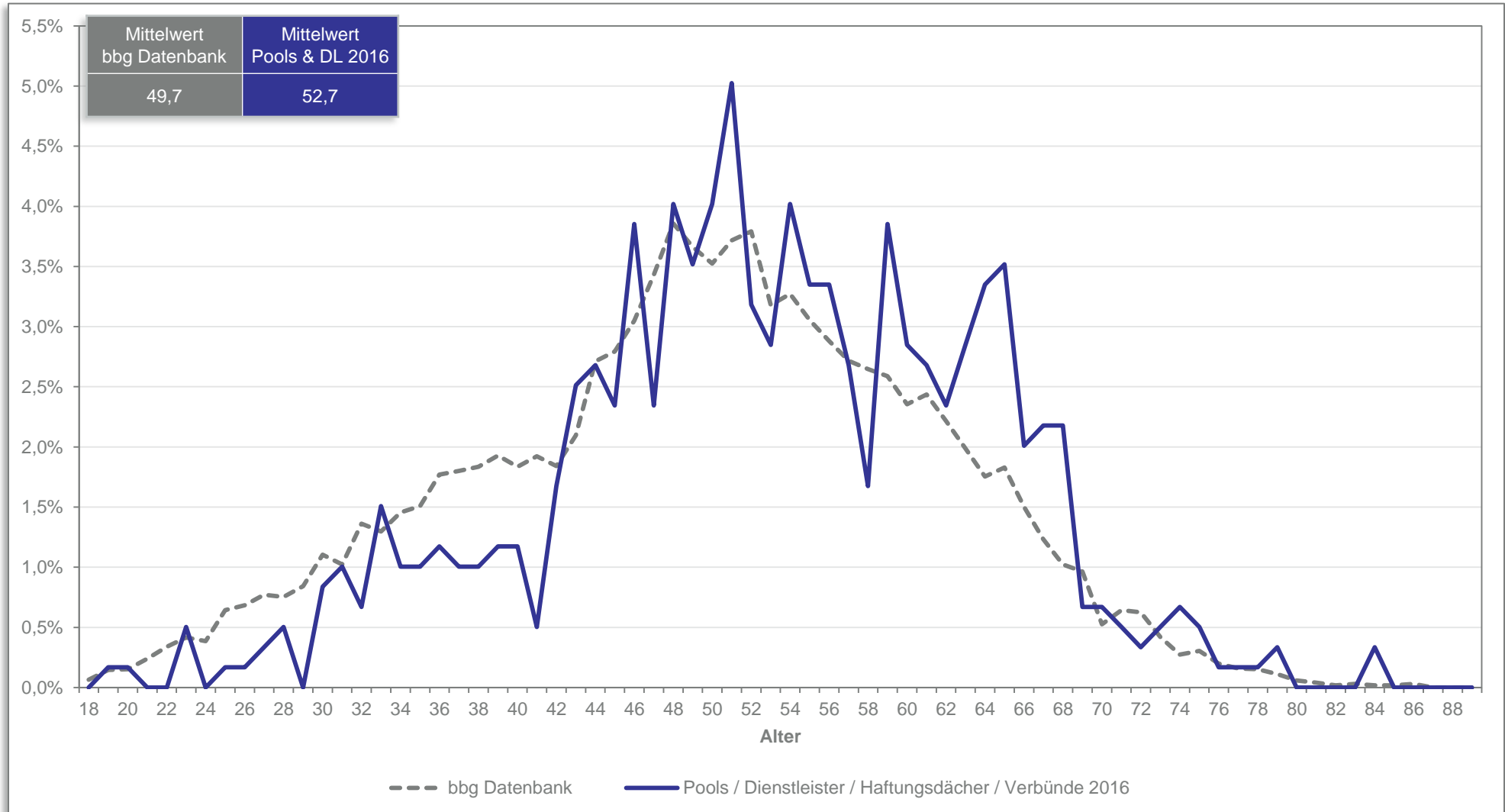
Repräsentativität

Geschlechtsverteilung in der bbg Datenbank vs. Geschlechtsverteilung in der Stichprobe



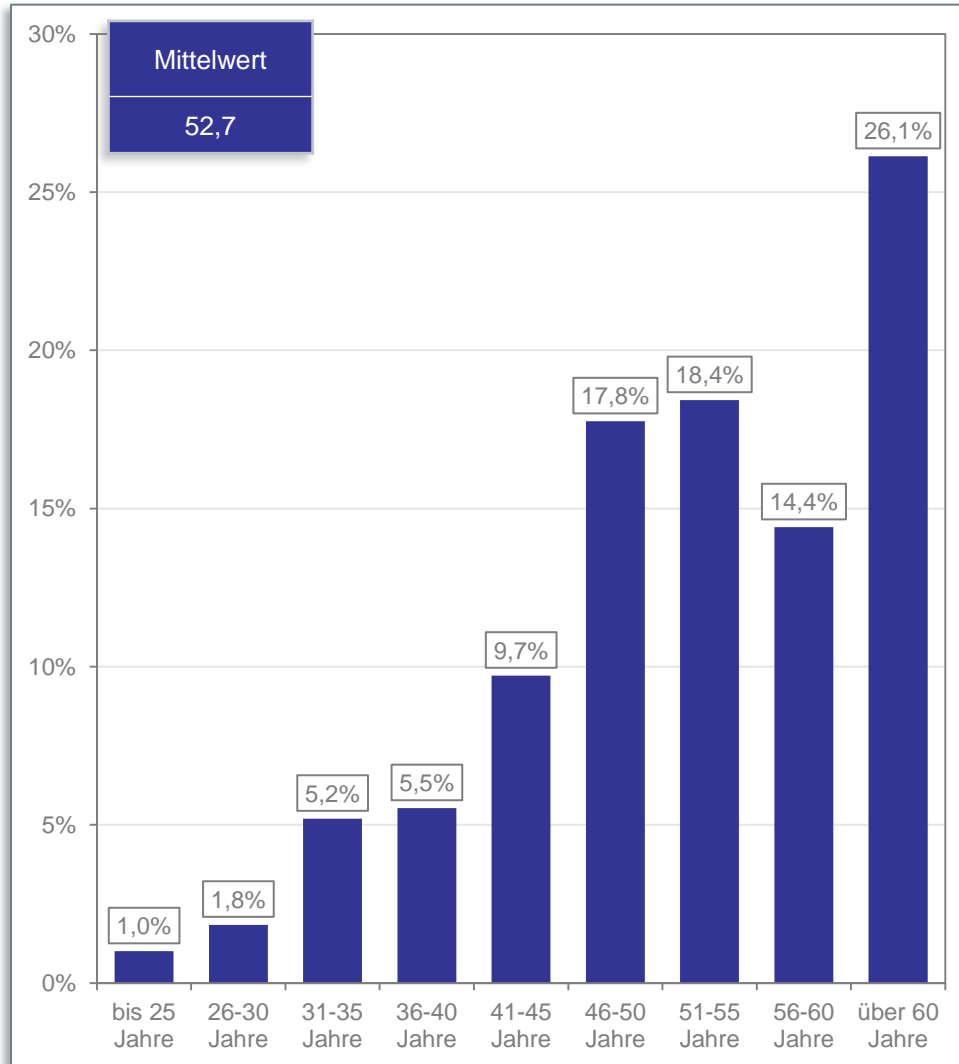
Repräsentativität

Altersverteilung in der bbg Datenbank vs. Altersverteilung in der Stichprobe



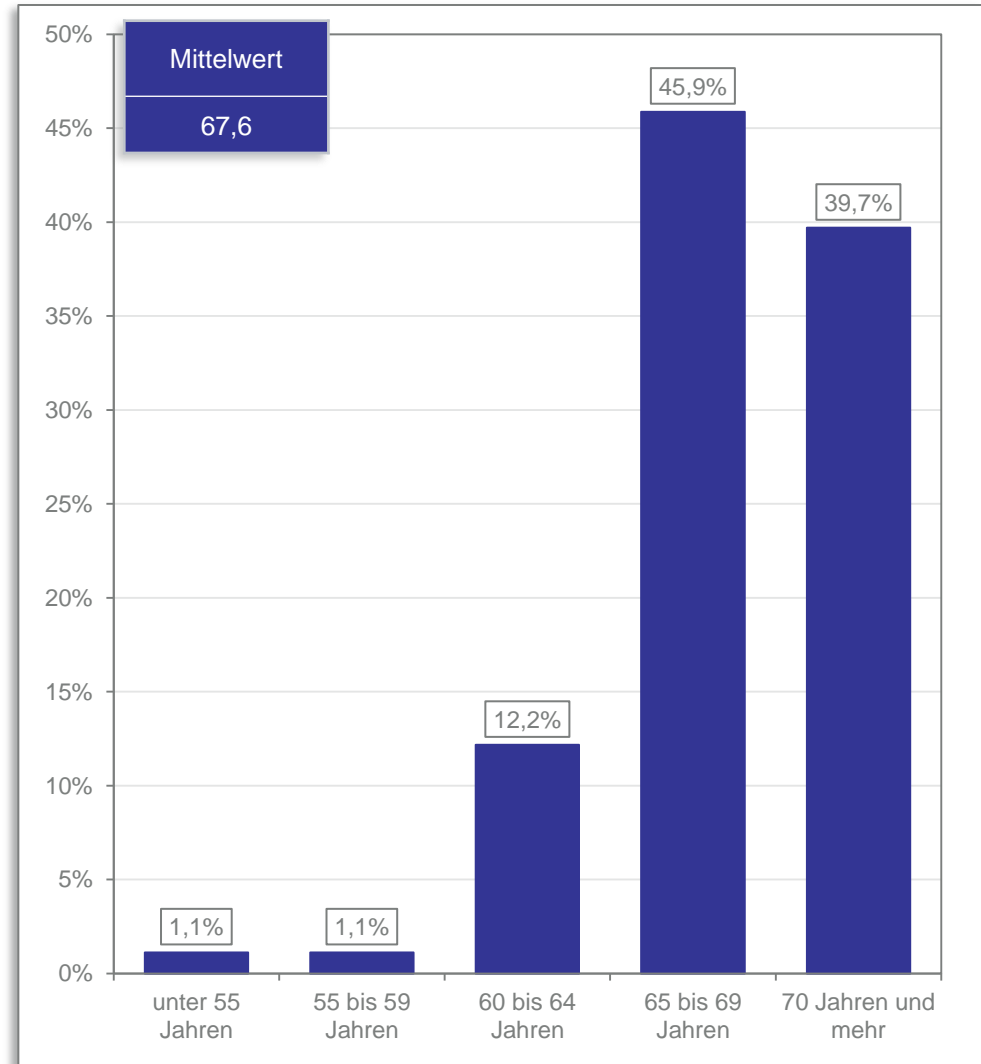
Alter

Bitte sagen Sie uns noch, wie alt Sie sind.



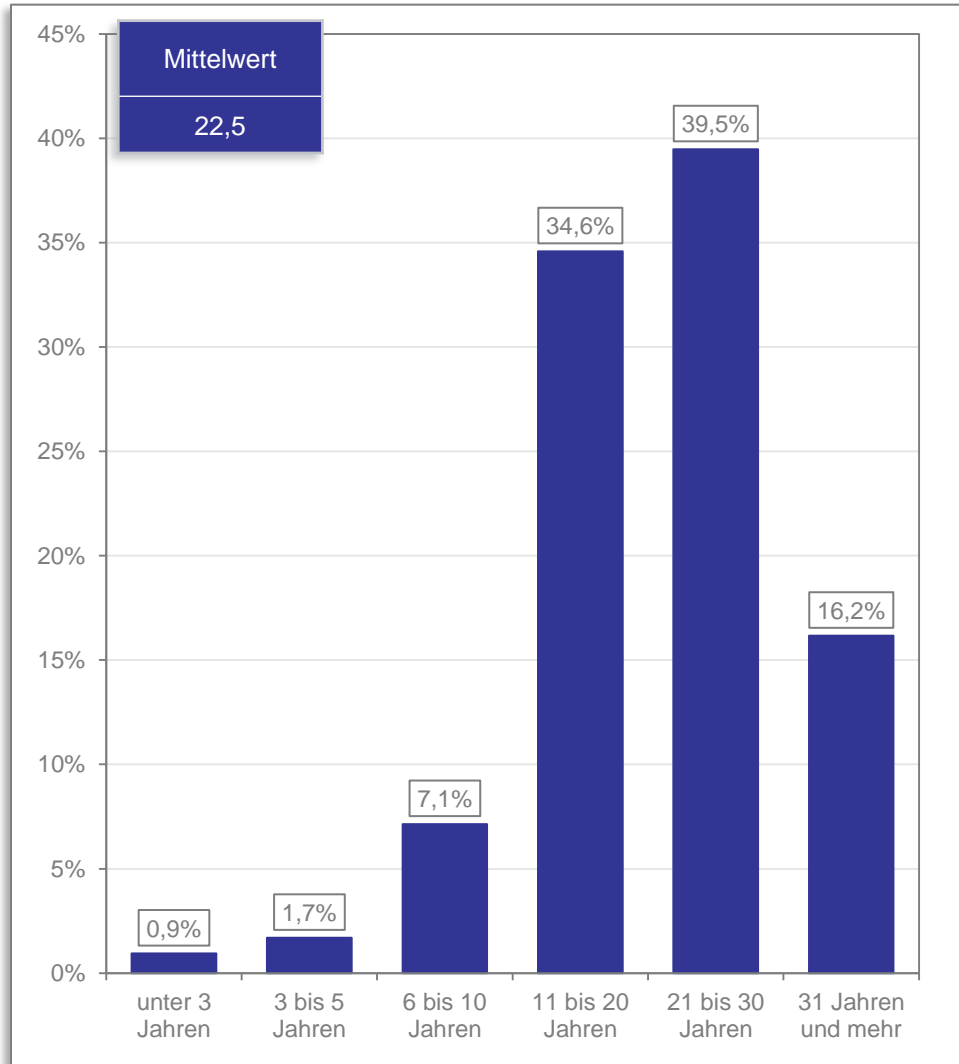
Ausstiegsalter

Wann planen Sie aus dem Berufsleben auszusteiden?



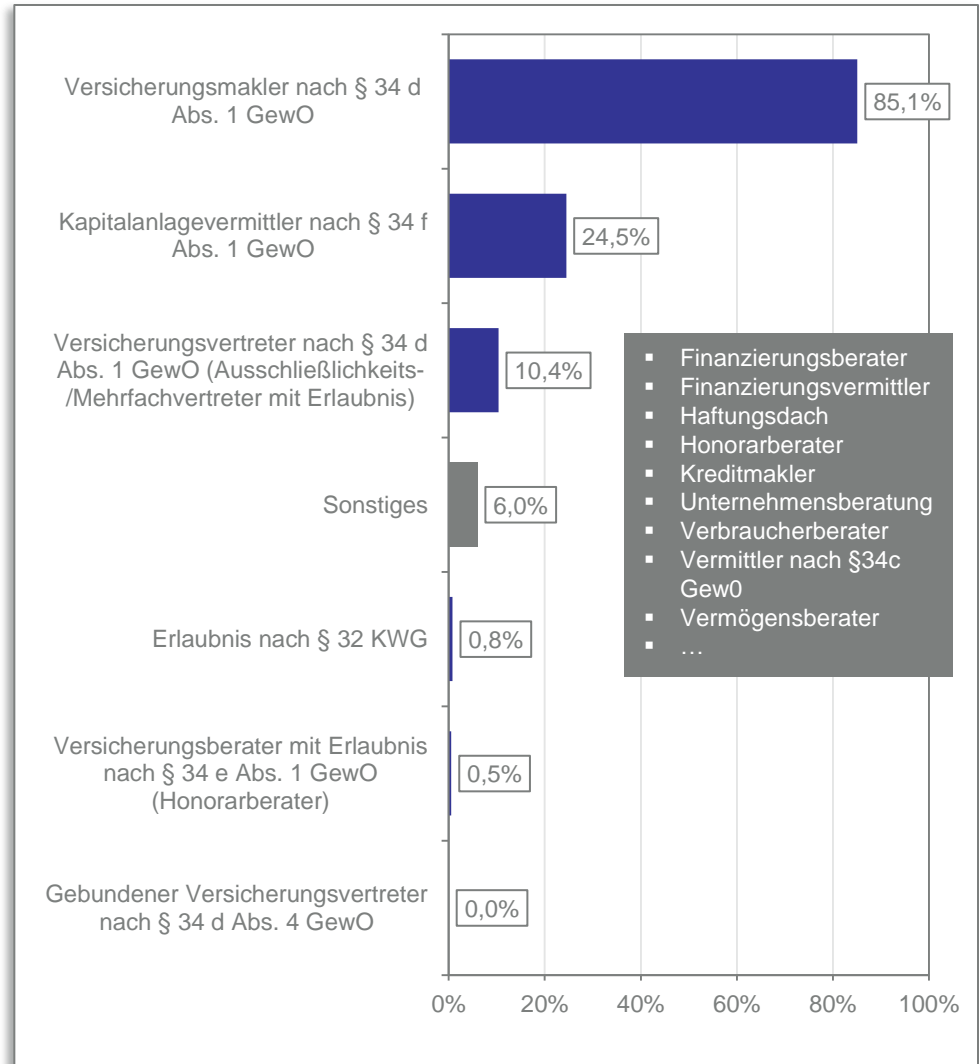
Berufserfahrung

Ich bin im Finanzdienstleistungsbereich tätig seit ...



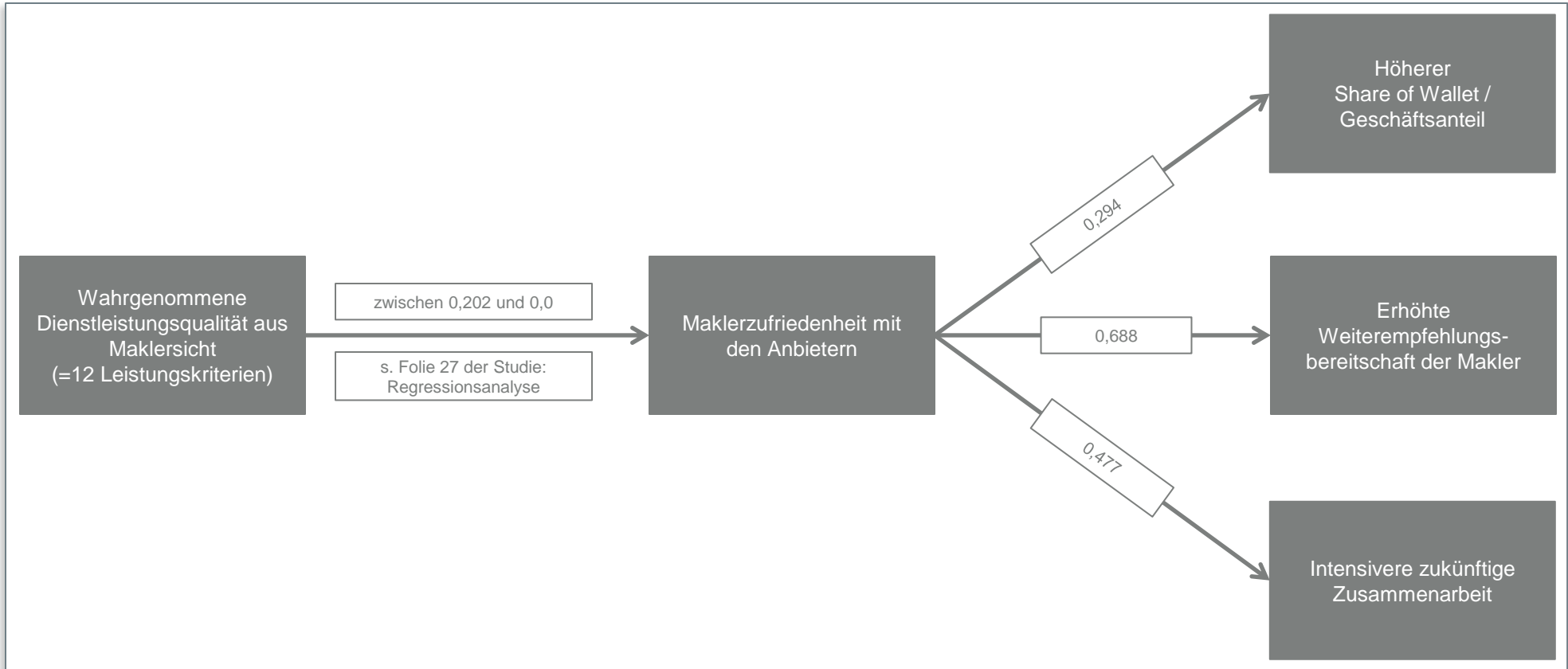
Tätigkeit

Ich bin tätig als ... (Mehrfachnennungen möglich)



Bewertungsschema 2016 – Zusammenhang zwischen Dienstleistungsqualität und ökonomischem Erfolg

Korrelationswerte zwischen den Erfolgsgrößen



Je besser das Angebot der Produktgeber, desto höher ist auch die Zufriedenheit der Makler mit den Anbietern. Eine hohe Maklerzufriedenheit führt wiederum zu einem höheren Share of Wallet, zu einer erhöhten Weiterempfehlungsbereitschaft sowie zu einer intensiveren zukünftigen Zusammenarbeit.

Fazit:

Eine Optimierung des Serviceangebots für Makler führt demnach langfristig zu einem höheren ökonomischen Erfolg.

3. ERGEBNISSE

3. ERGEBNISSE

3.1 Bewertungsschema

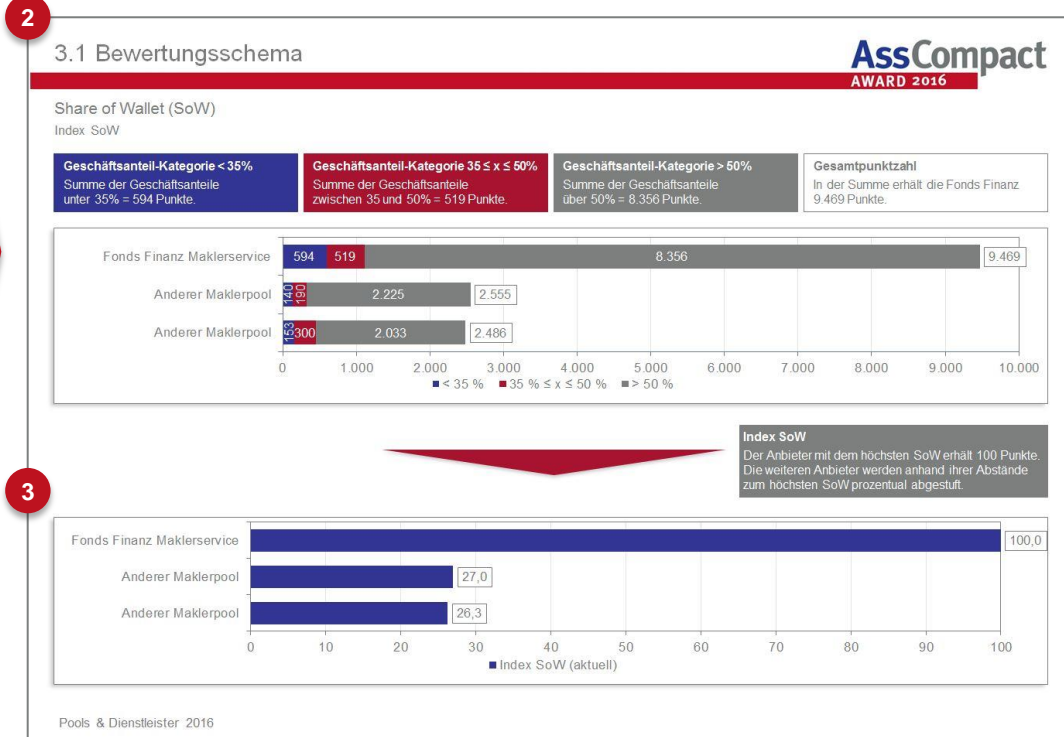
- Das Bewertungsschema baut auf den bewährten AssCompact-Studien auf.
- Basis des Rankings ist der etablierte Share of Wallet (SoW) – also die Verteilung der Geschäftsanteile auf die Gesellschaften.
- Die qualitative Bewertung der Anbieter basiert auf 12 Leistungskriterien.
- Die 100er-Skala bei der Bewertung ermöglicht ein feinstufiges Qualitätsurteil.
- Zur Ermittlung der Relevanz der Leistungskriterien (LK) wird eine Regressionsanalyse durchgeführt. Dabei werden die Wichtigkeiten der Leistungskriterien statistisch geschätzt.
- Die Stärken- / Schwächen-Analyse wird um eine wettbewerbsorientierte Perspektive erweitert und die resultierende Positionierung des jeweiligen Anbieters in einer Management-Matrix zusammengefasst.

Share of Wallet (SoW)

Überblick

1

AssCompact AWARD 2016 Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbünde		AssCompact AWARD 2016 (16 Prozent)	
Betrachten Sie die letzten 12 Monate: Wie hoch war der Anteil Ihres Vorsorge / Leben-Geschäftes mit diesen Pools / Dienstleistern / Haftungsdächern / Verbänden in etwa (nach Stück)?			
Bitte verteilen Sie 100 %. Wenn Sie mit einigen Pools keine Verträge/Courtageneinnahmen erzielt haben, dann lassen Sie bitte das Feld frei.			
Gesamtsumme (errechnet sich automatisch)	100 %	germanBroker.net	10 %
1:1 Assekuranzservice	<input type="checkbox"/>	insuro Maklerservice	<input type="checkbox"/>
AMEXPool	10 %	INVERS	15 %
Apella	<input type="checkbox"/>	Jung, DMS & Cie	<input type="checkbox"/>
aruna	5 %	maxpool	10 %
ASC Assekuranz-Service Center	<input type="checkbox"/>	MIDEMA	<input type="checkbox"/>
BCA	10 %	Netfonds	<input type="checkbox"/>
blau direkt	15 %	[jma.] Finanz- und Versicherungsmakler	<input type="checkbox"/>
CHARTA Börse für Versicherungen	5 %	Qualitypool	<input type="checkbox"/>
Degenia / DMU Deutsche Makler Union	10 %	SDV	<input type="checkbox"/>
FiNet	<input type="checkbox"/>	VEMA	<input type="checkbox"/>
Fonds Finanz Maklerservice	5 %	vfm Versicherungs- & Finanzmanagement	<input type="checkbox"/>
FondsKonzept	5 %	WIFO	<input type="checkbox"/>
FONDSNET	<input type="checkbox"/>	Sonstiger Anbieter (Vorsorge / Leben)	<input type="checkbox"/>



Bewertungsansatz Share of Wallet (SoW):

- Die Vermittler werden gebeten zu ihren präferierten Anbietern jeweils ihre Geschäftsanteile (nach Stück) in Prozent anzugeben. Die Prozentwerte werden als Punktwerte interpretiert, sodass jeder Vermittler maximal 100 Punkte auf alle Anbieter verteilen kann.
- Die realisierten Geschäftsanteile werden nach ihrer Höhe in drei Kategorien (< 35%; 35 ≤ x ≤ 50%; > 50%) eingeteilt. Dadurch wird verdeutlicht, wie sich die Gesamtpunktzahl zusammensetzt.
- Abschließend wird ein Index gebildet, bei dem der Anbieter mit dem höchsten SoW 100 Punkte erhält und die weiteren Anbieter anhand ihrer Abstände zum höchsten SoW prozentual abgestuft werden.

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien Überblick

1

AssCompact AWARD 2016
Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbünde
(16 Prozent)

Betrachten Sie die letzten 12 Monate: Wie hoch war der Anteil Ihres Vorsorge / Leben-Geschäftes mit diesen Pools / Dienstleistern / Haftungsdächern / Verbänden in etwa (nach Stück)?

Bitte verteilen Sie 100 %. Wenn Sie mit einigen Pools keine Verträge/Courtagenehmungen erzielt haben, dann lassen Sie bitte das Feld frei.

Gesamtsumme (errechnet sich automatisch)	100 %	germanBroker net	10 %
1:1 Assekuranzservice	<input type="checkbox"/>	insuro Maklerservice	<input type="checkbox"/>
AMEXPool	10 %	INVERS	15 %
Apella	<input type="checkbox"/>	Jung, DMS & Cie.	<input type="checkbox"/>
aruna	5 %	maxpool	10 %
ASC Assekuranz-Service Center	<input type="checkbox"/>	MIDEMA	<input type="checkbox"/>
BCA	10 %	Netfonds	<input type="checkbox"/>
blau direkt	15 %	[pma] Finanz- und Versicherungsmakler	<input type="checkbox"/>
CHARTA Börse für Versicherungen	5 %	Qualitypool	<input type="checkbox"/>
Degenia / DMU Deutsche Makler Union	10 %	SDV	<input type="checkbox"/>
FINet	<input type="checkbox"/>	VEIMA	<input type="checkbox"/>
Fonds Finanz Maklerservice	5 %	vfm Versicherungs- & Finanzmanagement	<input type="checkbox"/>
FondsKonzept	5 %	WIFO	<input type="checkbox"/>
FONDSNET	<input type="checkbox"/>	Sonstiger Anbieter (Vorsorge / Leben)	<input type="checkbox"/>

2

AssCompact AWARD 2016
Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbünde
(23 Prozent)

Inwiefern stimmen Sie als unabhängiger Vermittler folgenden Aussagen zu?

Die angebotenen Produkt- / Fachinformationen der aufgeführten Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbünde sind sehr gut.
(z. B. Präsentationen, Produktbeschreibungen, steuerrechtliche Änderungen etc.)

Bitte teilen Sie uns Ihre Zustimmung mit, indem Sie den Regler mit der Maus bewegen. Alternativ können Sie auch einen Wert manuell eingeben.

	keine Zustimmung	volle Zustimmung	kann ich nicht beurteilen
aruna (Vorsorge / Leben)	0%	100%	<input type="checkbox"/>
Degenia / DMU Deutsche Makler Union (Vorsorge / Leben)	0%	100%	<input type="checkbox"/>
maxpool (Vorsorge / Leben)	0%	100%	<input type="checkbox"/>

3

AssCompact AWARD 2016

3.1 Bewertungsschema

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien
Wicht. Gesamtwertungsfaktor (GZF) - Individuelle Daten aus dem Bereich "Vorsorge / Leben"

Anbieter	Leistungskriterien											
	0 Punkte	1 Punkt	2 Punkte	3 Punkte	4 Punkte	5 Punkte	6 Punkte	7 Punkte	8 Punkte	9 Punkte	10 Punkte	GZF
Andere Maklerpool	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fonds Finanz Maklerservice	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Andere Maklerpool	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Relevanz-GZF	1,252	1,144	1,117	1,112	1,106	1,099	1,097	1,094	1,093	1,093	1,093	1,093

Gesamtwertung GZF: Das Durchschnittswert der Anbieter und Leistungskriterien werden mit einem Relevanzfaktor gewichtet und zu einer Gesamtbewertung summiert.

Pool & Dienstleister 2016

4

AssCompact AWARD 2016

3.1 Bewertungsschema

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien
Relevanz der Leistungskriterien - Regressionsanalyse

Unabhängigkeit des Pools	-0,0007 + 1,005
Aufnahmepunkt des Pools	-0,0147 + 1,024
Anfrage des Pools / Dienstleisters	-0,2002 + 1,252
Vielfalt in der Produktauswahl	-0,0037 + 1,093
Produkt- / Fachinformationen	-0,0087 + 1,097
Anzahl an speziellen Deckungsleistungen	-0,0001 + 1,099
Design- und Angebotssoftware	-0,1067 + 1,106
Zentrale Vertriebsunterstützung	-0,1127 + 1,112
Regionale Vertriebsunterstützung	-0,0001 + 1,099
Courtagenehmungen	-0,1147 + 1,144
Online-Plattform	-0,1177 + 1,177
Bestandsdienstleistungen	-0,0087 + 1,099

Wie hat den größten Einfluss auf die Gesamtbewertung der Anbieter? Antwort: 1. Frage des Pools / Dienstleisters, 2. Courtagenehmungen, ein Indikator, dessen Wert die Bewertung des Pools / Dienstleisters um 1 Punkt erhöht werden kann, dann erhöht sich auch die Gesamtbewertung der Anbieter um 1,252 Punkte.

Welches der wichtigsten Kriterien beeinflusst die Bewertung des Pools / Dienstleisters am stärksten? Antwort: 1. Frage des Pools / Dienstleisters, 2. Courtagenehmungen, 3. Online-Plattform, 4. Bestandsdienstleistungen, 5. Design- und Angebotssoftware, 6. Zentrale Vertriebsunterstützung, 7. Regionale Vertriebsunterstützung, 8. Aufnahmepunkt des Pools, 9. Unabhängigkeit des Pools, 10. Produkt- / Fachinformationen, 11. Anzahl an speziellen Deckungsleistungen, 12. Vielfalt in der Produktauswahl.

Pool & Dienstleister 2016

Bewertungsansatz Gesamtzufriedenheit

1. Alle Anbieter, die $\geq 5\%$ SoW erhalten, werden in einen Lostopf gelegt, aus dem maximal 3 Anbieter zufällig gezogen werden. Hierdurch wird der Aufwand der Umfrageteilnehmer reduziert und eine Gleichverteilung der Antworten über die Gesellschaften angestrebt.
2. Die Vermittler werden gebeten, ihre Zufriedenheit mit den Anbietern auf Basis von 12 Leistungskriterien anhand einer 100er-Skala zu bewerten.
3. Die Durchschnittswerte je Anbieter und Leistungskriterium werden mit einem Relevanzfaktor gewichtet und zu einer Gesamtbewertung summiert.
4. Die Relevanz eines Leistungskriteriums wird auf Basis einer Regressionsanalyse statistisch geschätzt.

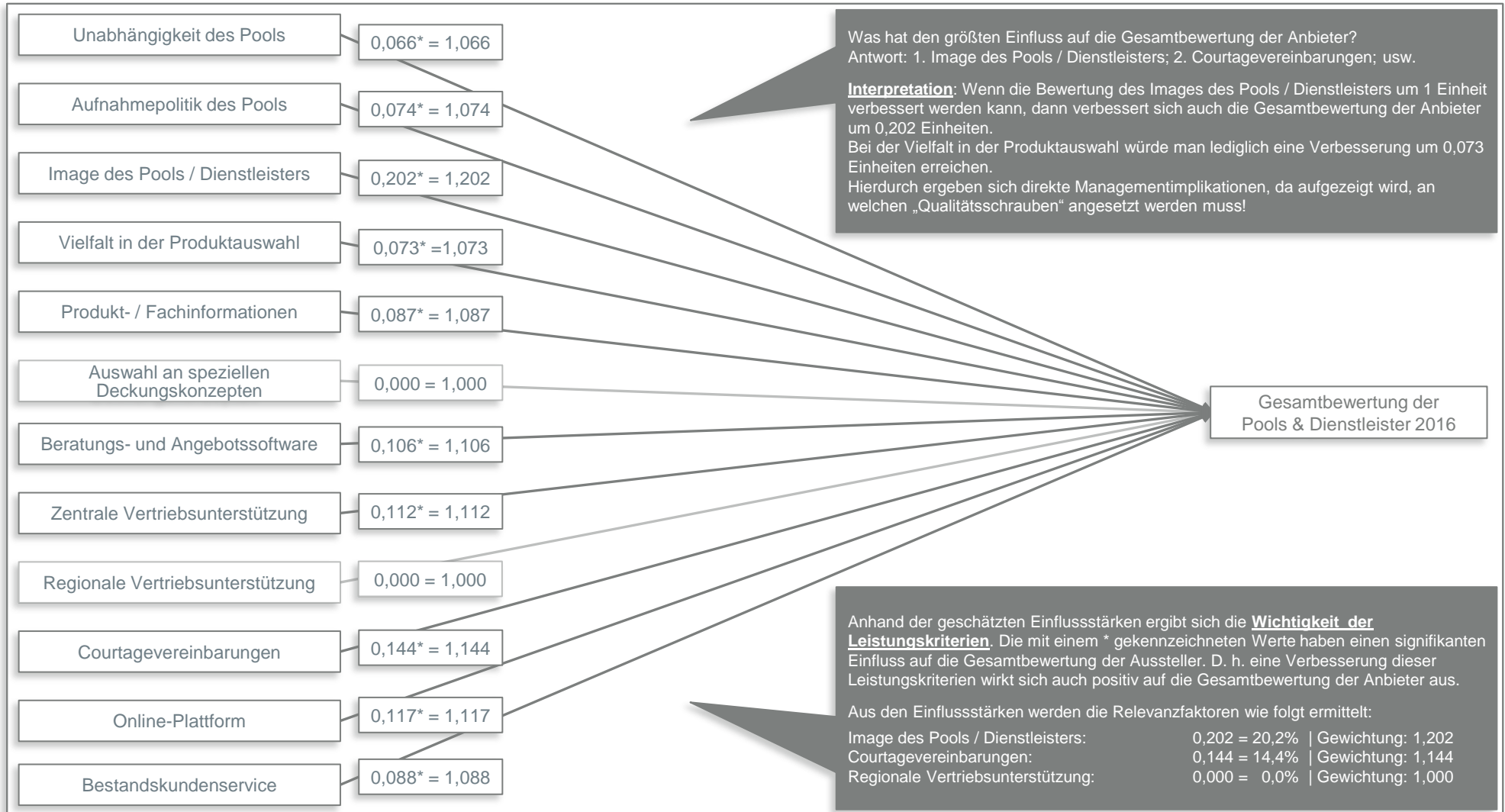
Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Leistungskriterien

Dimension	Kriterium	Beispiele
Unternehmensführung	Unabhängigkeit des Pools	Höhe der Beteiligungen durch Produktgeber, Eigenkapital, insolvenz sichere Stornorücklagen etc.
	Aufnahmepolitik des Pools	Aufnahmegebühr, Mitgliedsbeitrag, Nutzungsgebühren für Software etc.
	Image des Pools / Dienstleisters	Innovationsstärke, Bekanntheit etc.
Produktmanagement	Vielfalt in der Produktauswahl	Versicherungen (LV, KV, Komposit), Fonds, Finanzierungen, Beteiligungen, sonstige Bankdienstleistungen für das Privat- und Firmenkundengeschäft etc.
	Produkt- / Fachinformationen	Präsentationen, Produktbeschreibungen, steuerrechtliche Änderungen etc.
	Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	Besondere Produktlösungen für ausgewählte Kundengruppen etc.
Vertriebsunterstützung	Beratungs- und Angebotssoftware	Software zur Bedarfsermittlung, Tarifierungssoftware, Vergleichssoftware, Dokumentation, Protokolle, Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Ausdrucke etc.
	Zentrale Vertriebsunterstützung	Marketing-Unterstützung, Hotlines, Produkt- und Marktresearch, vergleichende Produktinformationen, Angebotsservice, Erreichbarkeit von Produkt- oder Spartenspezialisten, Qualität (Know-how und Response) der Fachspezialisten etc.
	Regionale Vertriebsunterstützung	Schulungsangebot, Roadshows, Messen etc.
Abwicklungsservice	Courtagevereinbarungen	Courtagehöhe, Abrechnungszeitraum, Bonuscourtage, Courtage direkt vom Produktlieferanten, Transparenz über Courtagevereinbarungen, Stornoreservebedingungen, sonstige Gebühren, Mitgliedsbeiträge etc.
	Online-Plattform	Online-Policierungen, Anträge, Ansicht von Bearbeitungsständen etc.
	Bestandskundenservice	Angebot eines Kundenverwaltungsprogrammes oder einer entsprechenden Schnittstelle, Kontoauszüge, Zugriffsmöglichkeiten auf Kundendaten, Abwicklung von Fachfragen, Unterstützung bei Bestandsübertragung etc.

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

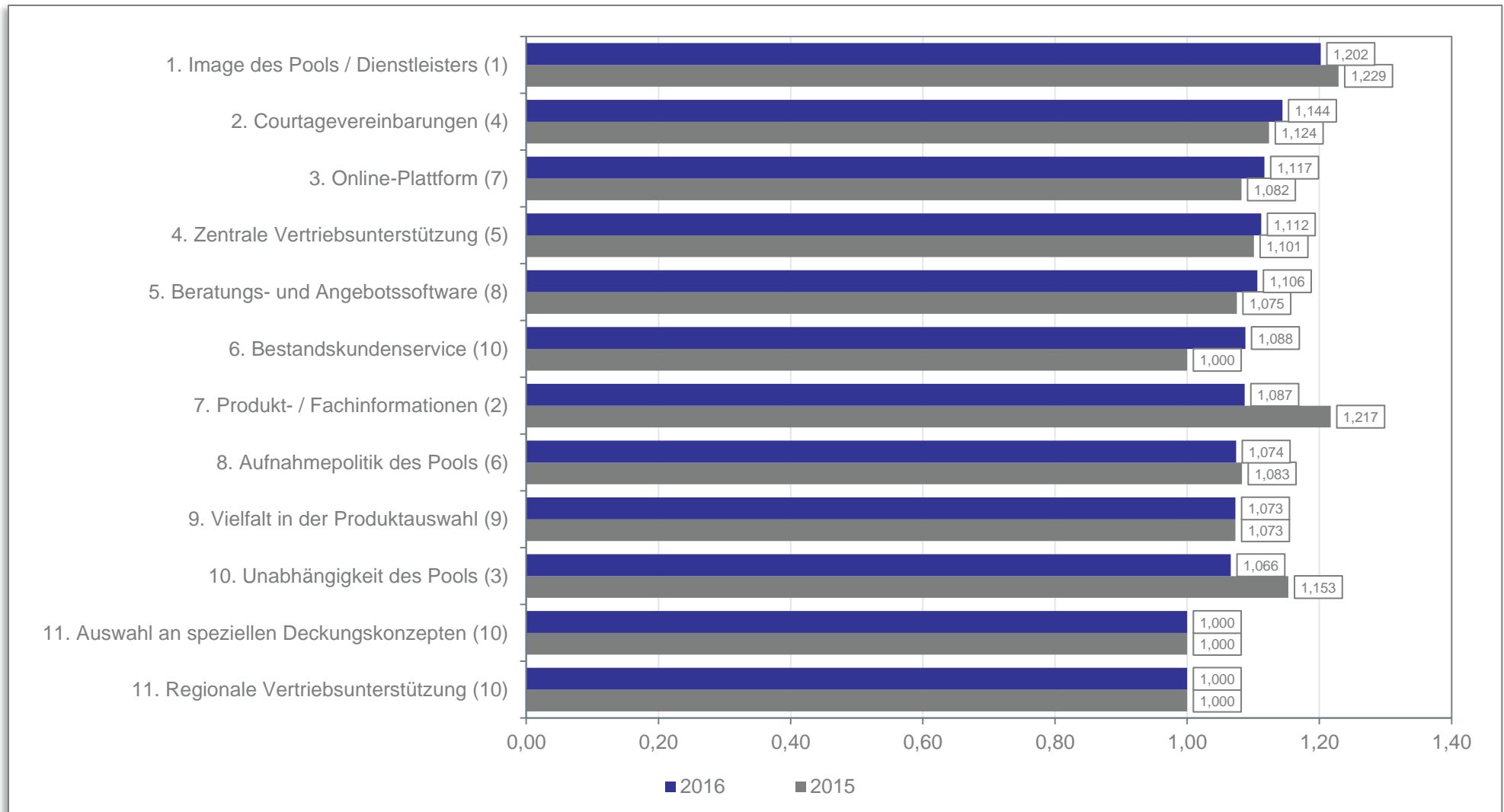
Relevanz der Leistungskriterien – Regressionsanalyse



3.1 Bewertungsschema

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Relevanz der Leistungskriterien (Rang aus dem Vorjahr in Klammern)



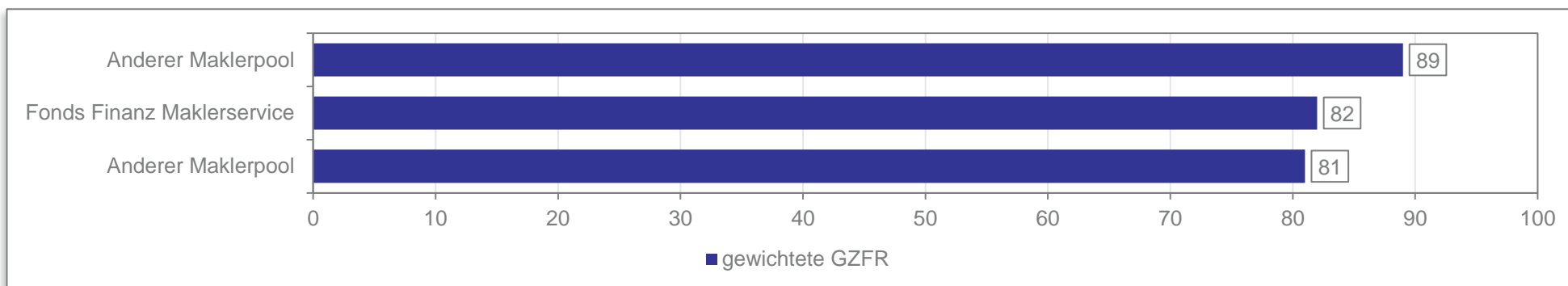
Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Index Gesamtzufriedenheit (GZFR) – beispielhafte Daten aus dem Bereich "Vorsorge / Leben"

Leistungskriterien	Image des Pools / Dienstleisters	Courtagevereinbarungen	Online-Plattform	Zentrale Vertriebsunterstützung	Beratungs- und Angebotssoftware	Bestandskunden-service	Produkt- / Fachinformationen	Aufnahmepolitik des Pools	Vielfalt in der Produktauswahl	Unabhängigkeit des Pools	Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	Regionale Vertriebsunterstützung	gewichtete Gesamtzufriedenheit (GZFR)
Anbieter	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	
Anderer Maklerpool	97	92	91	91	82	83	93	91	89	95	75	89	89
Fonds Finanz Maklerservice	86	85	85	81	83	80	84	88	89	87	65	63	82
Anderer Maklerpool	86	83	79	79	78	75	82	90	92	82	76	69	81
Relevanzfaktor	1,202	1,144	1,117	1,112	1,106	1,088	1,087	1,074	1,073	1,066	1,000	1,000	



Gewichtete GZFR
 Die Durchschnittswerte je Anbieter und Leistungskriterium werden mit einem Relevanzfaktor gewichtet und zu einer Gesamtbewertung summiert.



3. ERGEBNISSE

3.2 Favoriten der Vermittler – Vorsorge / Leben

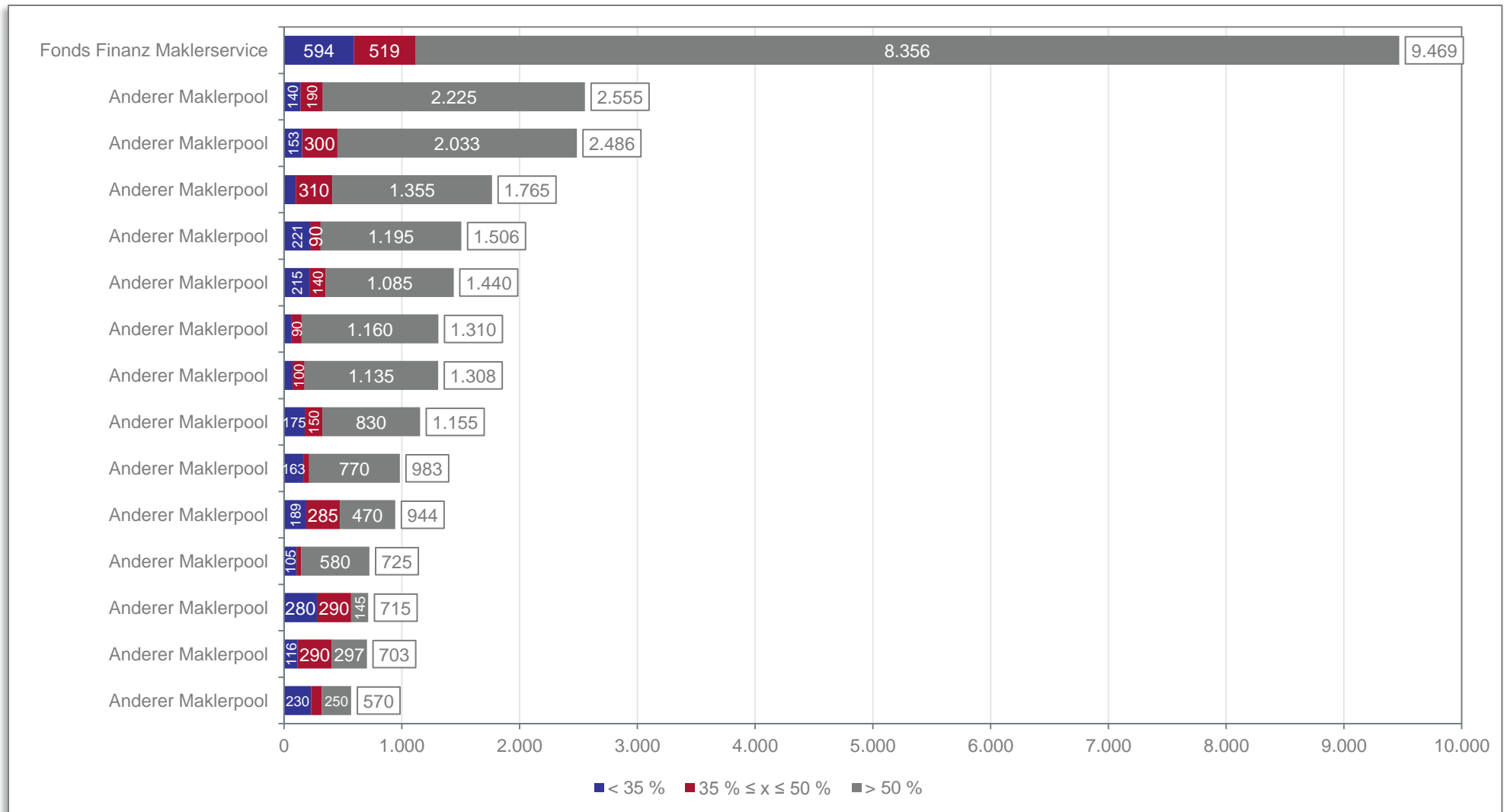
Ranking der Top-Anbieter

Vorsorge / Leben	
Platz 1	Fonds Finanz Maklerservice
Platz 2	Anderer Maklerpool
Platz 3	Anderer Maklerpool
Platz 4	Anderer Maklerpool
Platz 5	Anderer Maklerpool
Platz 6	Anderer Maklerpool
Platz 7	Anderer Maklerpool
Platz 7	Anderer Maklerpool
Platz 9	Anderer Maklerpool
Platz 10	Anderer Maklerpool
Platz 11	Anderer Maklerpool
Platz 12	Anderer Maklerpool
Platz 13	Anderer Maklerpool
Platz 14	Anderer Maklerpool
Platz 15	Anderer Maklerpool



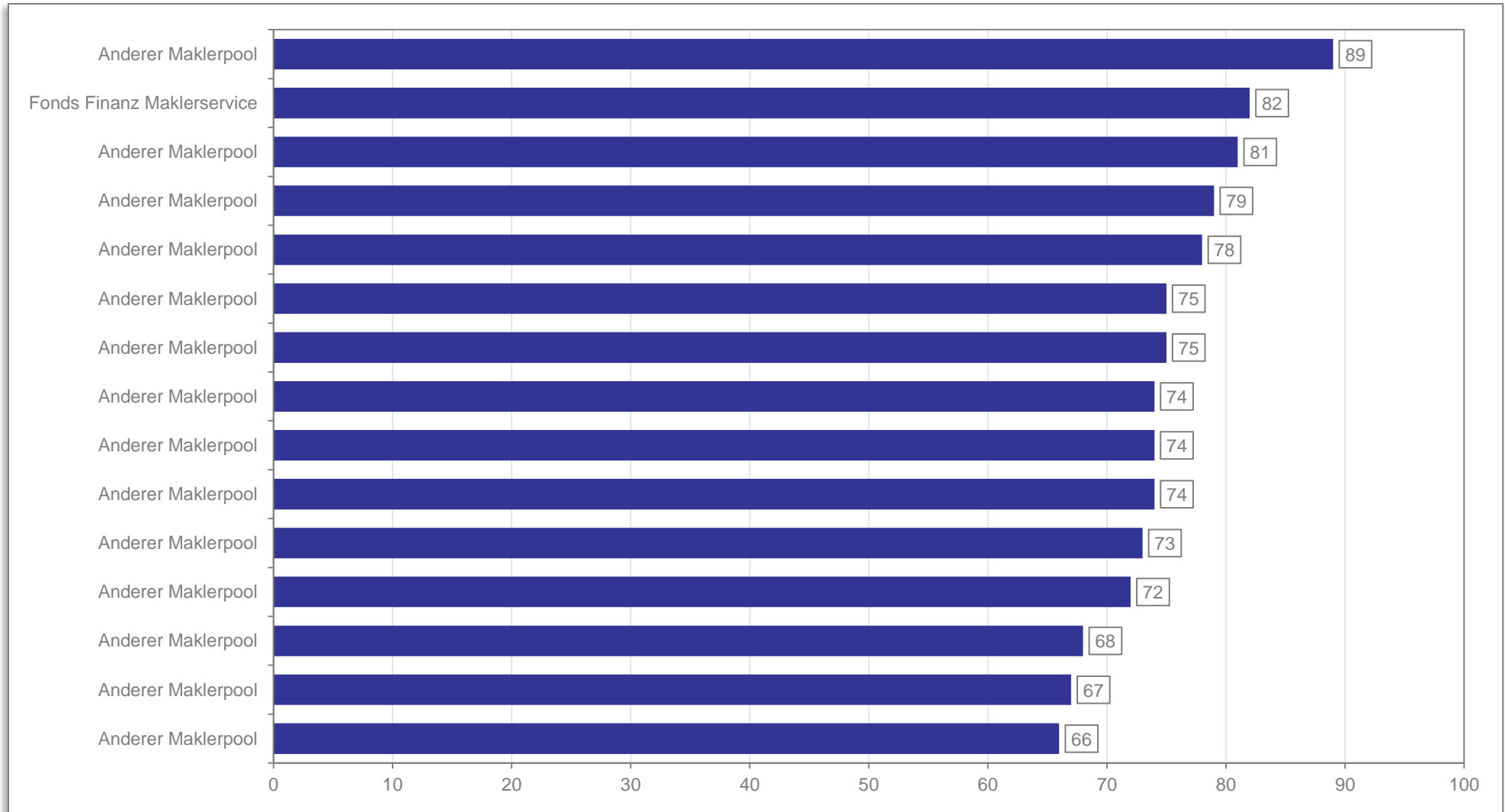
3.2 Favoriten der Vermittler – Vorsorge / Leben

Share of Wallet



Zufriedenheit

Gewichtete Gesamtzufriedenheit



Zufriedenheit

■ Top-3 Noten pro LK
 ■ Flop-3 Noten pro LK

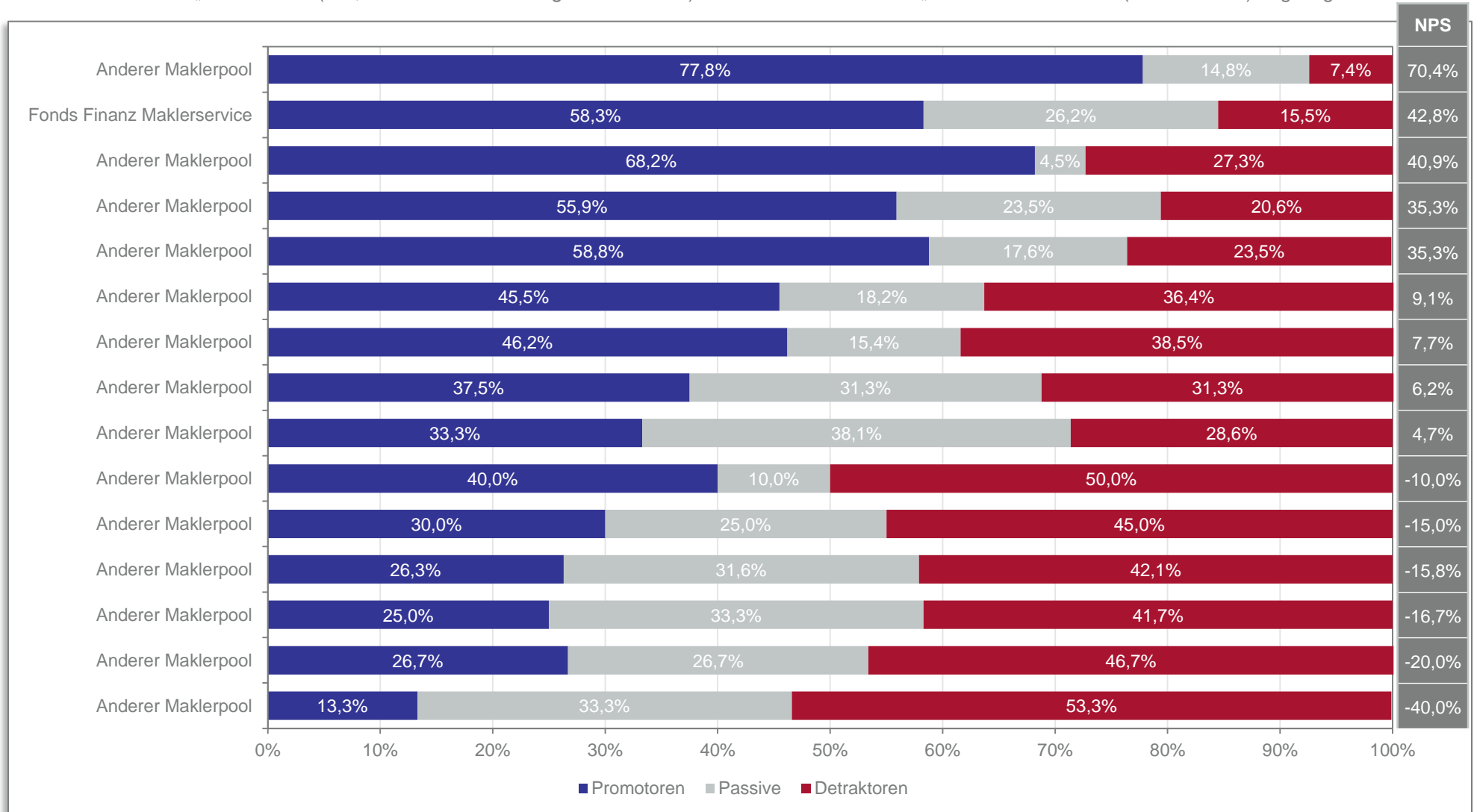
Leistungskriterien	Image des Pools / Dienstleisters	Courtagevereinbarungen	Online-Plattform	Zentrale Vertriebsunterstützung	Beratungs- und Angebotssoftware	Bestandskunden-service	Produkt- / Fachinformationen	Aufnahmepolitik des Pools	Vielfalt in der Produktauswahl	Unabhängigkeit des Pools	Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	Regionale Vertriebsunterstützung	gewichtete Gesamtzufriedenheit (GZFR)
	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	
Anbieter													
Anderer Maklerpool	97	92	91	91	82	83	93	91	89	95	75	89	89
Fonds Finanz Maklerservice	86	85	85	81	83	80	84	88	89	87	65	63	82
Anderer Maklerpool	86	83	79	79	78	75	82	90	92	82	76	69	81
Anderer Maklerpool	86	76	75	79	73	72	83	84	89	89	74	64	79
Anderer Maklerpool	87	82	84	72	74	83	74	82	84	95	60	50	78
Anderer Maklerpool	80	76	71	76	70	66	79	83	87	83	64	66	75
Anderer Maklerpool	83	82	81	75	72	78	74	91	49	86	70	61	75
Anderer Maklerpool	74	88	78	73	71	75	67	84	73	79	66	51	74
Anderer Maklerpool	82	80	82	74	76	77	75	80	66	80	62	47	74
Anderer Maklerpool	80	81	65	70	64	67	82	85	74	88	61	74	74
Anderer Maklerpool	77	76	73	64	66	70	78	86	80	83	61	55	73
Anderer Maklerpool	71	80	71	71	67	67	70	73	81	85	61	63	72
Anderer Maklerpool	66	73	66	66	67	71	72	70	63	68	69	61	68
Anderer Maklerpool	65	75	66	67	70	70	67	74	76	78	52	38	67
Anderer Maklerpool	74	75	62	67	65	62	62	74	71	67	49	59	66
Relevanzfaktor	1,202	1,144	1,117	1,112	1,106	1,088	1,087	1,074	1,073	1,066	1,000	1,000	

3.2 Favoriten der Vermittler – Vorsorge / Leben

Net-Promoter-Score (NPS)

Auf einer Skala von 0-10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen?

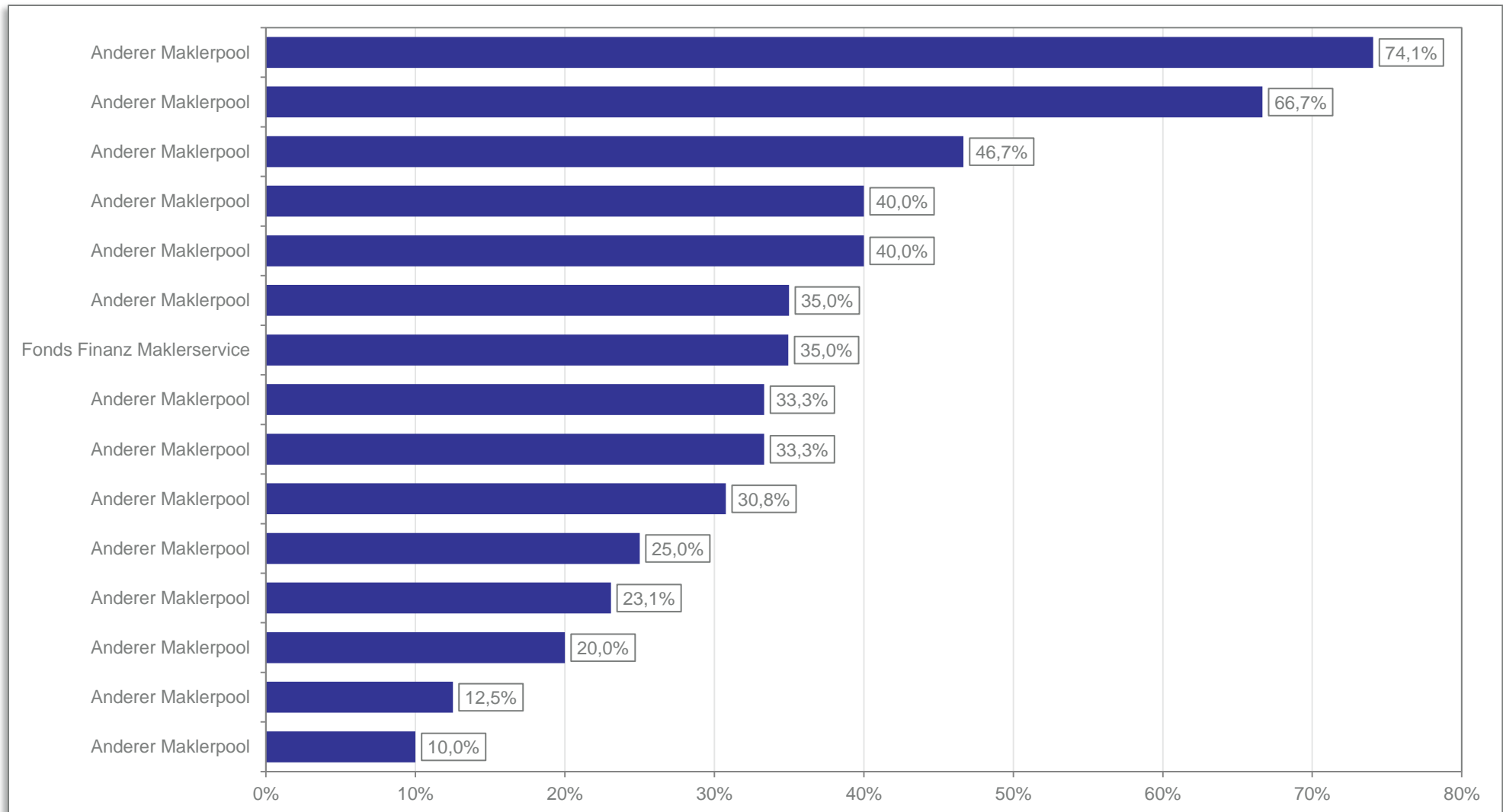
Vom Prozentwert der „Promotoren“ (alle, die eine 9 oder 10 angekreuzt haben) wird der Prozentwert der „Kritiker / Detraktoren“ (Werte 0 bis 6) abgezogen.



Zukünftige Zusammenarbeit

Wie werden Sie die zukünftige Zusammenarbeit mit folgenden Gesellschaften gestalten?

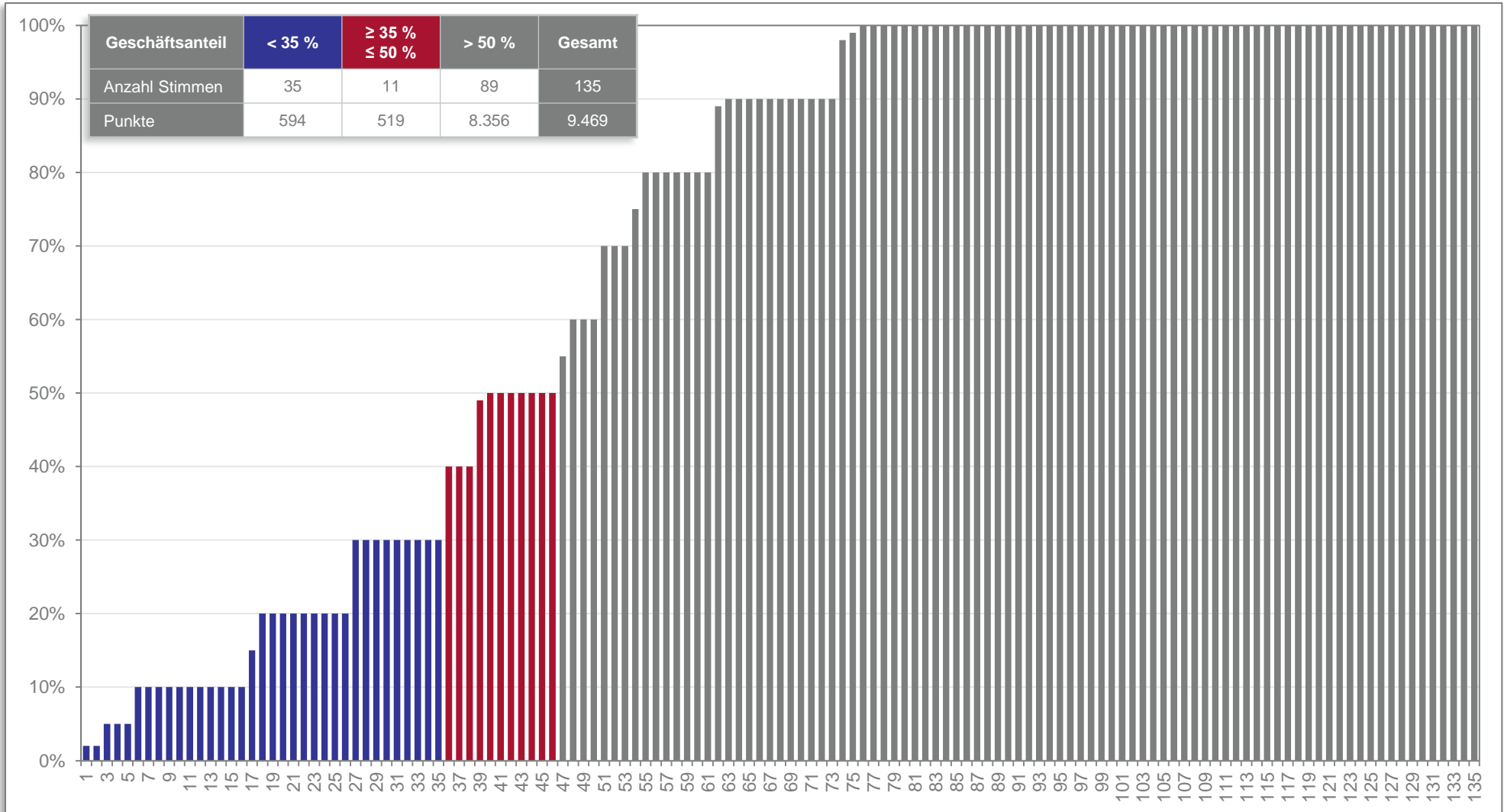
Summe aus den Antworten "stark intensivieren" und "intensivieren"



3.2 Favoriten der Vermittler – Vorsorge / Leben

Analyse der Top-Anbieter

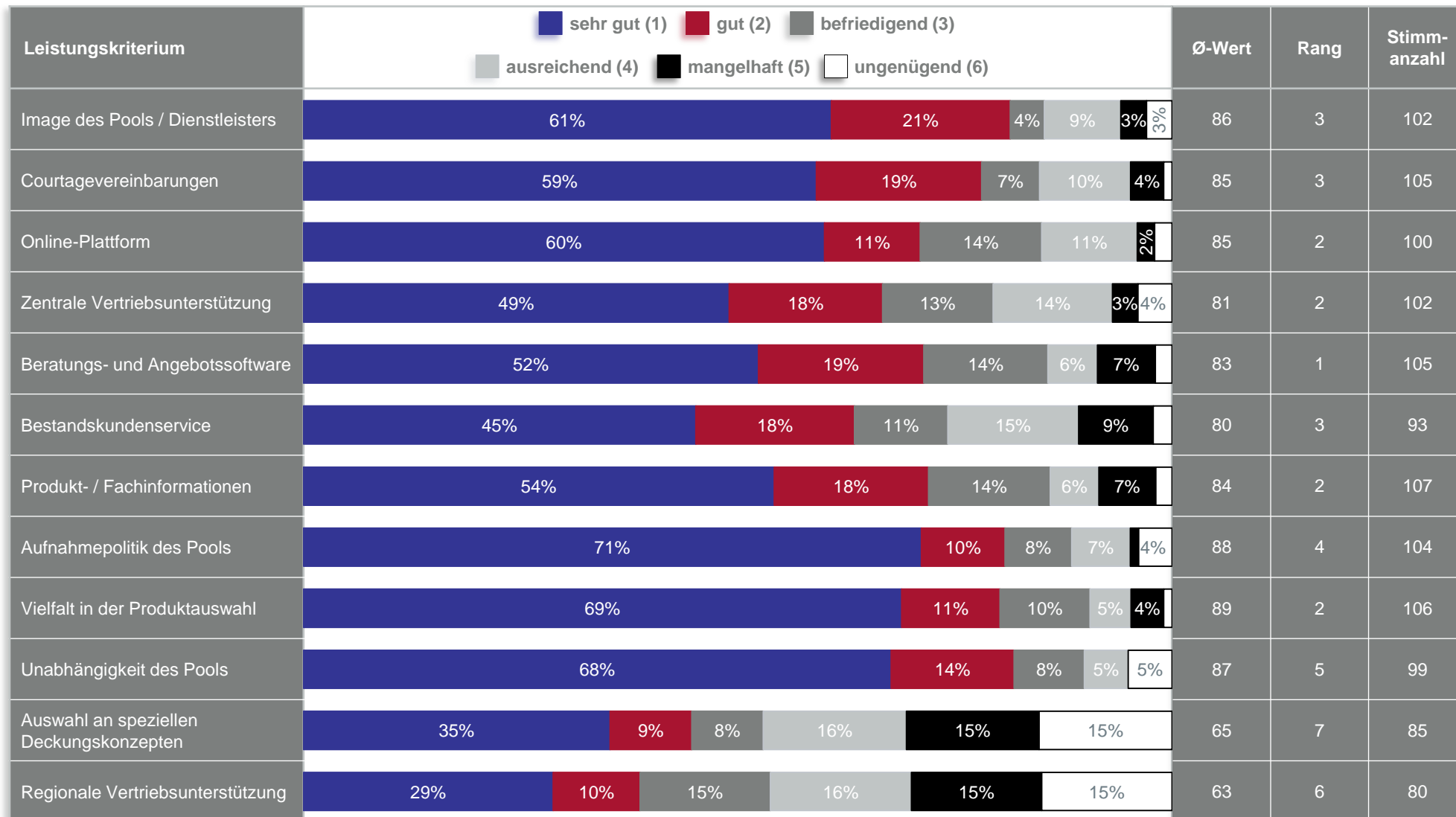
Fonds Finanz Maklerservice | Share of Wallet



3.2 Favoriten der Vermittler – Vorsorge / Leben

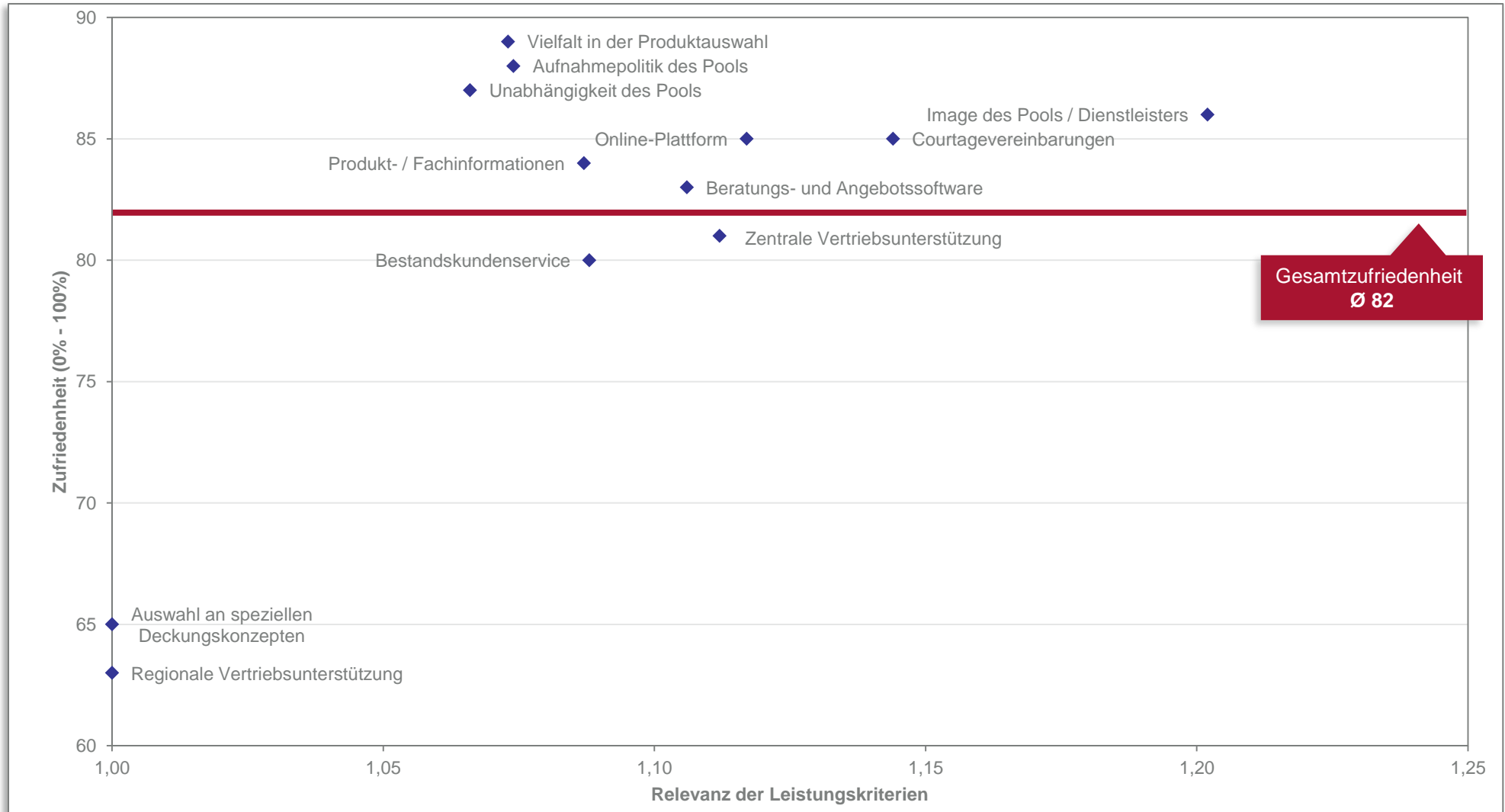
Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | Leistungskriterien



Analyse der Top-Anbieter

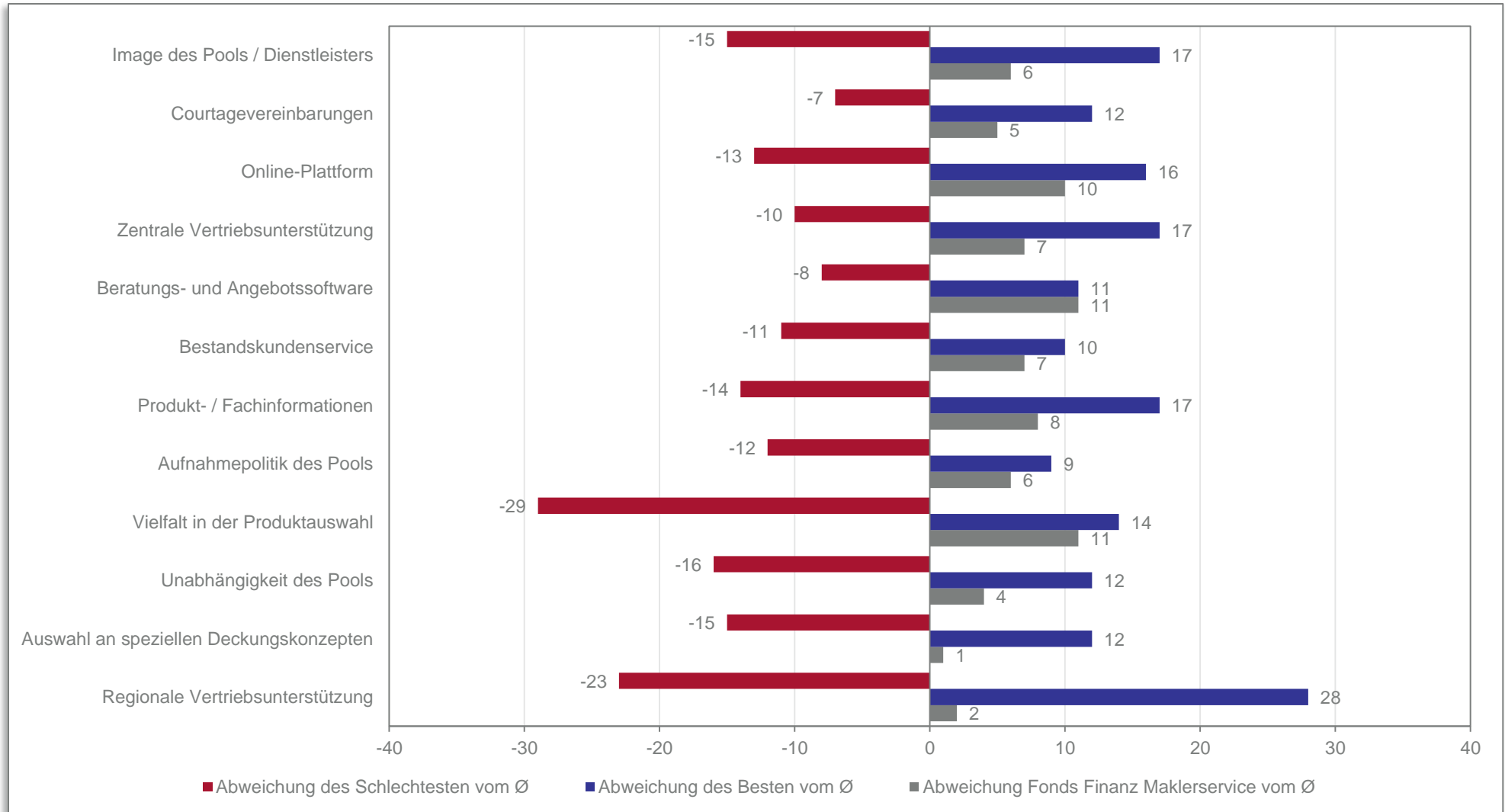
Fonds Finanz Maklerservice | interne Stärken- / Schwächen-Analyse



3.2 Favoriten der Vermittler – Vorsorge / Leben

Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | wettbewerbsorientierte Stärken- / Schwächenanalyse



Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | Management-Matrix

Leistungskriterium	Wichtigkeit	Erreichungsgrad Abweichung vom Mittelwert der Konkurrenz	Erreichungsgrad Abweichung von Gesamtzufriedenheit
Image des Pools / Dienstleisters	++	+	+
Courtagevereinbarungen	++	+	+
Online-Plattform	++	+	+
Zentrale Vertriebsunterstützung	++	+	o
Beratungs- und Angebotssoftware	++	++	o
Bestandskundenservice	+	+	o
Produkt- / Fachinformationen	+	+	o
Aufnahmepolitik des Pools	+	+	+
Vielfalt in der Produktauswahl	+	++	+
Unabhängigkeit des Pools	+	+	+
Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	o	o	--
Regionale Vertriebsunterstützung	o	o	--

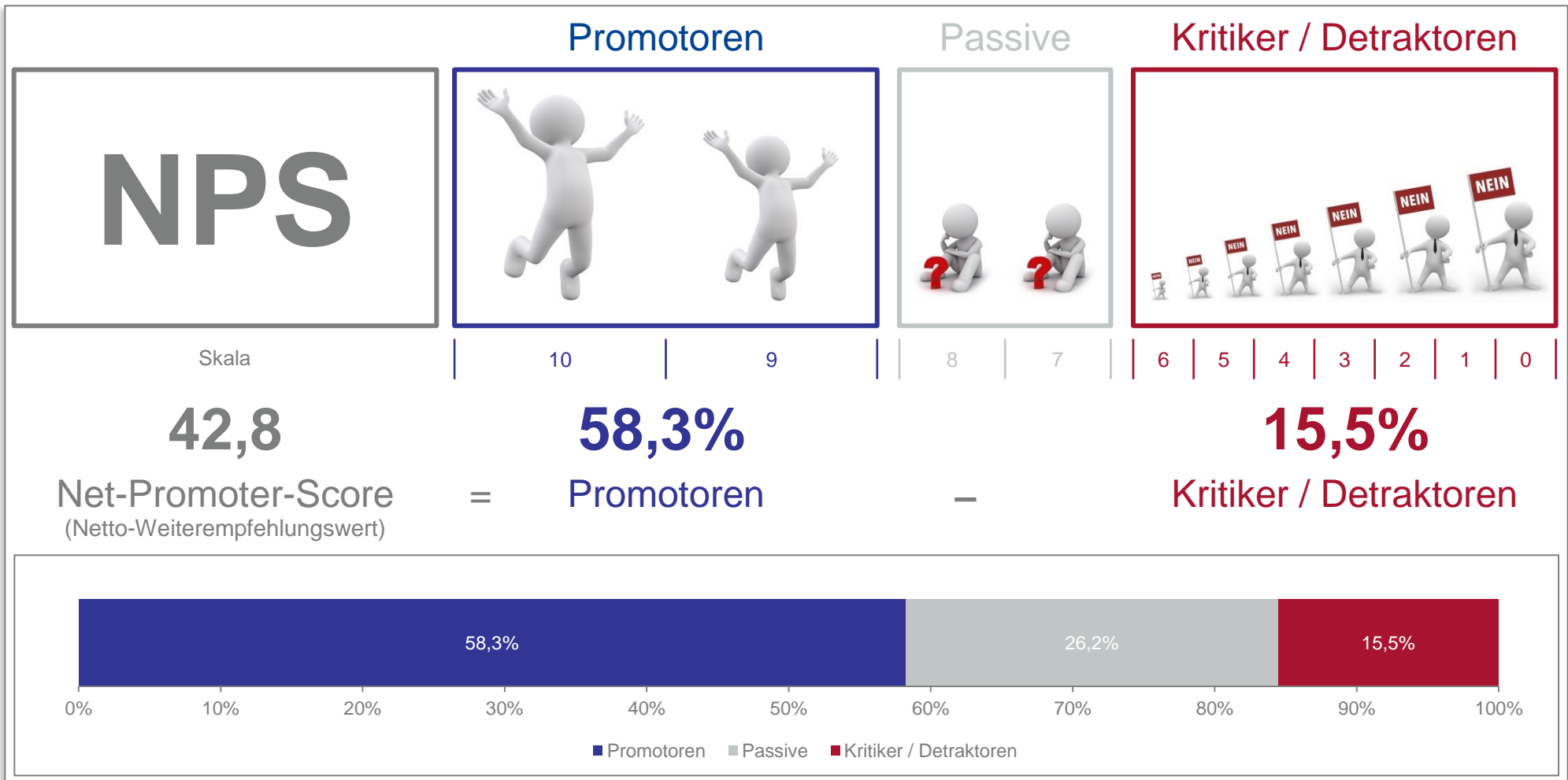
Legende			
Wichtigkeit (Relevanz des Leistungskriteriums)	++	sehr wichtig	> 1,10
	+	wichtig	1,00 < x < 1,10
	o	durchschnittlich	= 1,00
Erreichungsgrad (Abweichung)	++	viel besser	> +10
	+	etwas besser	+2,5 bis +10
	o	durchschnittlich	-2,5 bis +2,5
	-	etwas schlechter	-10 bis -2,5
	--	viel schlechter	< -10

Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | Net-Promoter-Score (NPS) (n = 103)

Auf einer Skala von 0-10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen?

Vom Prozentwert der „Promotoren“ (alle, die eine 9 oder 10 angekreuzt haben) wird der Prozentwert der „Kritiker / Detraktoren“ (Werte 0 bis 6) abgezogen.



3. ERGEBNISSE

3.3 Favoriten der Vermittler – Kranken

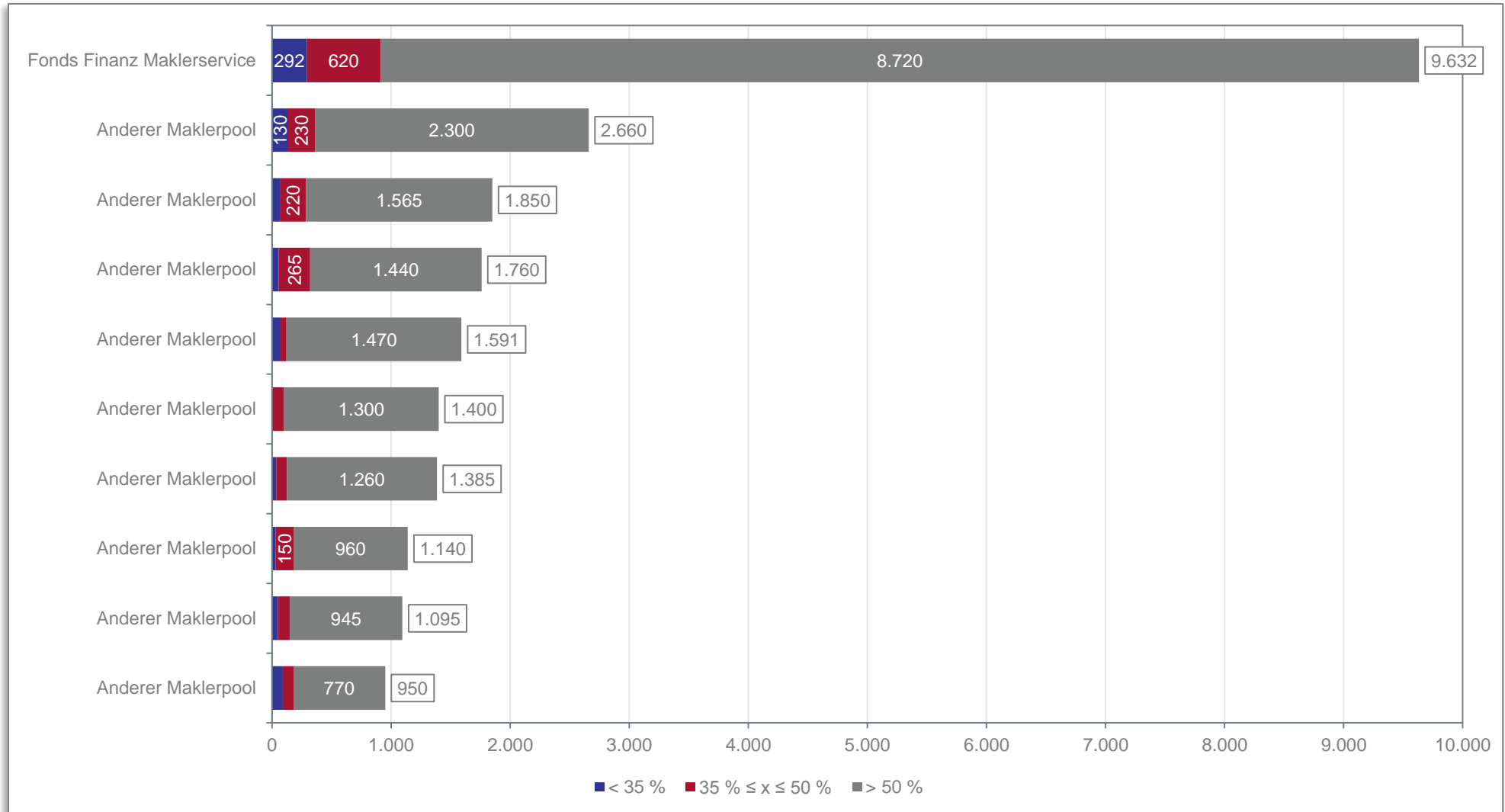
Ranking der Top-Anbieter

Kranken	
Platz 1	Fonds Finanz Maklerservice
Platz 2	Anderer Maklerpool
Platz 3	Anderer Maklerpool
Platz 4	Anderer Maklerpool
Platz 5	Anderer Maklerpool
Platz 6	Anderer Maklerpool
Platz 7	Anderer Maklerpool
Platz 8	Anderer Maklerpool
Platz 9	Anderer Maklerpool
Platz 10	Anderer Maklerpool



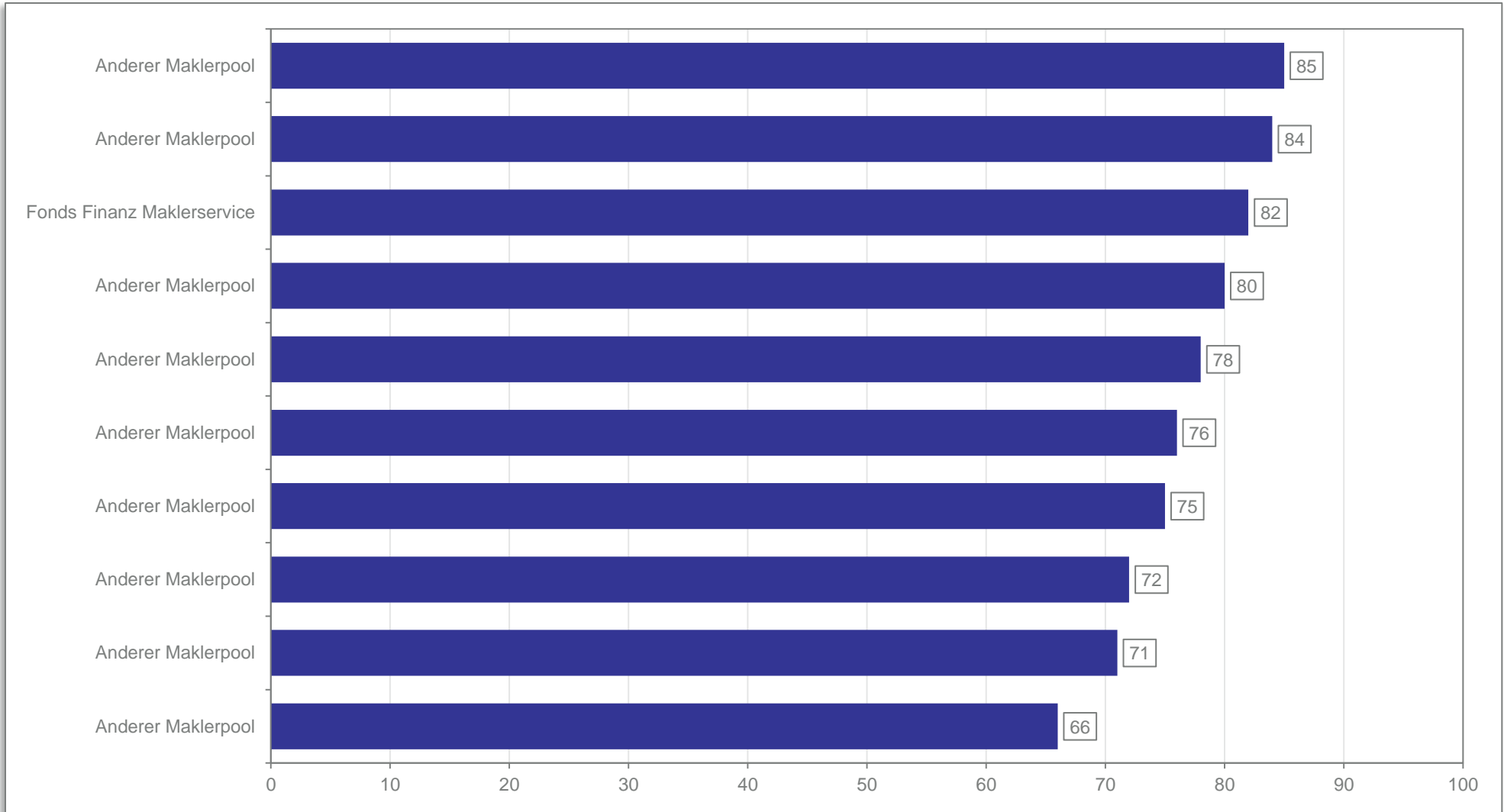
3.3 Favoriten der Vermittler – Kranken

Share of Wallet



Zufriedenheit

Gewichtete Gesamtzufriedenheit



Zufriedenheit

■ Top-3 Noten pro LK
 ■ Flop-3 Noten pro LK

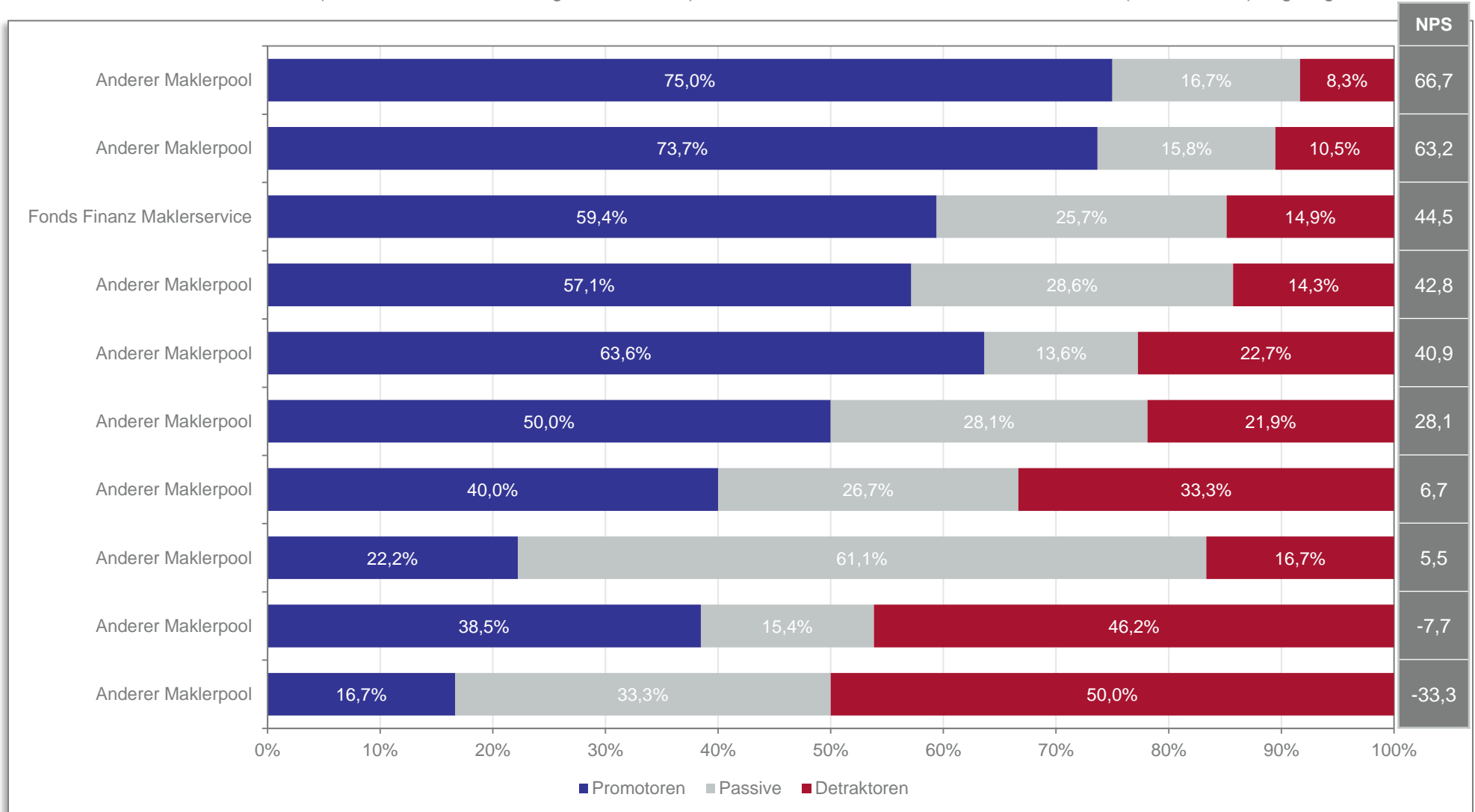
Leistungskriterien	Image des Pools / Dienstleisters	Courtagevereinbarungen	Online-Plattform	Zentrale Vertriebsunterstützung	Beratungs- und Angebotssoftware	Bestandskunden-service	Produkt- / Fachinformationen	Aufnahmepolitik des Pools	Vielfalt in der Produktauswahl	Unabhängigkeit des Pools	Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	Regionale Vertriebsunterstützung	gewichtete Gesamtzufriedenheit (GZFR)
	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	
Anbieter													
Anderer Maklerpool	93	92	90	86	77	78	90	86	85	91	69	76	85
Anderer Maklerpool	93	87	78	87	91	74	80	96	95	89	82	52	84
Fonds Finanz Maklerservice	85	86	86	82	84	79	85	88	88	86	65	63	82
Anderer Maklerpool	80	81	83	83	73	67	86	88	88	91	76	67	80
Anderer Maklerpool	83	80	77	82	73	74	81	76	90	90	67	55	78
Anderer Maklerpool	84	78	85	78	72	85	70	84	83	97	49	48	76
Anderer Maklerpool	79	86	66	68	57	70	83	91	78	91	65	70	75
Anderer Maklerpool	71	71	67	71	71	62	73	82	85	85	69	55	72
Anderer Maklerpool	79	72	65	68	64	71	70	87	75	85	57	57	71
Anderer Maklerpool	68	69	65	67	69	69	71	66	76	72	53	41	66
Relevanzfaktor	1,202	1,144	1,117	1,112	1,106	1,088	1,087	1,074	1,073	1,066	1,000	1,000	

3.3 Favoriten der Vermittler – Kranken

Net-Promoter-Score (NPS)

Auf einer Skala von 0-10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen?

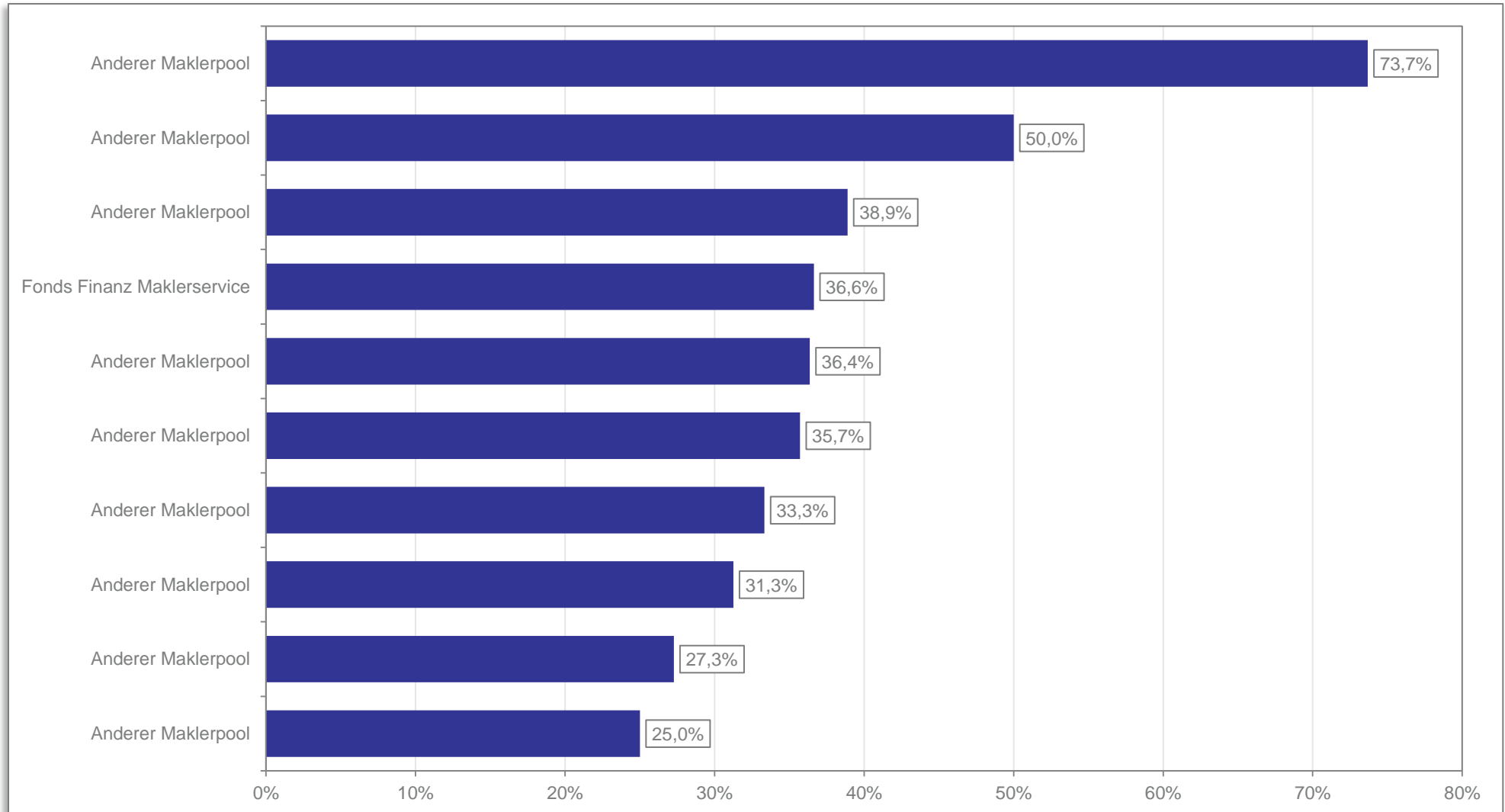
Vom Prozentwert der „Promotoren“ (alle, die eine 9 oder 10 angekreuzt haben) wird der Prozentwert der „Kritiker / Detraktoren“ (Werte 0 bis 6) abgezogen.



Zukünftige Zusammenarbeit

Wie werden Sie die zukünftige Zusammenarbeit mit folgenden Gesellschaften gestalten?

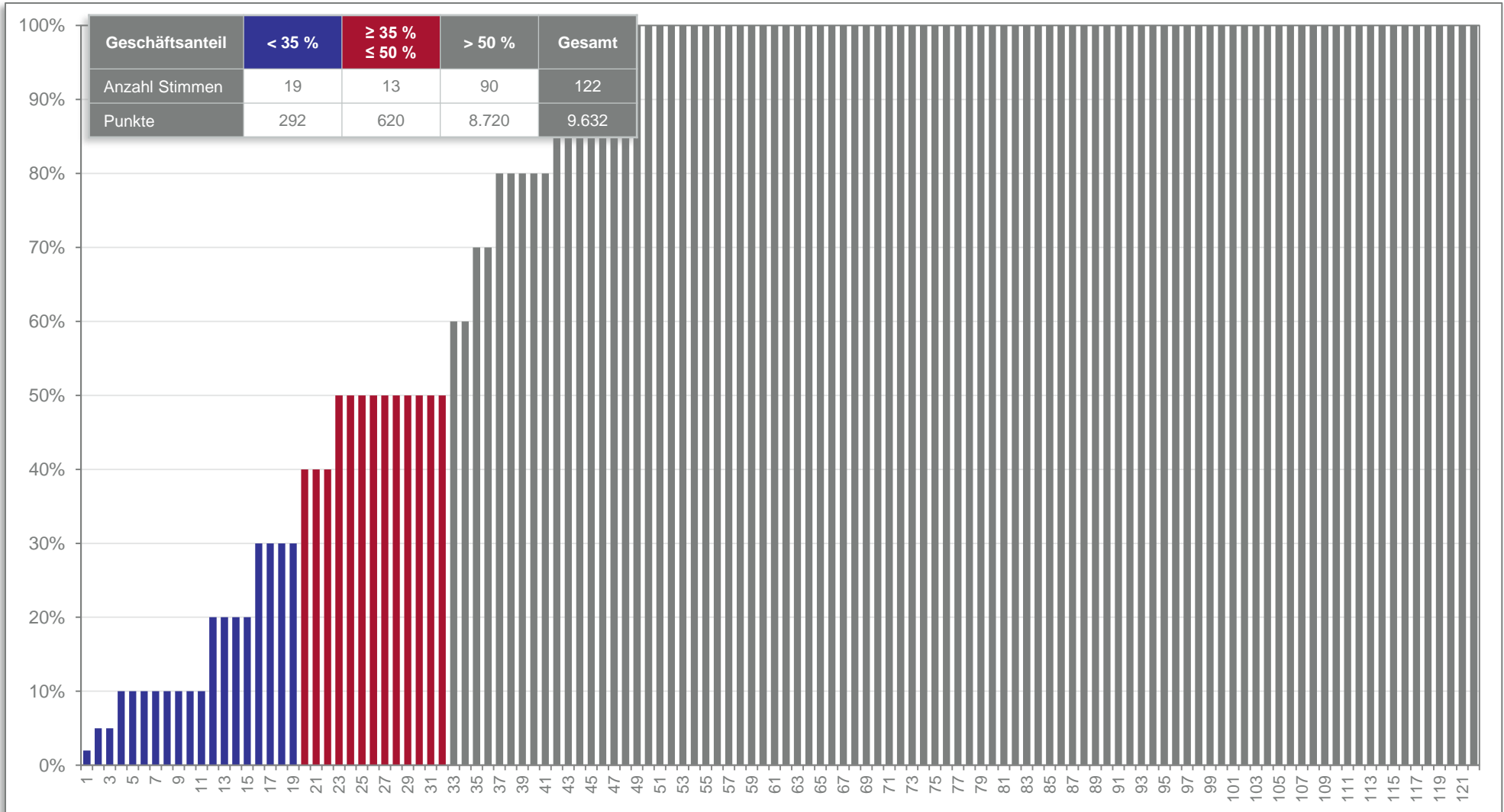
Summe aus den Antworten "stark intensivieren" und "intensivieren"



3.3 Favoriten der Vermittler – Kranken

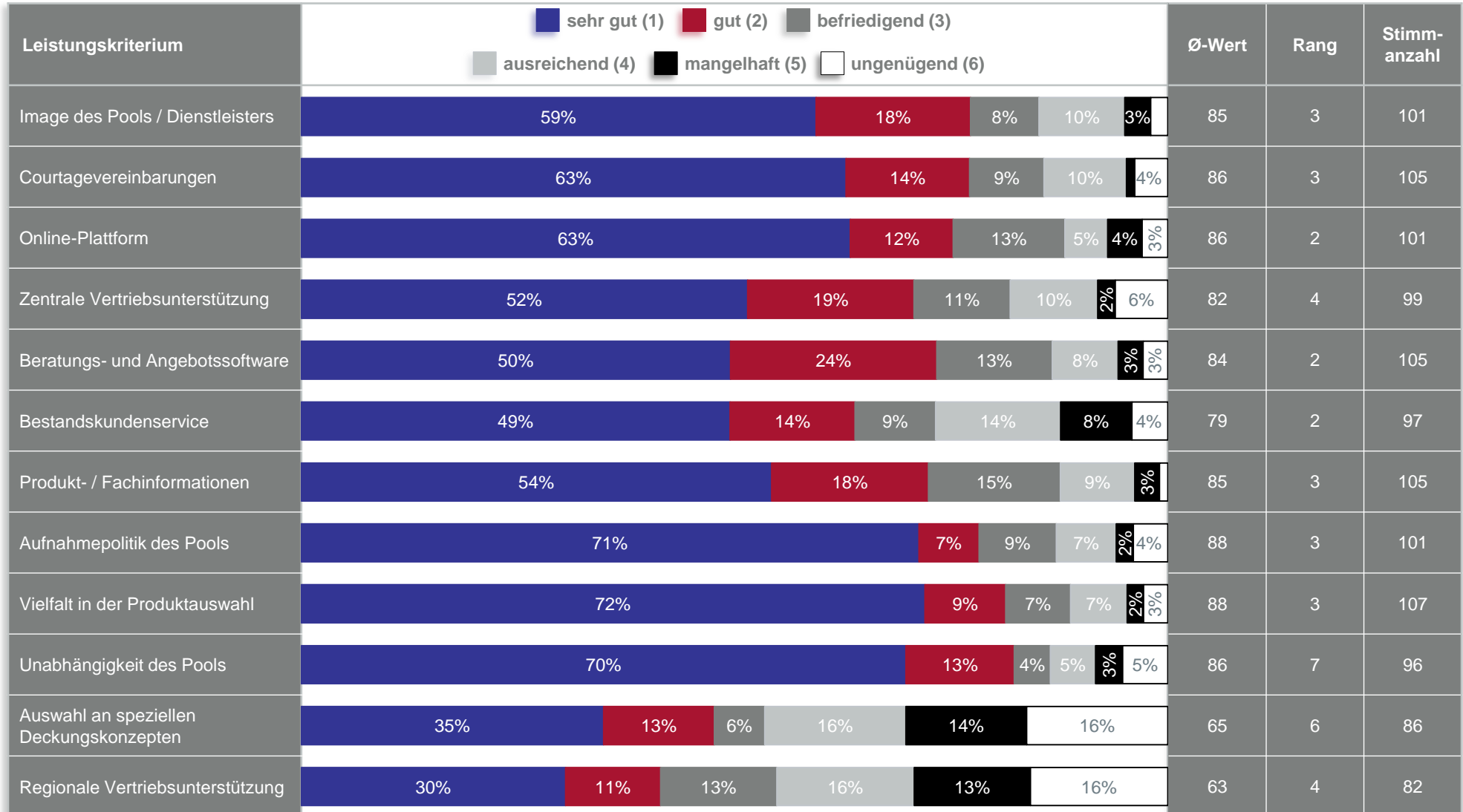
Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | Share of Wallet



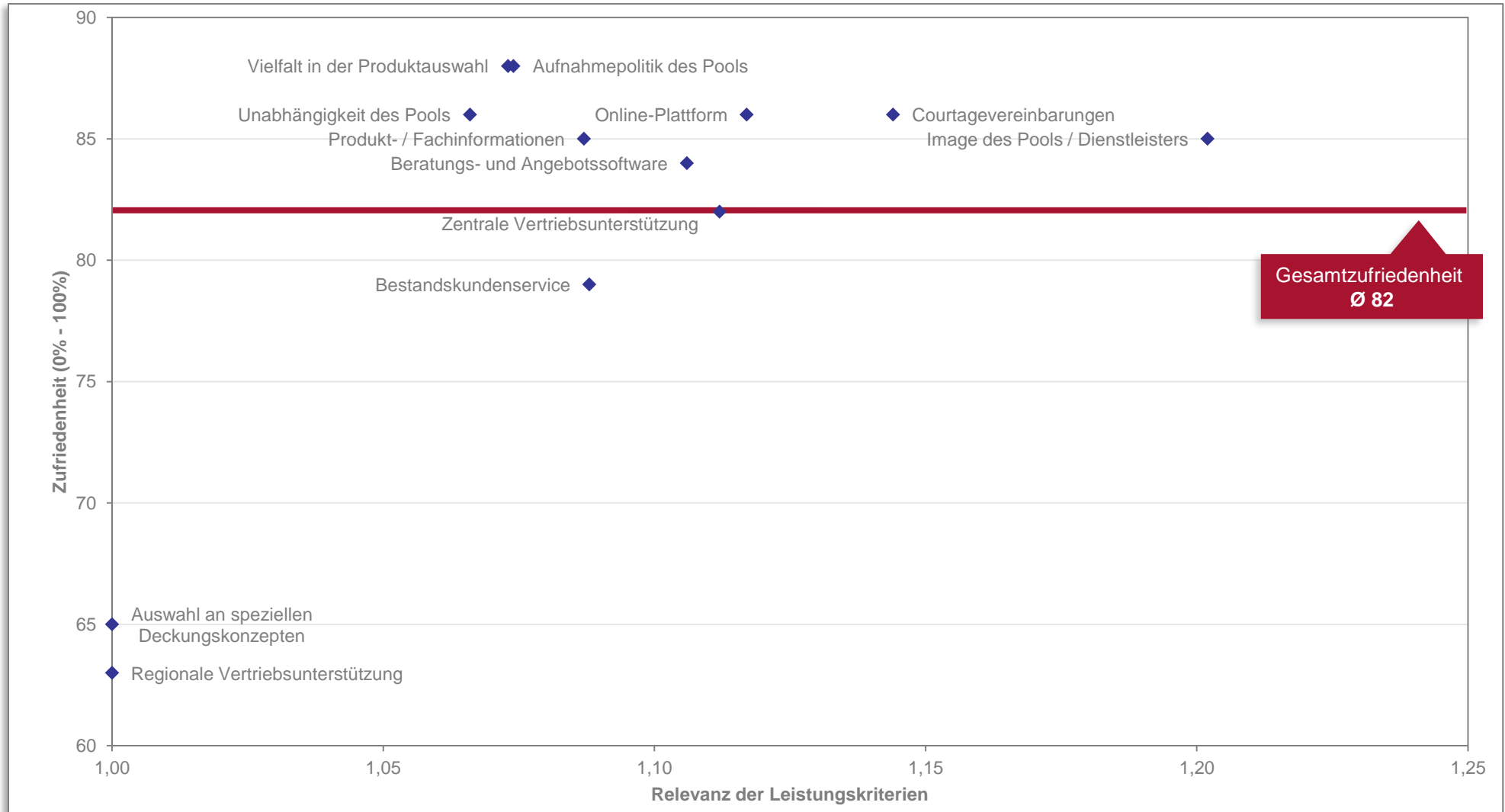
3.3 Favoriten der Vermittler – Kranken

Analyse der Top-Anbieter
Fonds Finanz Maklerservice | Leistungskriterien



Analyse der Top-Anbieter

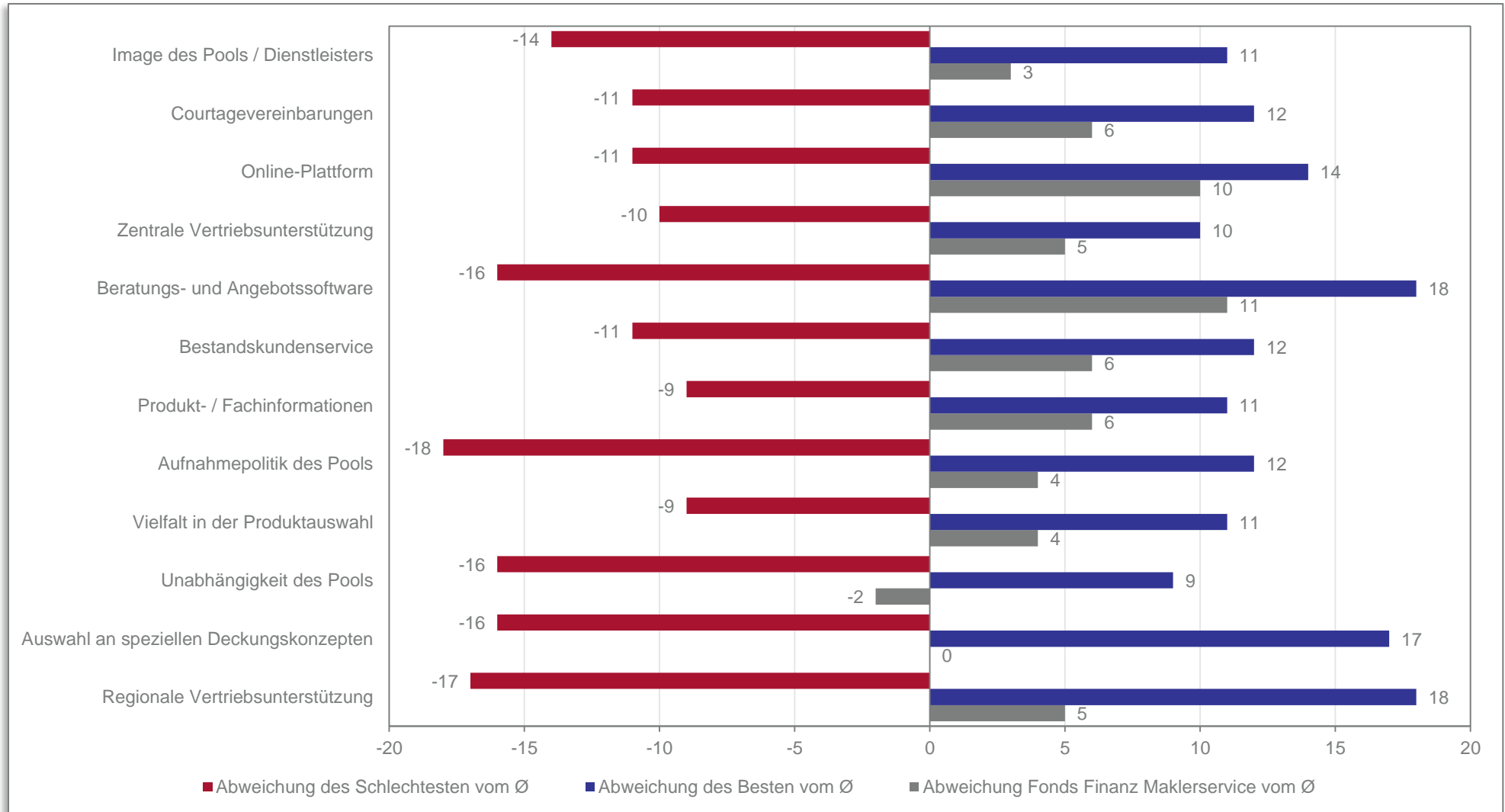
Fonds Finanz Maklerservice | interne Stärken- / Schwächen-Analyse



3.3 Favoriten der Vermittler – Kranken

Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | wettbewerbsorientierte Stärken- / Schwächenanalyse



Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | Management-Matrix

Leistungskriterium	Wichtigkeit	Erreichungsgrad Abweichung vom Mittelwert der Konkurrenz	Erreichungsgrad Abweichung von Gesamtzufriedenheit
Image des Pools / Dienstleisters	++	+	+
Courtagevereinbarungen	++	+	+
Online-Plattform	++	+	+
Zentrale Vertriebsunterstützung	++	+	o
Beratungs- und Angebotssoftware	++	++	o
Bestandskundenservice	+	+	-
Produkt- / Fachinformationen	+	+	+
Aufnahmepolitik des Pools	+	+	+
Vielfalt in der Produktauswahl	+	+	+
Unabhängigkeit des Pools	+	o	+
Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	o	o	--
Regionale Vertriebsunterstützung	o	+	--

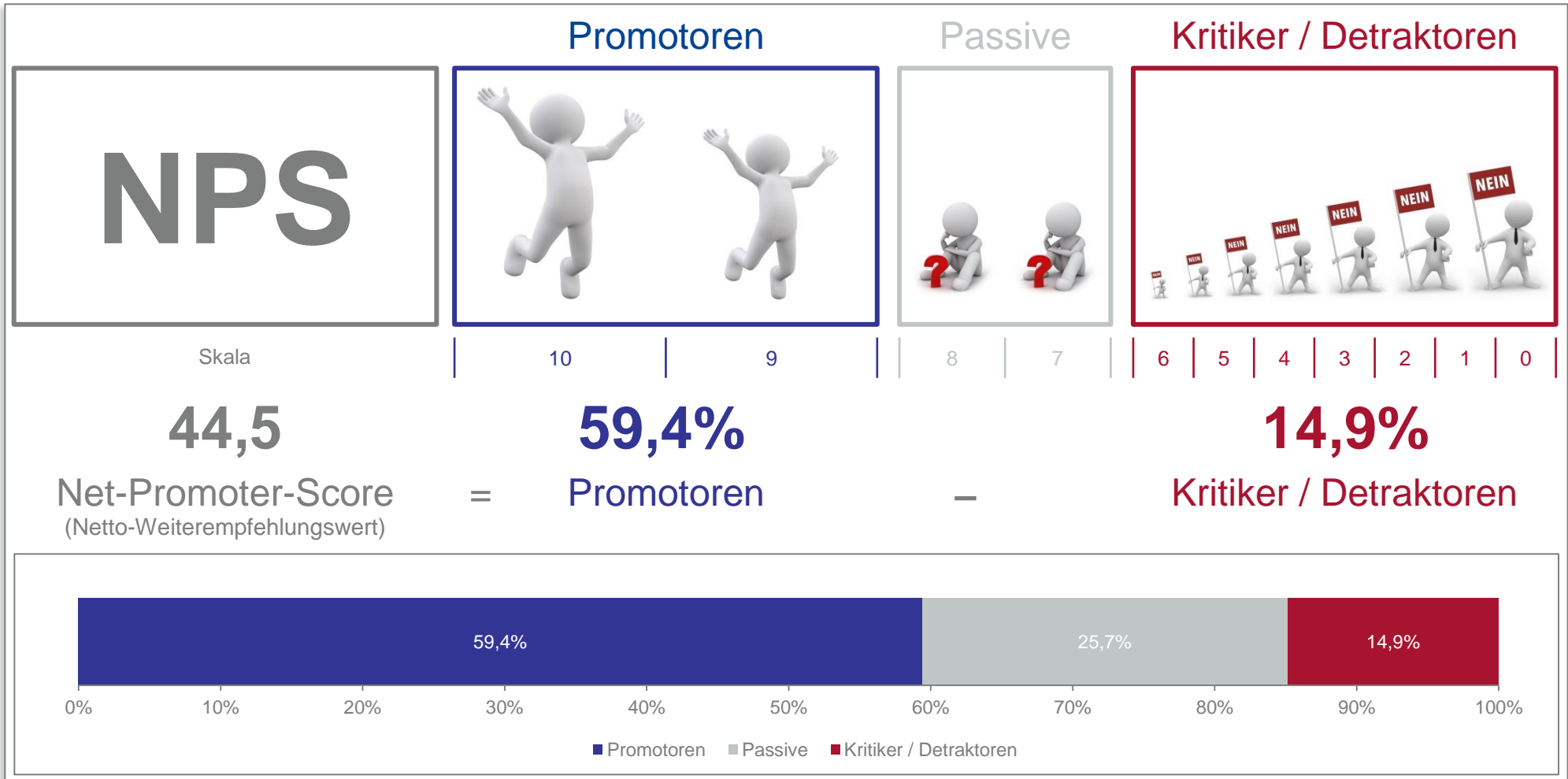
Legende			
Wichtigkeit (Relevanz des Leistungskriteriums)	++	sehr wichtig	> 1,10
	+	wichtig	1,00 < x < 1,10
	o	durchschnittlich	= 1,00
Erreichungsgrad (Abweichung)	++	viel besser	> +10
	+	etwas besser	+2,5 bis +10
	o	durchschnittlich	-2,5 bis +2,5
	-	etwas schlechter	-10 bis -2,5
	--	viel schlechter	< -10

Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | Net-Promoter-Score (NPS) (n = 101)

Auf einer Skala von 0-10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen?

Vom Prozentwert der „Promotoren“ (alle, die eine 9 oder 10 angekreuzt haben) wird der Prozentwert der „Kritiker / Detraktoren“ (Werte 0 bis 6) abgezogen.



3. ERGEBNISSE

3.4 Favoriten der Vermittler – Komposit

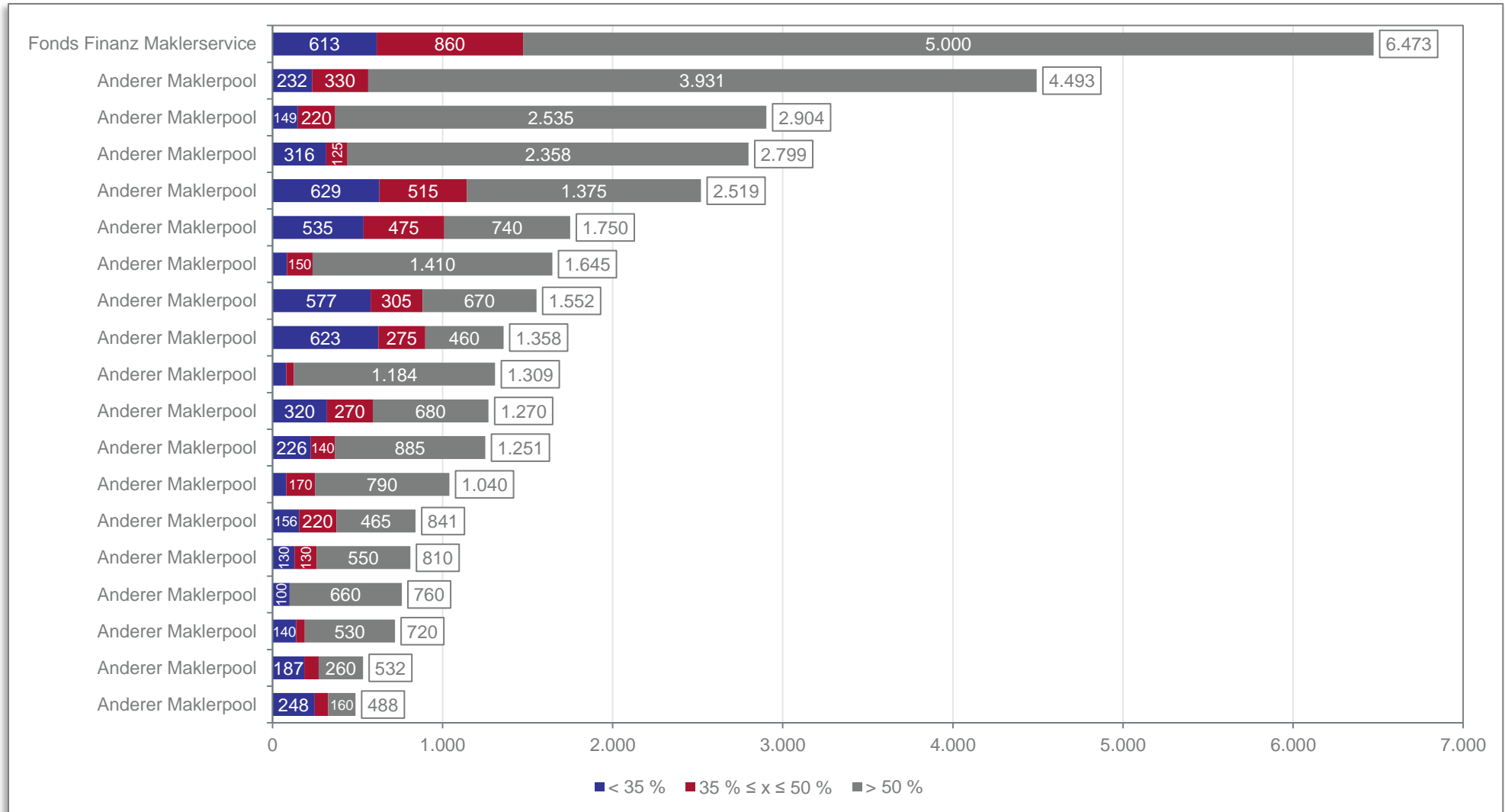
Ranking der Top-Anbieter

Komposit	
Platz 1	Fonds Finanz Maklerservice
Platz 2	Anderer Maklerpool
Platz 3	Anderer Maklerpool
Platz 4	Anderer Maklerpool
Platz 5	Anderer Maklerpool
Platz 6	Anderer Maklerpool
Platz 7	Anderer Maklerpool
Platz 8	Anderer Maklerpool
Platz 9	Anderer Maklerpool
Platz 10	Anderer Maklerpool
Platz 11	Anderer Maklerpool
Platz 12	Anderer Maklerpool
Platz 13	Anderer Maklerpool
Platz 14	Anderer Maklerpool
Platz 15	Anderer Maklerpool
Platz 16	Anderer Maklerpool
Platz 17	Anderer Maklerpool
Platz 18	Anderer Maklerpool
Platz 19	Anderer Maklerpool



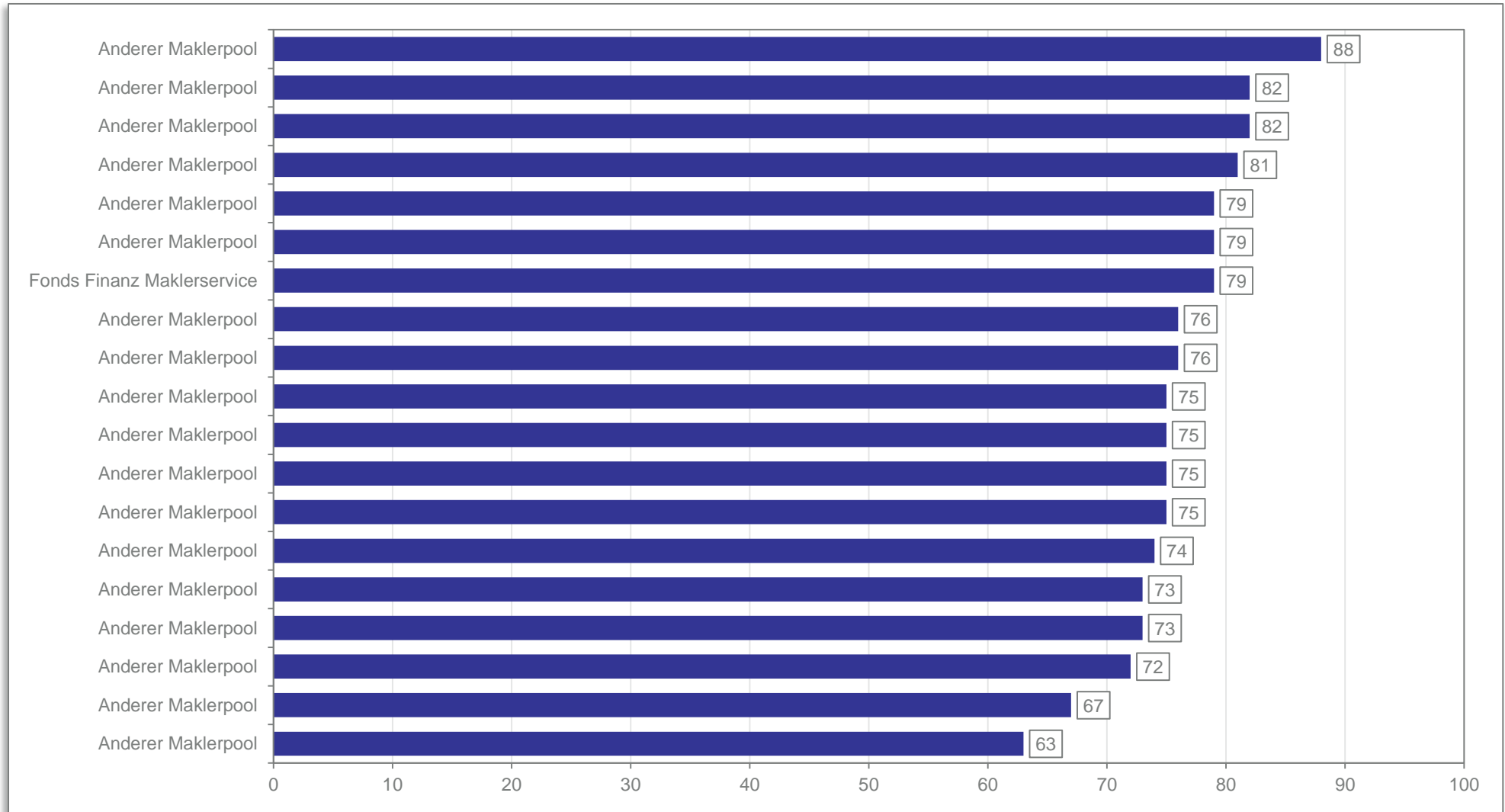
3.4 Favoriten der Vermittler – Komposit

Share of Wallet



Zufriedenheit

Gewichtete Gesamtzufriedenheit



3.4 Favoriten der Vermittler – Komposit

Zufriedenheit

■ Top-3 Noten pro LK
 ■ Flop-3 Noten pro LK

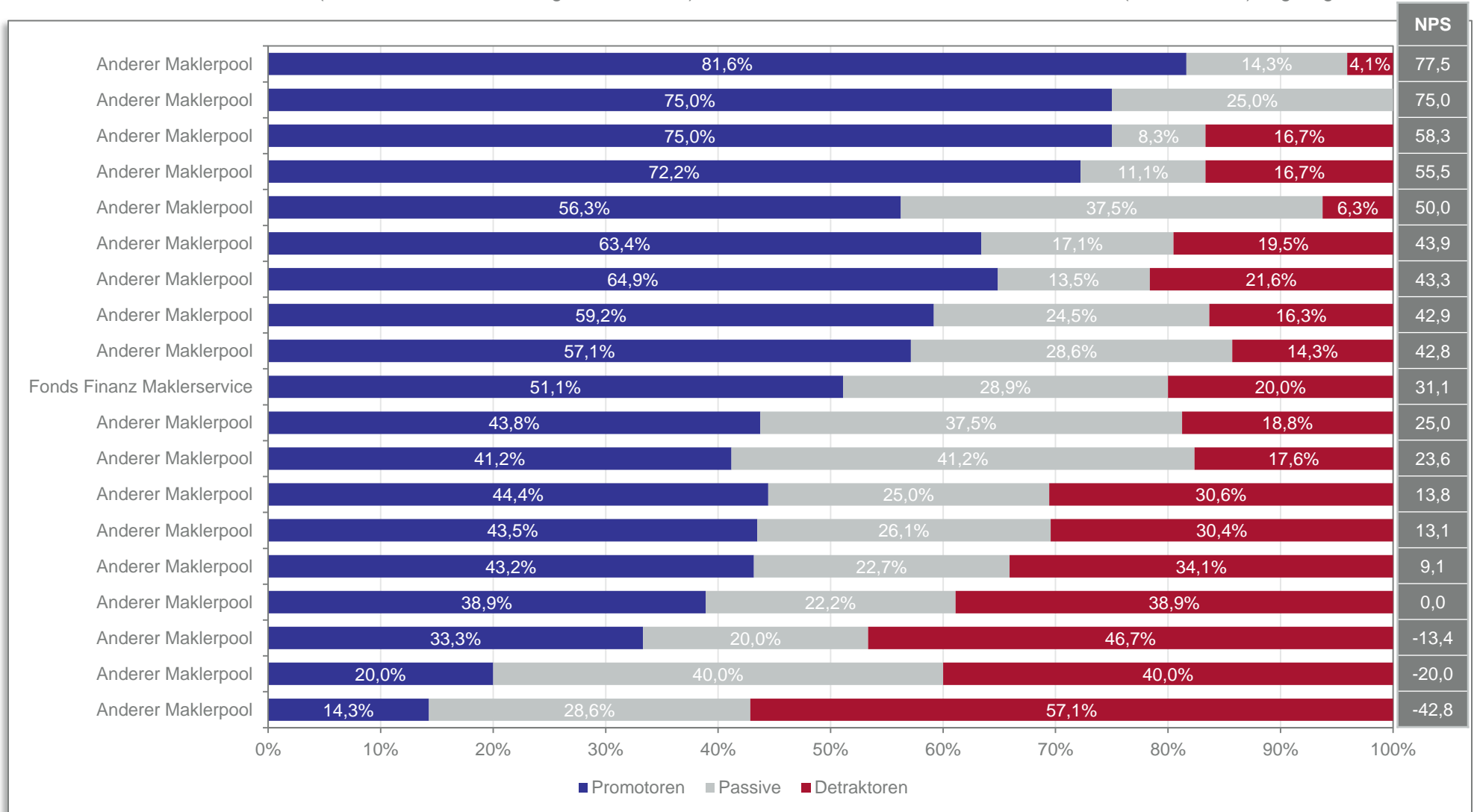
Leistungskriterien	Image des Pools / Dienstleisters	Courtagevereinbarungen	Online-Plattform	Zentrale Vertriebsunterstützung	Beratungs- und Angebotssoftware	Bestandskunden-service	Produkt- / Fachinformationen	Aufnahmepolitik des Pools	Vielfalt in der Produktauswahl	Unabhängigkeit des Pools	Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	Regionale Vertriebsunterstützung	gewichtete Gesamtzufriedenheit (GZFR)
	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	
Anbieter													
Anderer Maklerpool	94	86	94	84	91	77	92	86	90	95	91	75	88
Anderer Maklerpool	87	90	90	79	83	85	82	92	75	87	78	51	82
Anderer Maklerpool	91	95	72	88	73	64	91	81	82	93	93	64	82
Anderer Maklerpool	81	79	85	83	81	78	83	87	75	91	80	69	81
Anderer Maklerpool	82	72	75	80	74	69	82	88	88	87	83	70	79
Anderer Maklerpool	89	78	87	78	83	83	76	81	84	92	67	49	79
Fonds Finanz Maklerservice	83	82	83	80	82	78	81	88	80	87	64	60	79
Anderer Maklerpool	70	76	82	73	81	82	76	77	72	82	79	66	76
Anderer Maklerpool	81	80	73	73	71	70	78	85	77	87	64	70	76
Anderer Maklerpool	74	77	79	72	75	65	73	91	72	84	81	53	75
Anderer Maklerpool	77	76	83	71	77	70	71	86	73	82	82	46	75
Anderer Maklerpool	79	71	74	75	72	68	71	87	81	87	70	60	75
Anderer Maklerpool	78	77	75	69	79	61	75	89	78	87	82	47	75
Anderer Maklerpool	77	79	76	69	69	73	72	79	78	84	75	53	74
Anderer Maklerpool	75	78	72	61	70	69	73	89	78	89	73	50	73
Anderer Maklerpool	77	84	70	72	75	74	71	80	76	68	59	65	73
Anderer Maklerpool	75	77	81	73	72	68	77	88	63	60	81	49	72
Anderer Maklerpool	70	65	78	63	67	59	66	73	80	70	61	51	67
Anderer Maklerpool	57	67	64	55	63	59	60	88	62	68	74	40	63
Relevanzfaktor	1,202	1,144	1,117	1,112	1,106	1,088	1,087	1,074	1,073	1,066	1,000	1,000	

3.4 Favoriten der Vermittler – Komposit

Net-Promoter-Score (NPS)

Auf einer Skala von 0-10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen?

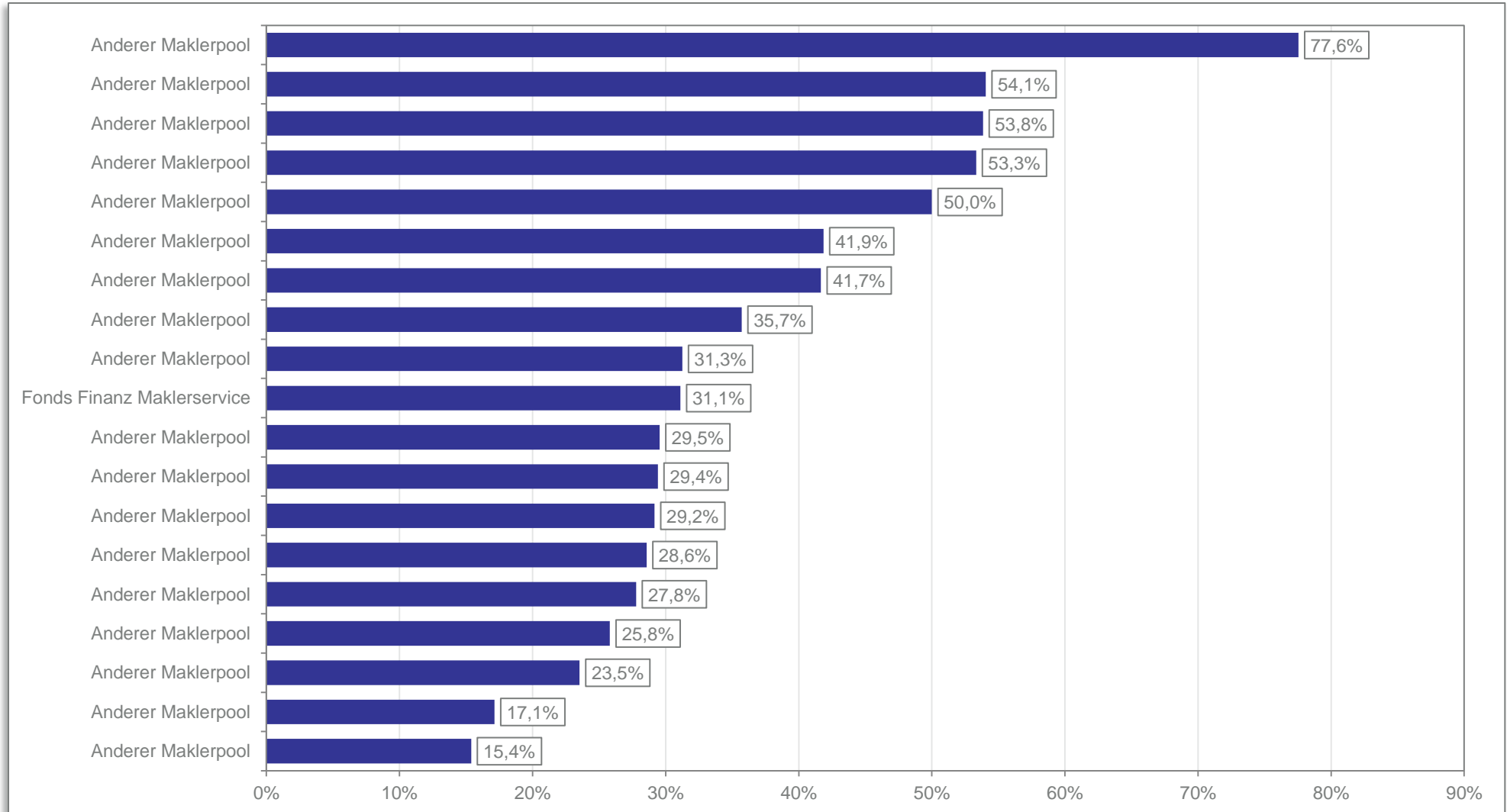
Vom Prozentwert der „Promotoren“ (alle, die eine 9 oder 10 angekreuzt haben) wird der Prozentwert der „Kritiker / Detraktoren“ (Werte 0 bis 6) abgezogen.



Zukünftige Zusammenarbeit

Wie werden Sie die zukünftige Zusammenarbeit mit folgenden Gesellschaften gestalten?

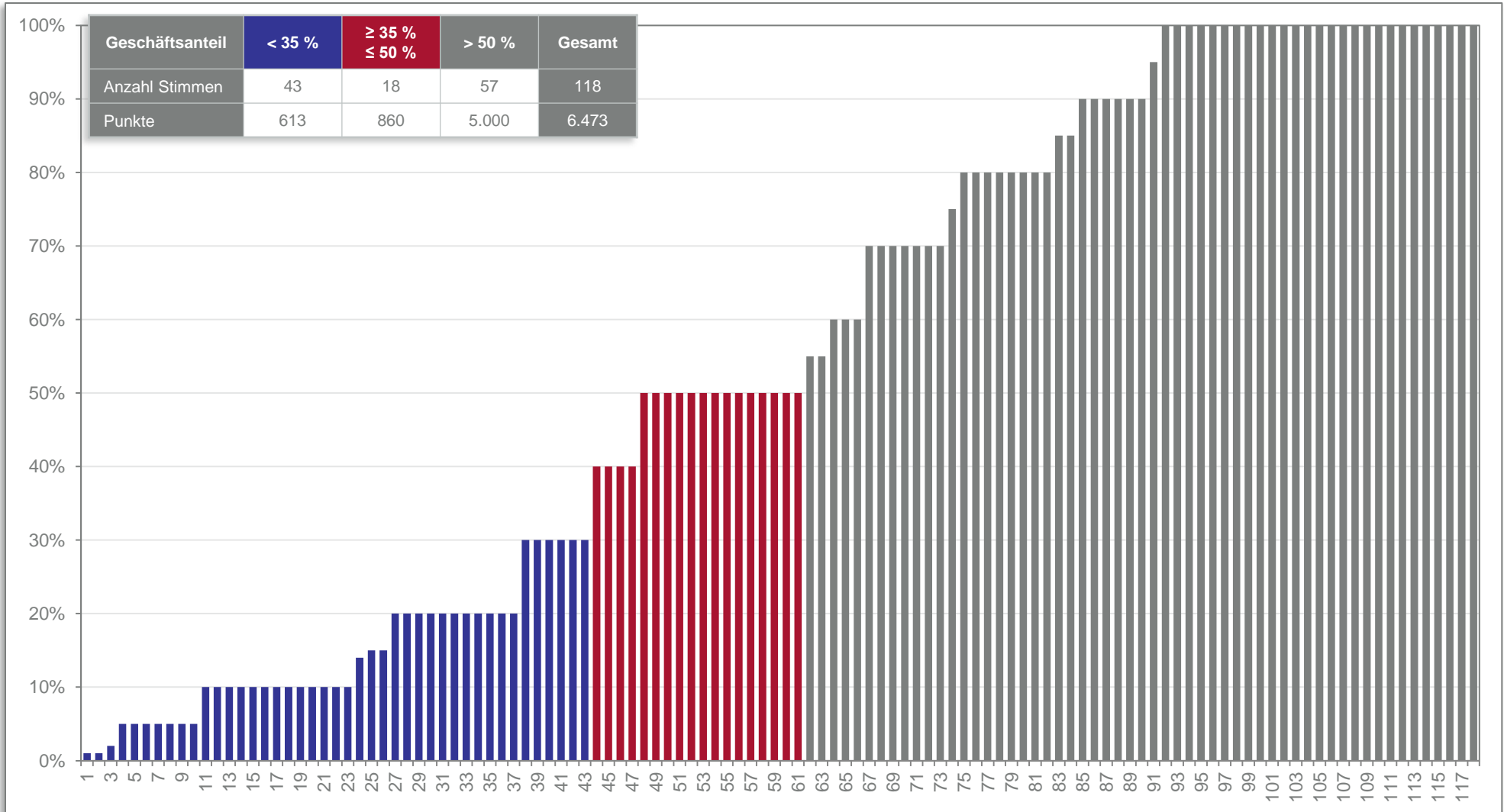
Summe aus den Antworten "stark intensivieren" und "intensivieren"



3.4 Favoriten der Vermittler – Komposit

Analyse der Top-Anbieter

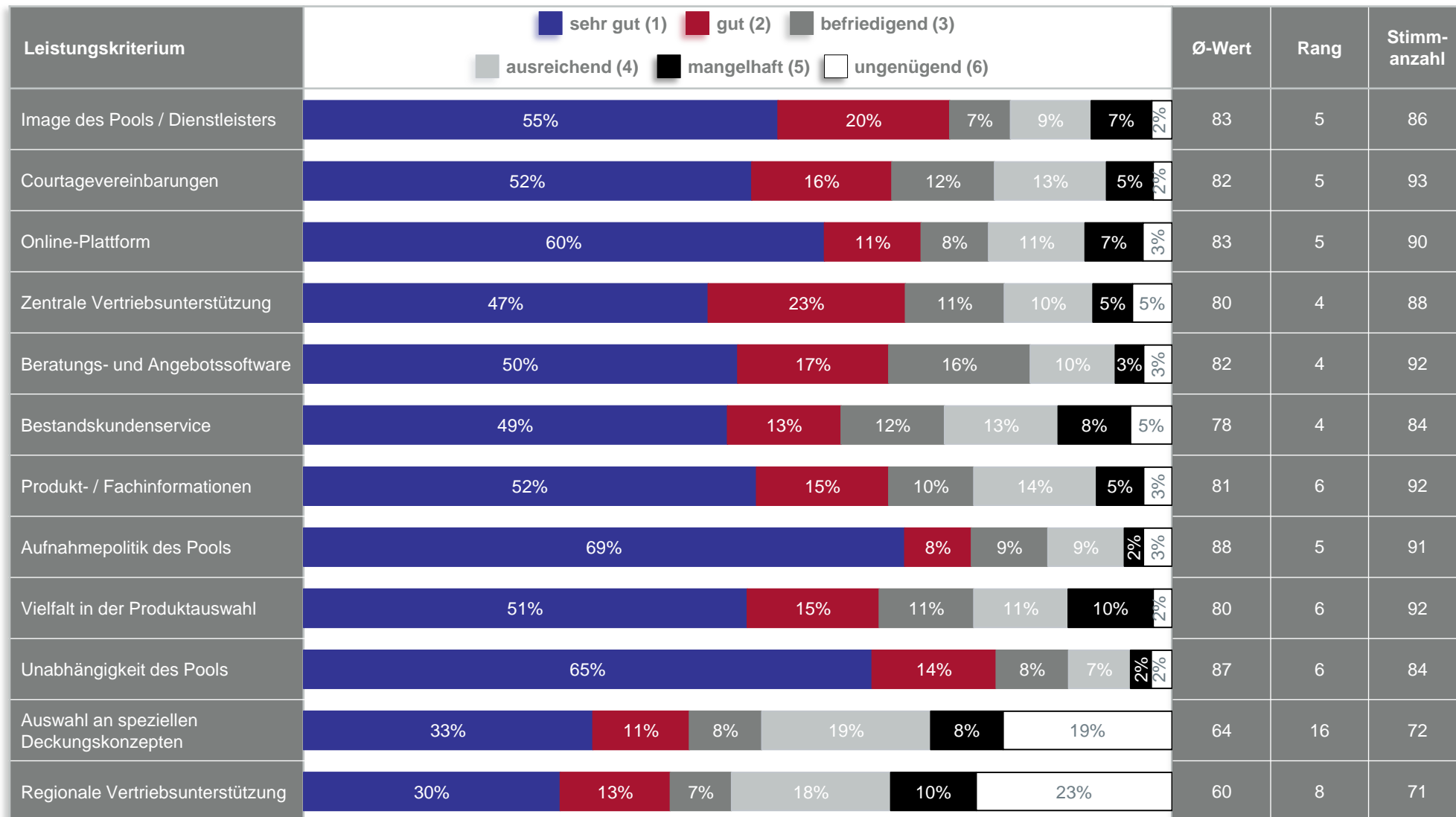
Fonds Finanz Maklerservice | Share of Wallet



3.4 Favoriten der Vermittler – Komposit

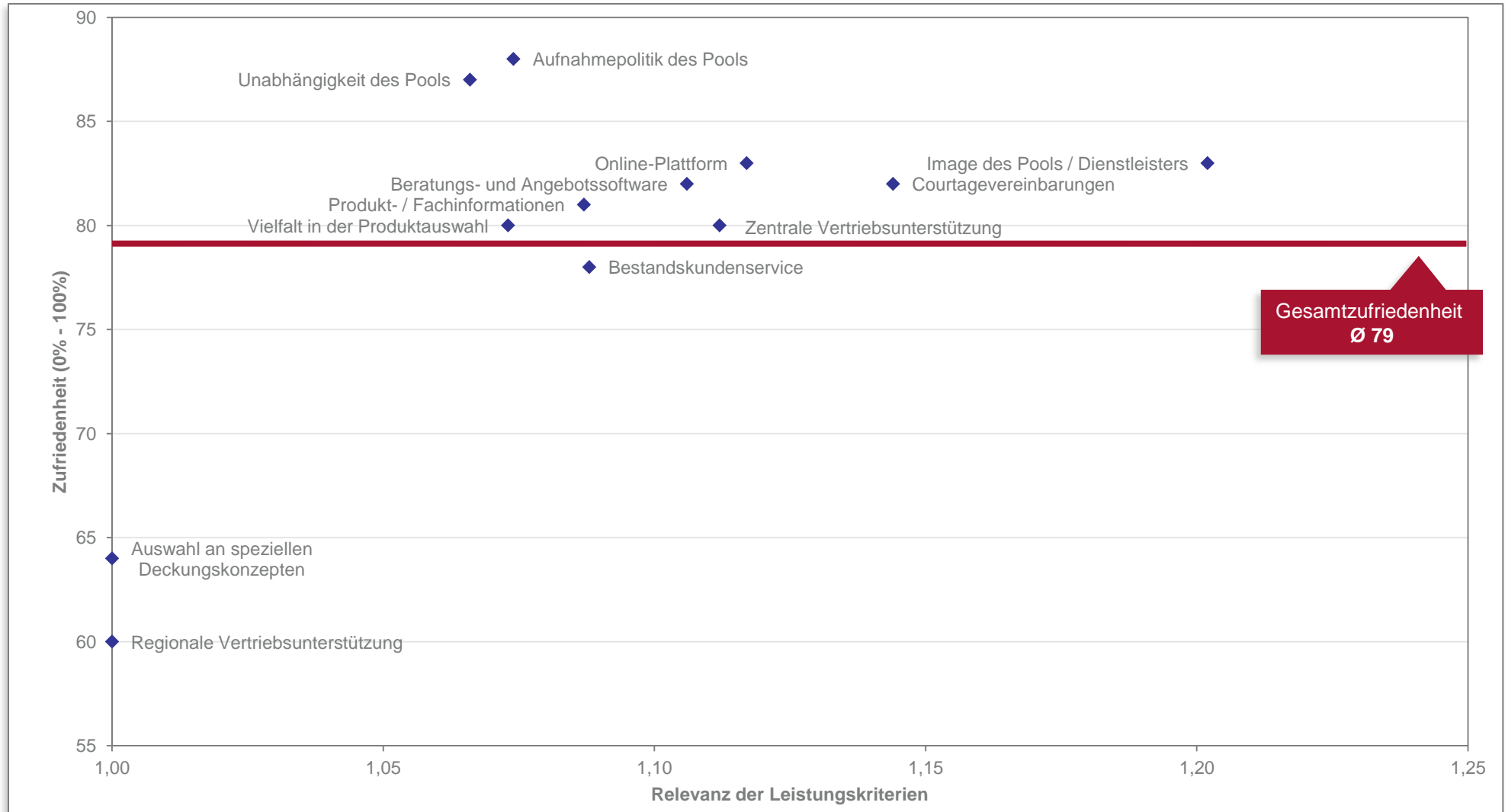
Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | Leistungskriterien



Analyse der Top-Anbieter

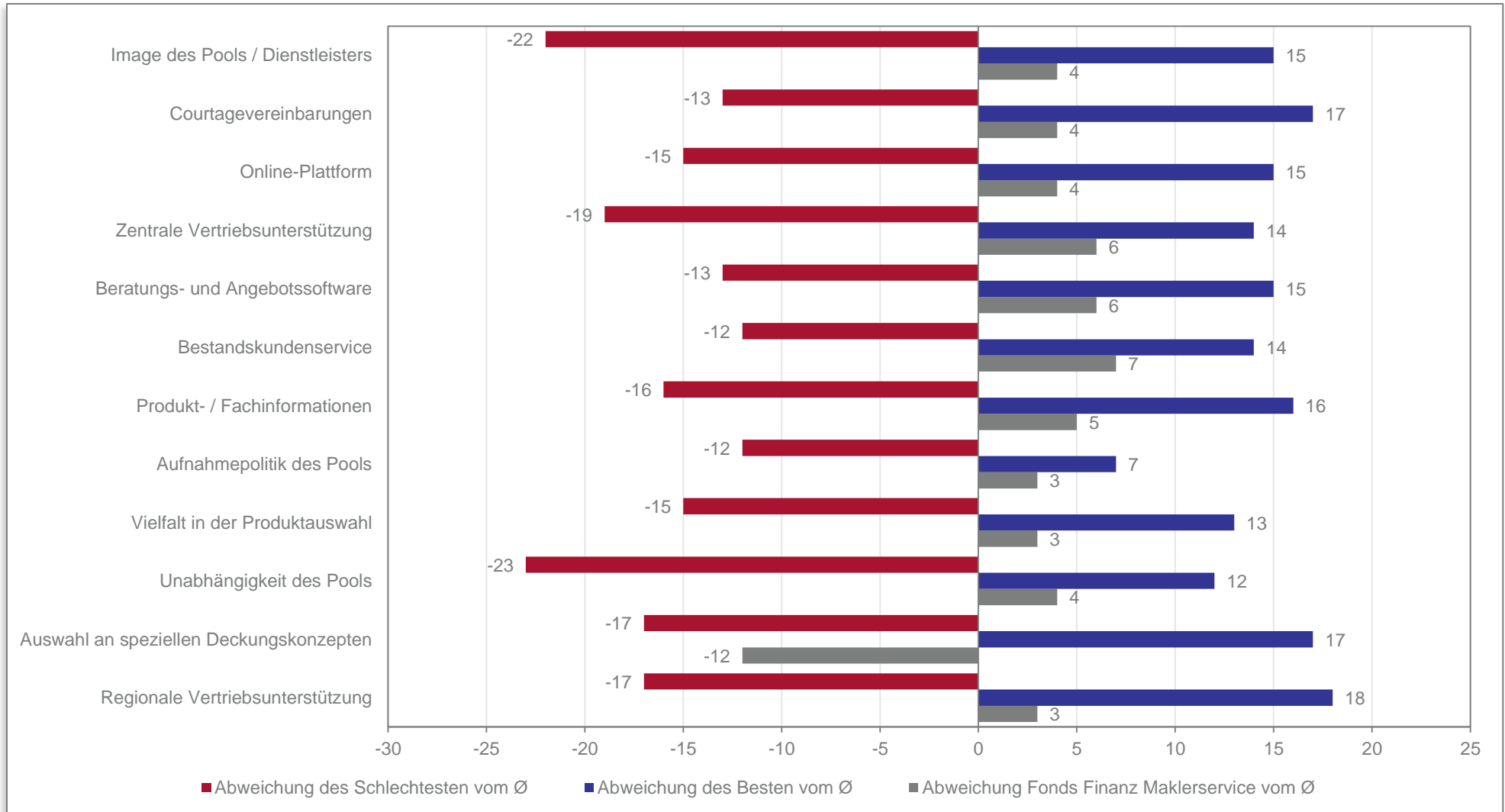
Fonds Finanz Maklerservice | interne Stärken- / Schwächen-Analyse



3.4 Favoriten der Vermittler – Komposit

Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | wettbewerbsorientierte Stärken- / Schwächenanalyse



Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | Management-Matrix

Leistungskriterium	Wichtigkeit	Erreichungsgrad Abweichung vom Mittelwert der Konkurrenz	Erreichungsgrad Abweichung von Gesamtzufriedenheit
Image des Pools / Dienstleisters	++	+	+
Courtagevereinbarungen	++	+	+
Online-Plattform	++	+	+
Zentrale Vertriebsunterstützung	++	+	o
Beratungs- und Angebotssoftware	++	+	+
Bestandskundenservice	+	+	o
Produkt- / Fachinformationen	+	+	o
Aufnahmepolitik des Pools	+	+	+
Vielfalt in der Produktauswahl	+	+	o
Unabhängigkeit des Pools	+	+	+
Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	o	--	--
Regionale Vertriebsunterstützung	o	+	--

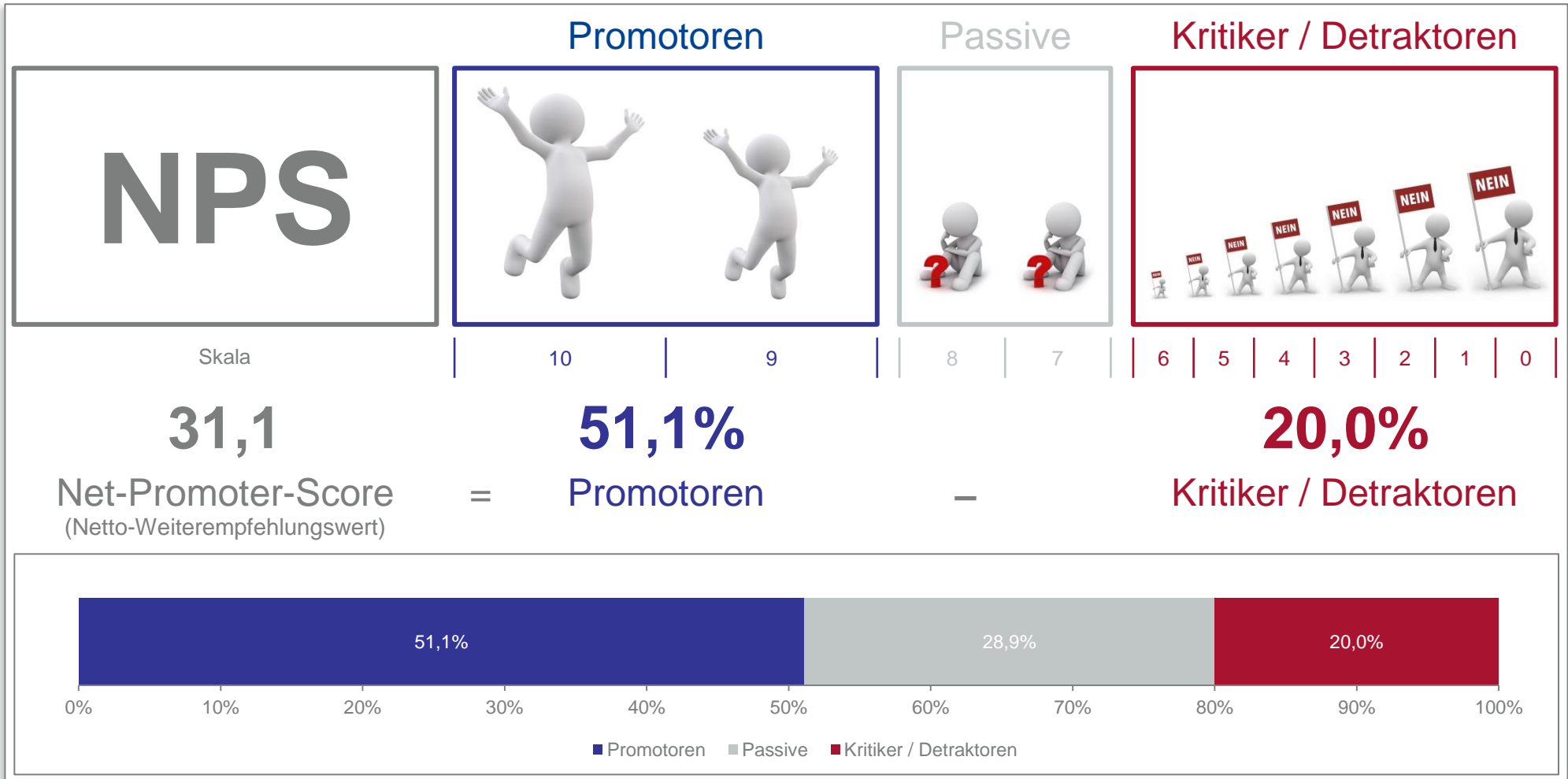
Legende			
Wichtigkeit (Relevanz des Leistungskriteriums)	++	sehr wichtig	> 1,10
	+	wichtig	1,00 < x < 1,10
	o	durchschnittlich	= 1,00
Erreichungsgrad (Abweichung)	++	viel besser	> +10
	+	etwas besser	+2,5 bis +10
	o	durchschnittlich	-2,5 bis +2,5
	-	etwas schlechter	-10 bis -2,5
	--	viel schlechter	< -10

Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | Net-Promoter-Score (NPS) (n = 90)

Auf einer Skala von 0-10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen?

Vom Prozentwert der „Promotoren“ (alle, die eine 9 oder 10 angekreuzt haben) wird der Prozentwert der „Kritiker / Detraktoren“ (Werte 0 bis 6) abgezogen.



3. ERGEBNISSE

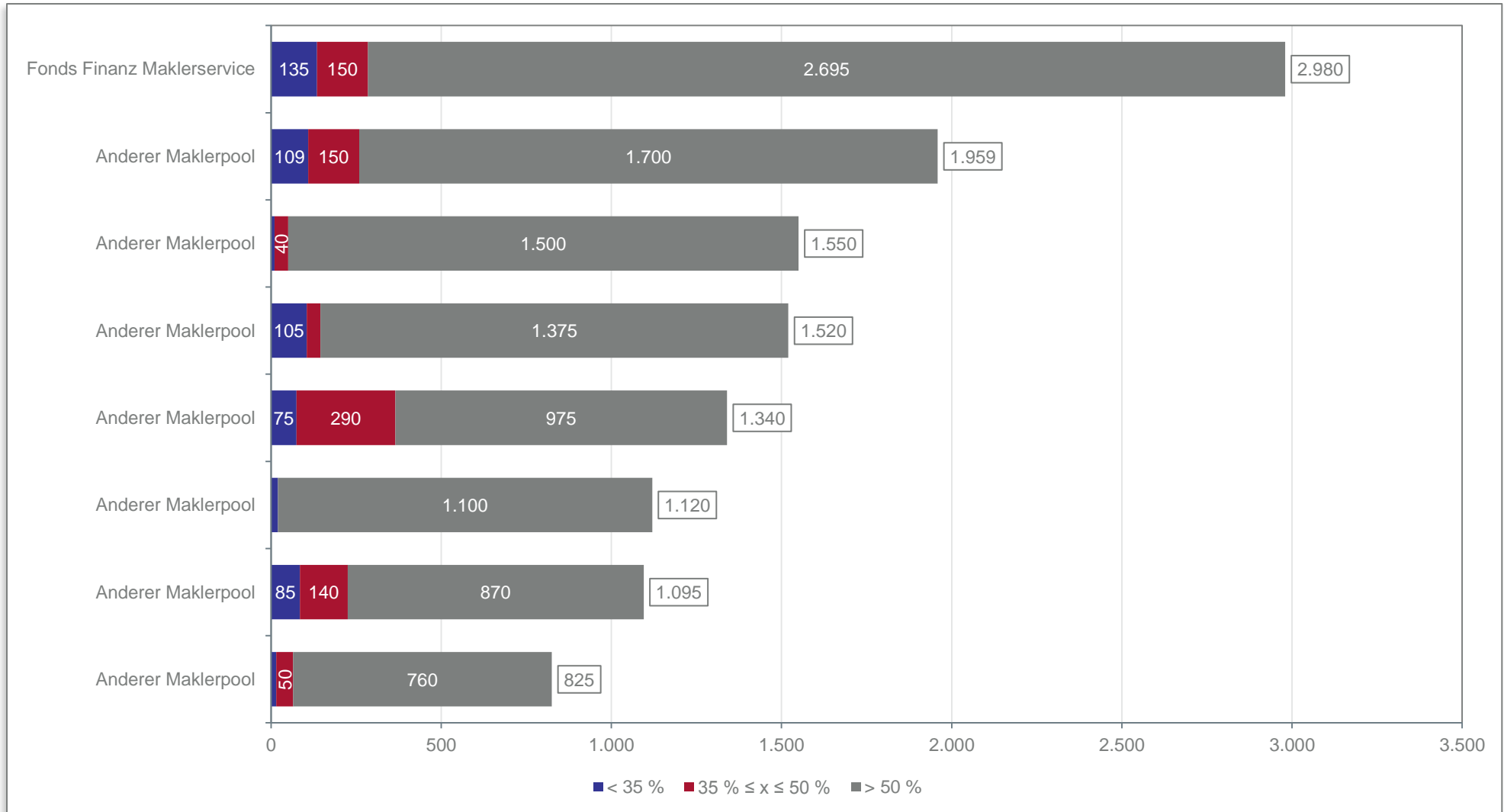
3.5 Favoriten der Vermittler – Finanzen

Ranking der Top-Anbieter

Finanzen	
Platz 1	Fonds Finanz Maklerservice
Platz 2	Anderer Maklerpool
Platz 3	Anderer Maklerpool
Platz 4	Anderer Maklerpool
Platz 5	Anderer Maklerpool
Platz 6	Anderer Maklerpool
Platz 7	Anderer Maklerpool
Platz 8	Anderer Maklerpool

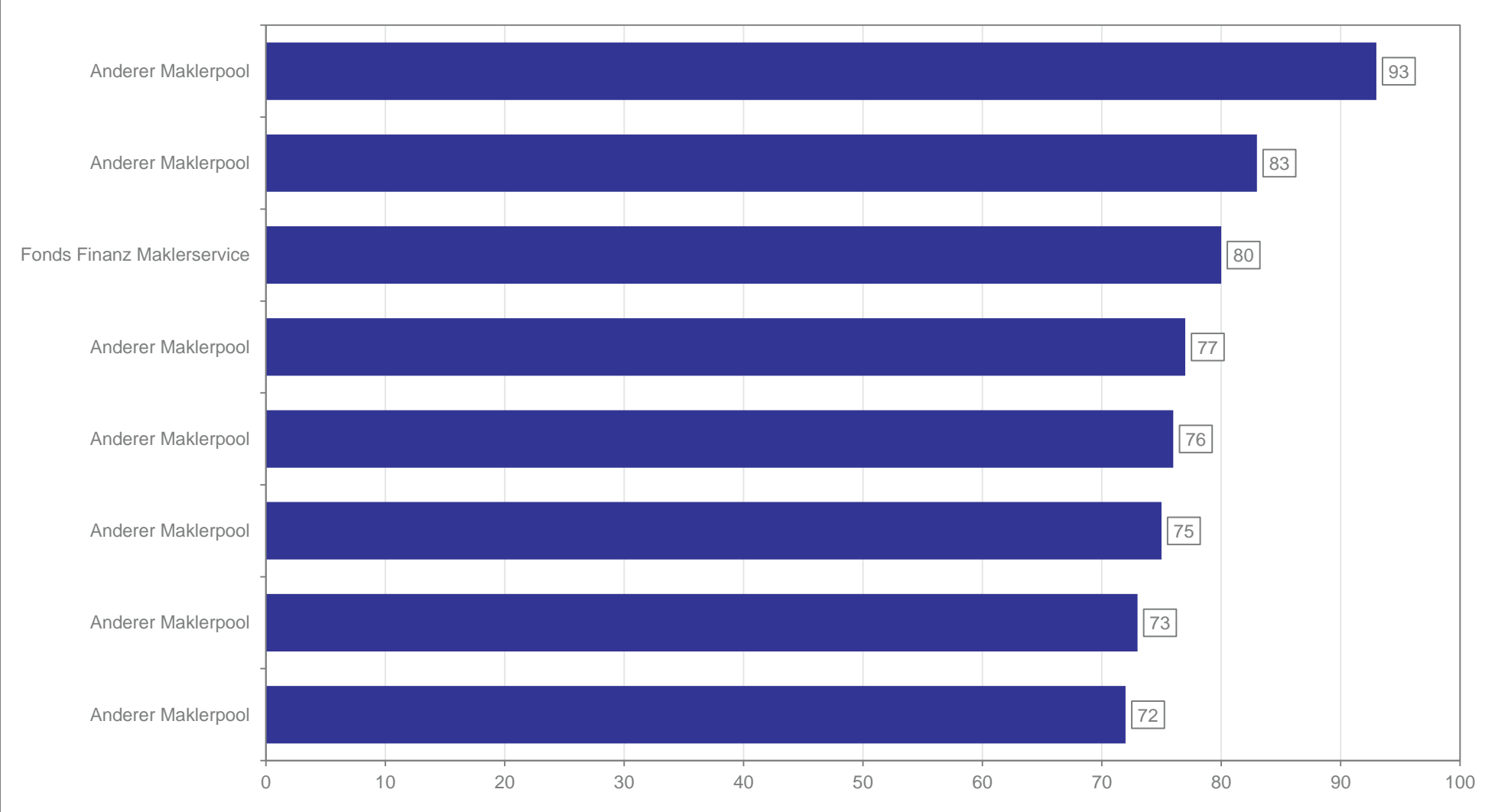


Share of Wallet



Zufriedenheit

Gewichtete Gesamtzufriedenheit



Zufriedenheit

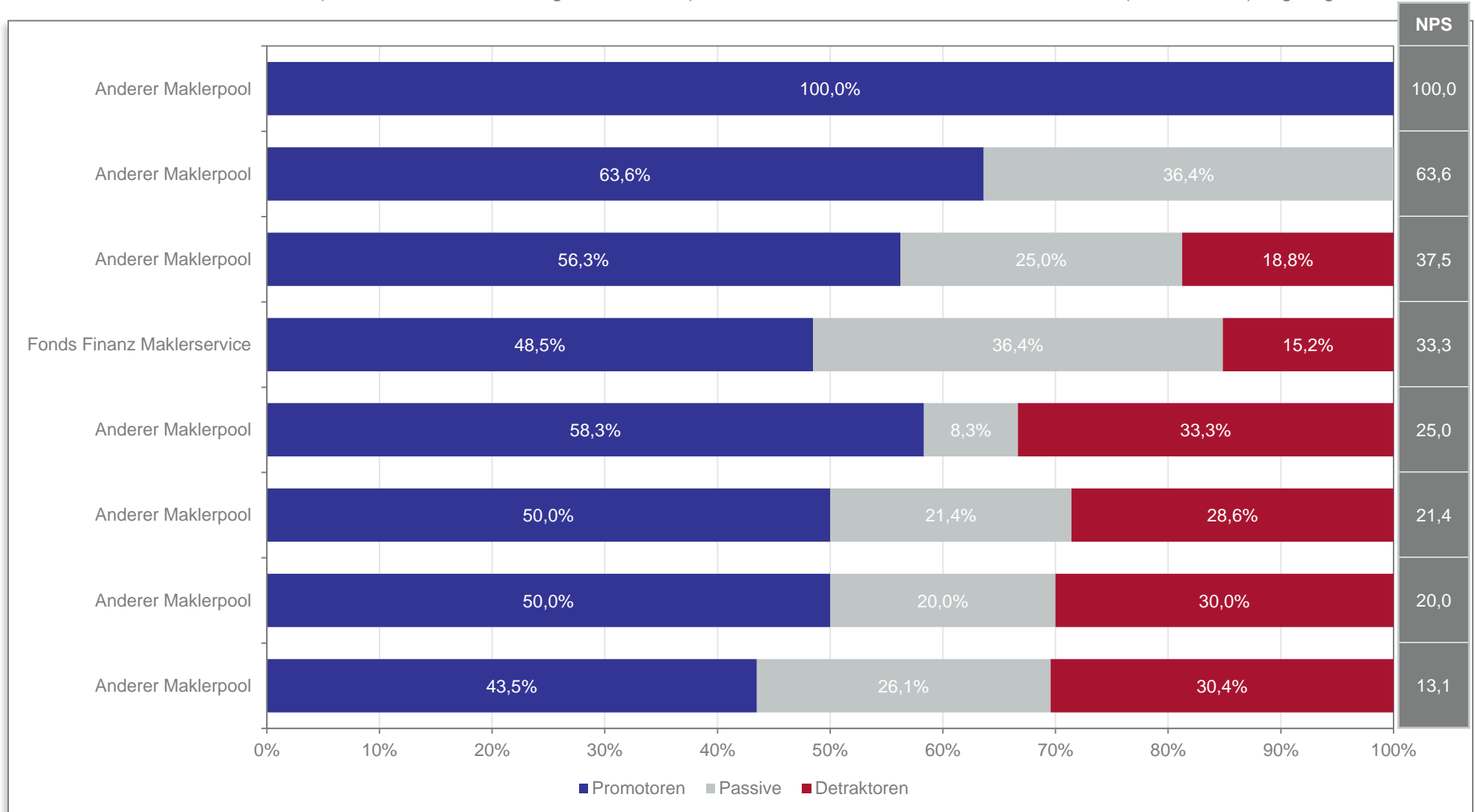
■ Top-3 Noten pro LK ■ Flop-3 Noten pro LK

Leistungskriterien	Image des Pools / Dienstleisters	Courtagevereinbarungen	Online-Plattform	Zentrale Vertriebsunterstützung	Beratungs- und Angebotssoftware	Bestandskunden-service	Produkt- / Fachinformationen	Aufnahmepolitik des Pools	Vielfalt in der Produktauswahl	Unabhängigkeit des Pools	Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	Regionale Vertriebsunterstützung	gewichtete Gesamtzufriedenheit (GZFR)
Anbieter	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	Ø-Punkte	
Anderer Maklerpool	97	94	88	90	89	94	94	96	94	100	92	84	93
Anderer Maklerpool	90	75	85	79	87	86	86	85	86	89	75	74	83
Fonds Finanz Maklerservice	84	83	79	82	81	76	82	90	84	90	66	65	80
Anderer Maklerpool	73	85	77	76	82	79	80	81	80	83	70	62	77
Anderer Maklerpool	79	81	76	71	77	77	77	86	81	78	58	63	76
Anderer Maklerpool	84	66	81	82	84	67	77	79	83	73	64	58	75
Anderer Maklerpool	74	79	73	72	72	70	71	77	81	74	72	65	73
Anderer Maklerpool	70	75	75	67	82	46	77	88	83	80	60	57	72
Relevanzfaktor	1,202	1,144	1,117	1,112	1,106	1,088	1,087	1,074	1,073	1,066	1,000	1,000	

Net-Promoter-Score (NPS)

Auf einer Skala von 0-10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen?

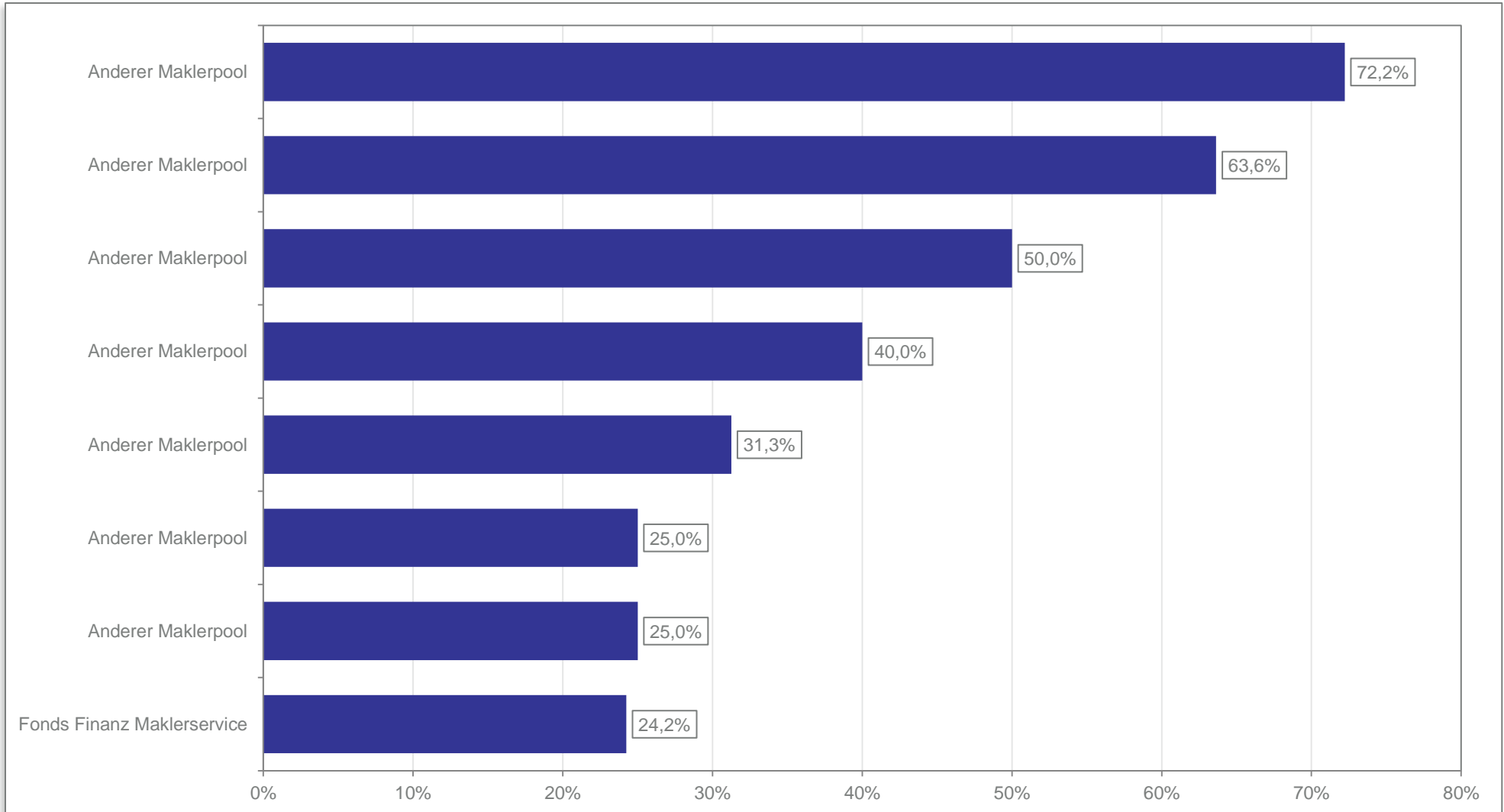
Vom Prozentwert der „Promotoren“ (alle, die eine 9 oder 10 angekreuzt haben) wird der Prozentwert der „Kritiker / Detraktoren“ (Werte 0 bis 6) abgezogen.



Zukünftige Zusammenarbeit

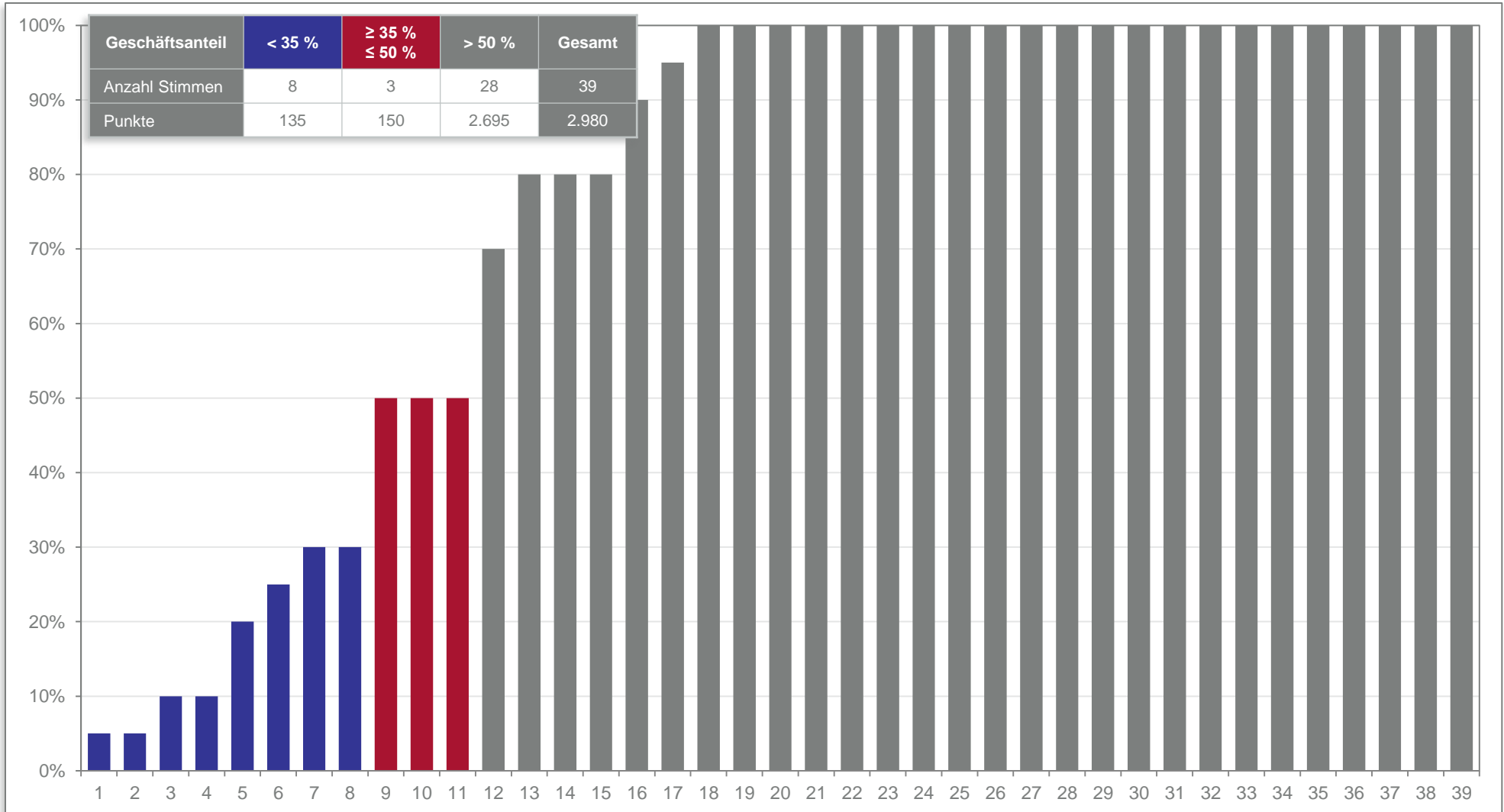
Wie werden Sie die zukünftige Zusammenarbeit mit folgenden Gesellschaften gestalten?

Summe aus den Antworten "stark intensivieren" und "intensivieren"



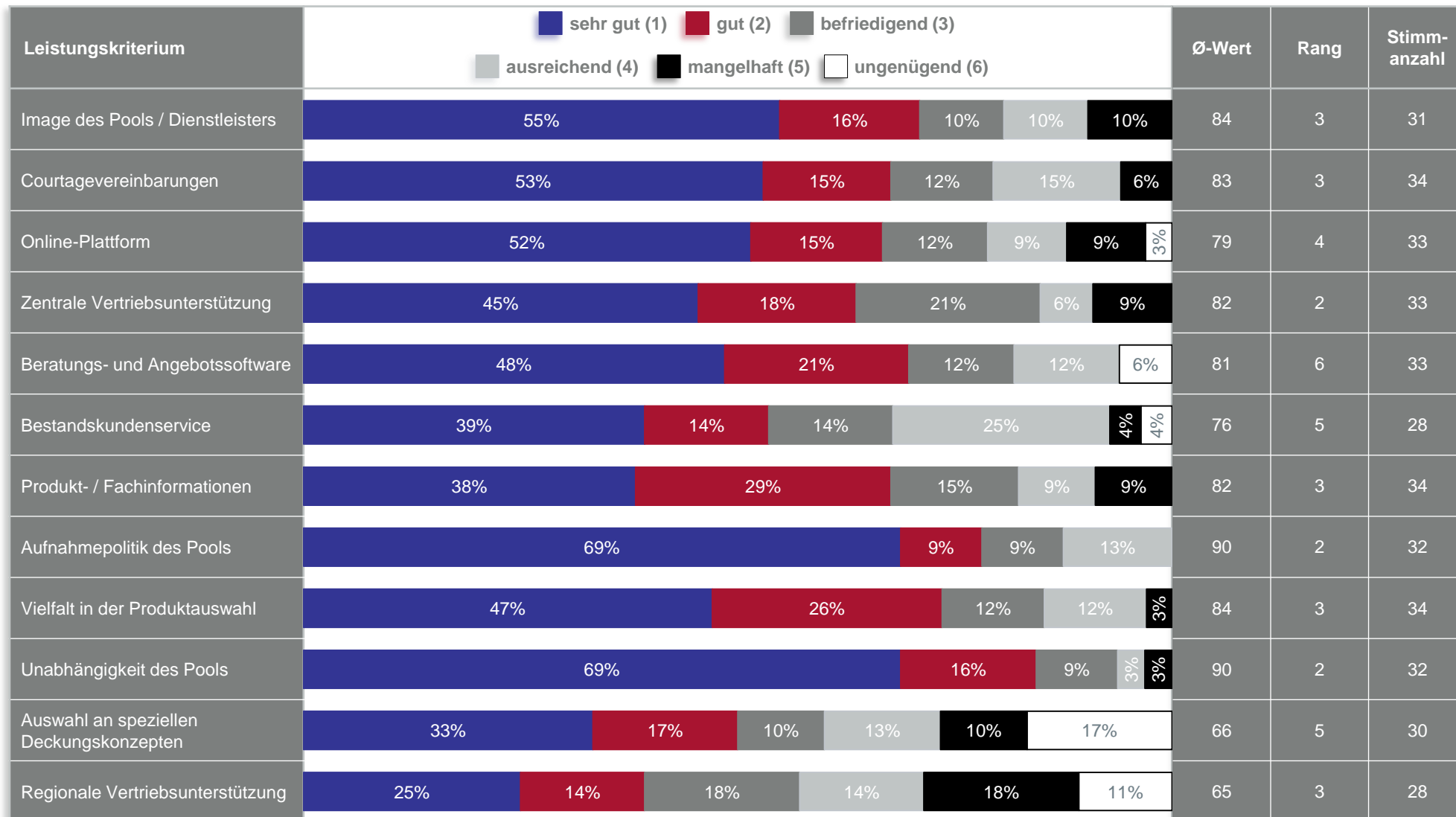
Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | Share of Wallet



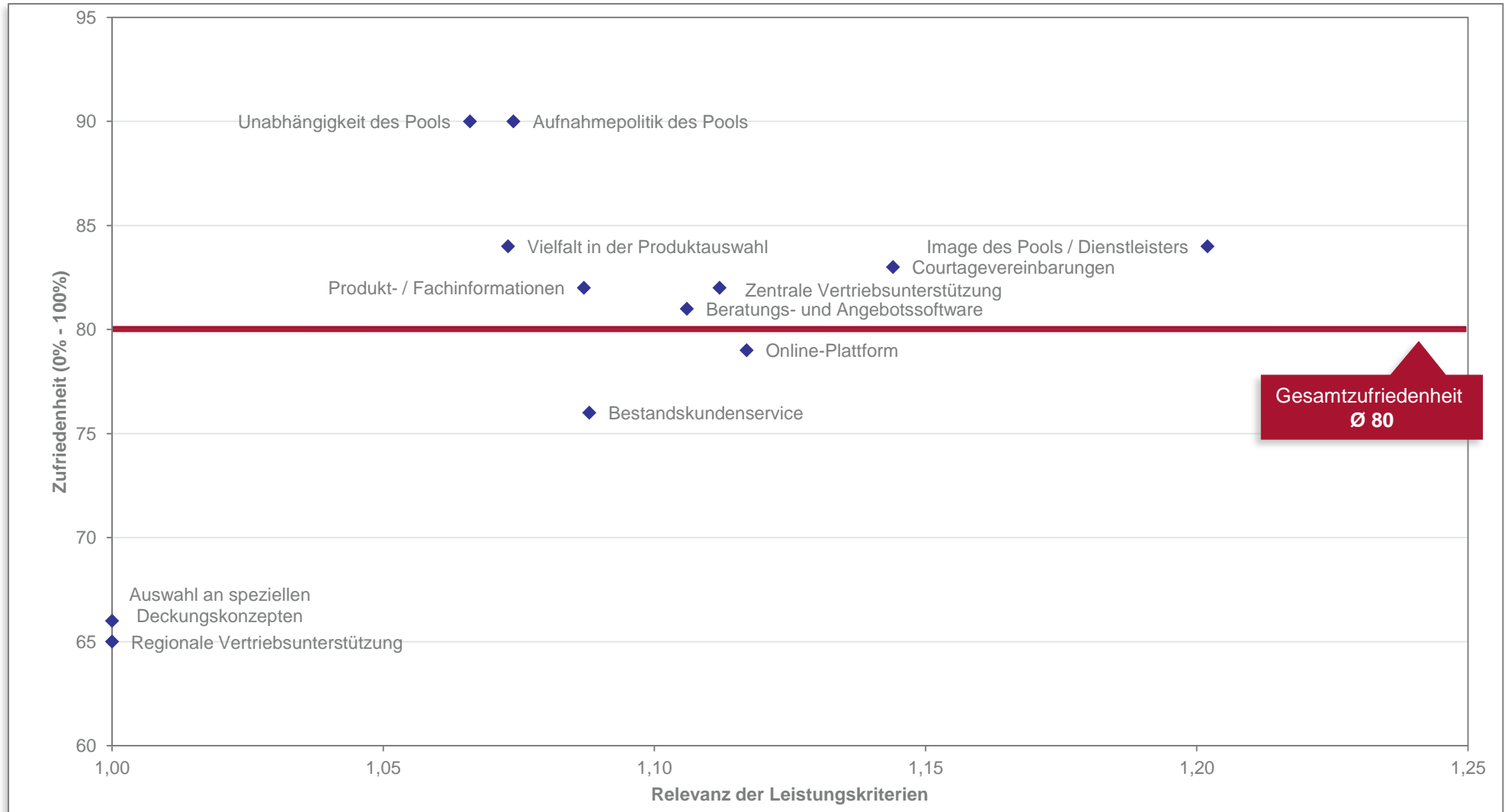
Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | Leistungskriterien



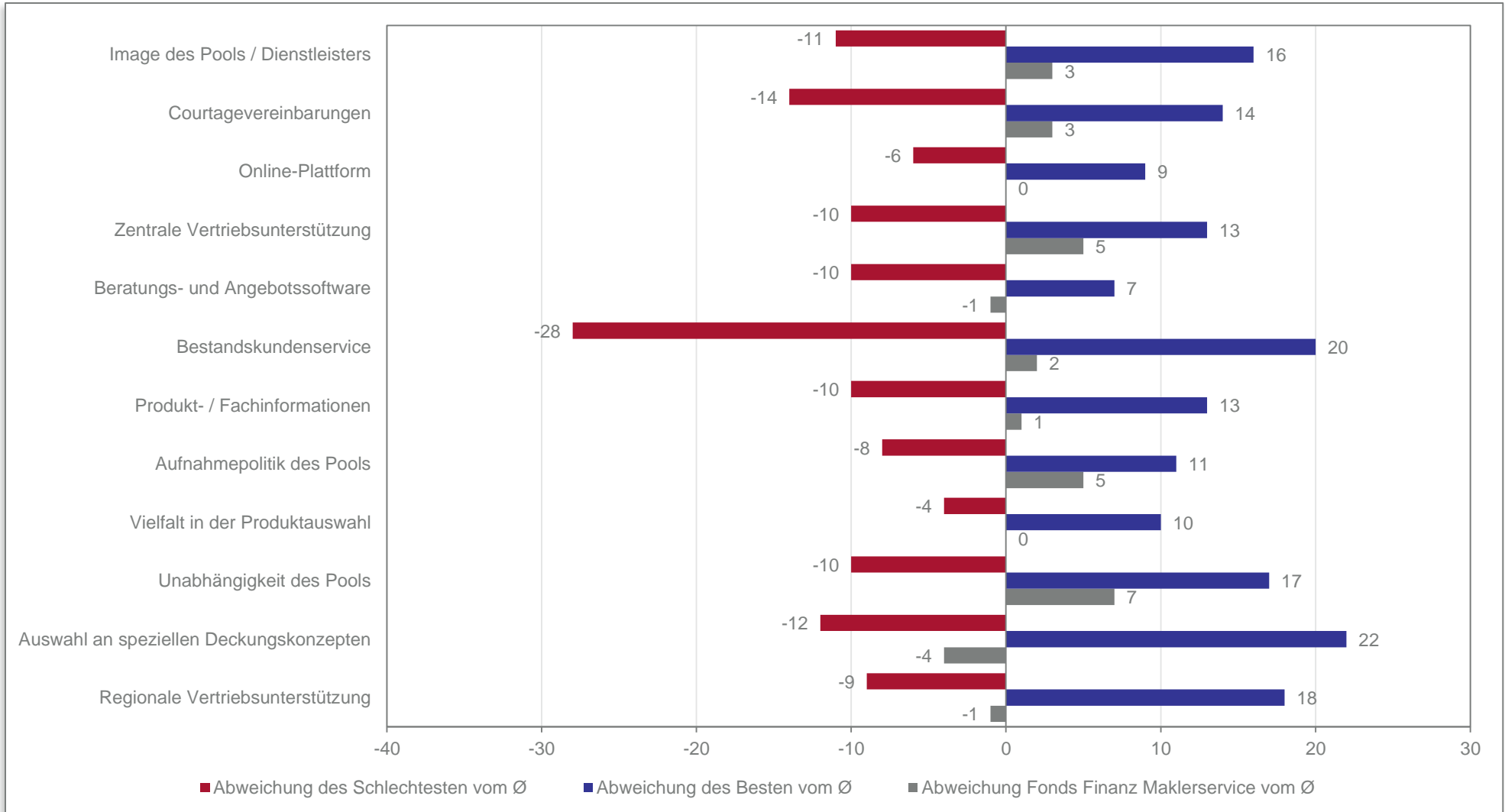
Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | interne Stärken- / Schwächen-Analyse



Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | wettbewerbsorientierte Stärken- / Schwächenanalyse



Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | Management-Matrix

Leistungskriterium	Wichtigkeit	Erreichungsgrad Abweichung vom Mittelwert der Konkurrenz	Erreichungsgrad Abweichung von Gesamtzufriedenheit
Image des Pools / Dienstleisters	++	+	+
Courtagevereinbarungen	++	+	+
Online-Plattform	++	o	o
Zentrale Vertriebsunterstützung	++	+	o
Beratungs- und Angebotssoftware	++	o	o
Bestandskundenservice	+	o	-
Produkt- / Fachinformationen	+	o	o
Aufnahmepolitik des Pools	+	+	+
Vielfalt in der Produktauswahl	+	o	+
Unabhängigkeit des Pools	+	+	+
Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	o	-	--
Regionale Vertriebsunterstützung	o	o	--

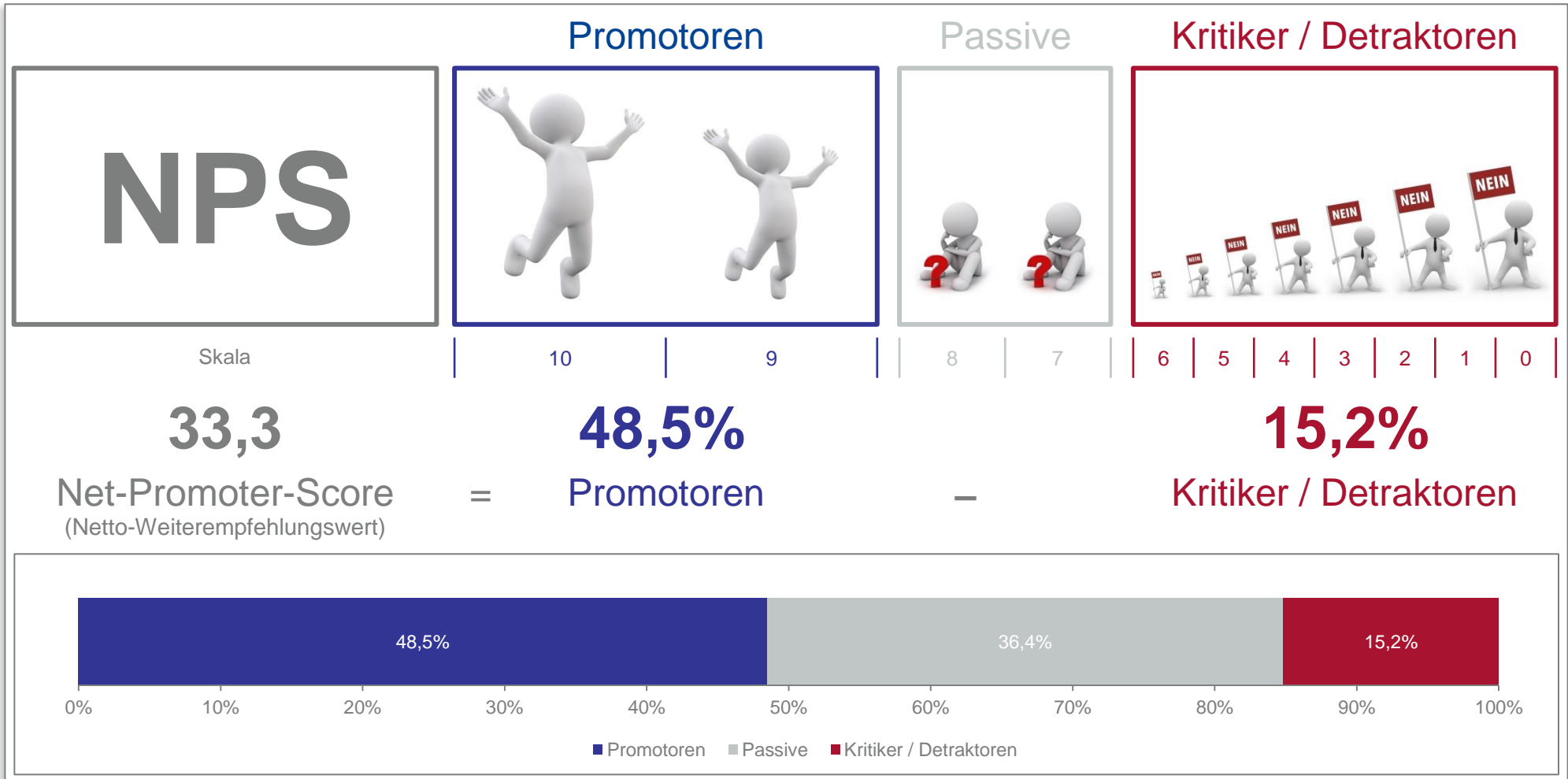
Legende			
Wichtigkeit (Relevanz des Leistungskriteriums)	++	sehr wichtig	> 1,10
	+	wichtig	1,00 < x < 1,10
	o	durchschnittlich	= 1,00
Erreichungsgrad (Abweichung)	++	viel besser	> +10
	+	etwas besser	+2,5 bis +10
	o	durchschnittlich	-2,5 bis +2,5
	-	etwas schlechter	-10 bis -2,5
	--	viel schlechter	< -10

Analyse der Top-Anbieter

Fonds Finanz Maklerservice | Net-Promoter-Score (NPS) (n = 33)

Auf einer Skala von 0-10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen?

Vom Prozentwert der „Promotoren“ (alle, die eine 9 oder 10 angekreuzt haben) wird der Prozentwert der „Kritiker / Detraktoren“ (Werte 0 bis 6) abgezogen.



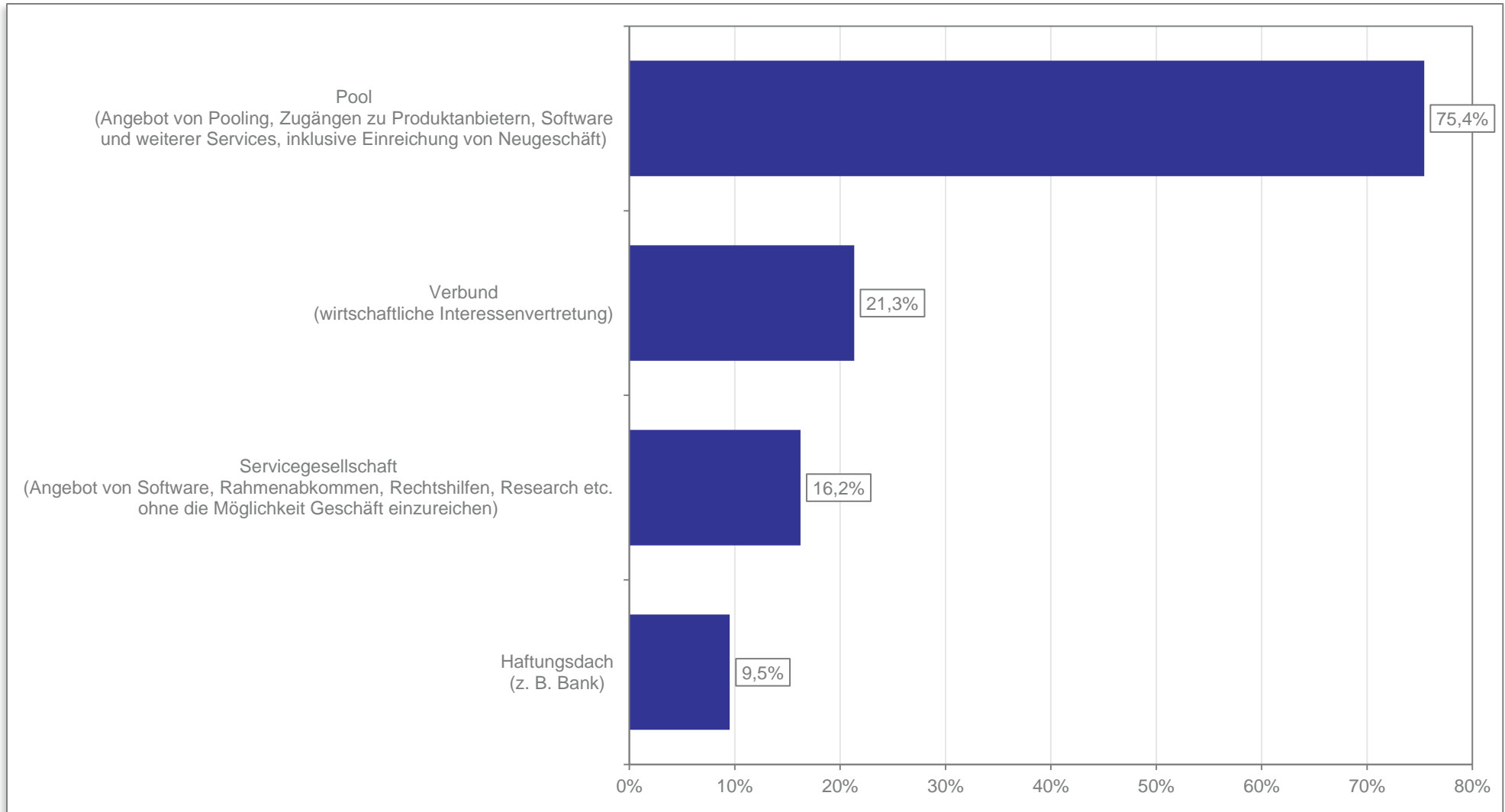
4. STELLENWERT

4. STELLENWERT

4.1 Zusammenarbeit

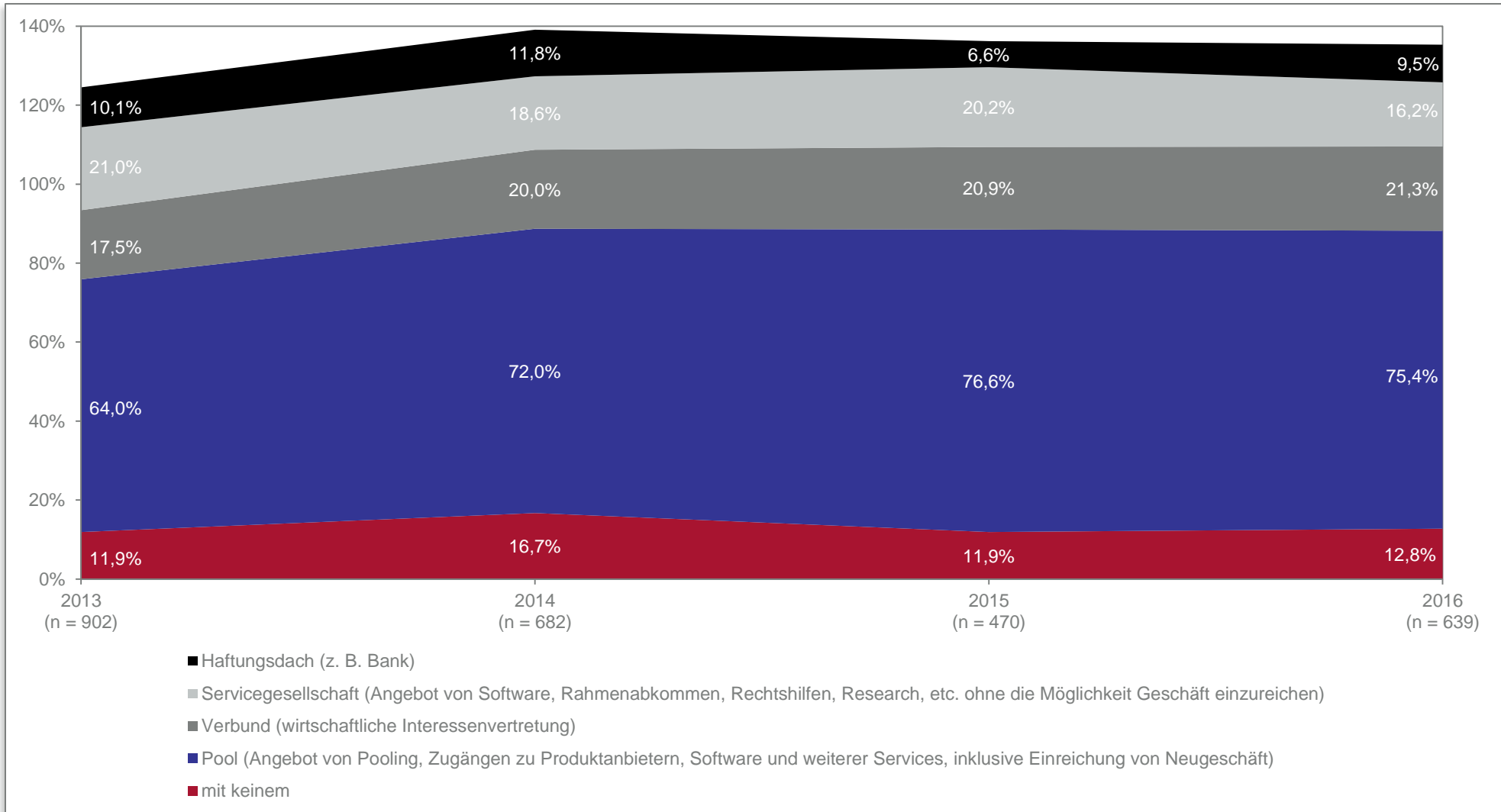
Zusammenarbeit mit Pools, Verbänden, Servicegesellschaften & Haftungsdächern

Mit welchen Anbietern arbeiten Sie regelmäßig zusammen? (n = 745; Mehrfachnennungen möglich)



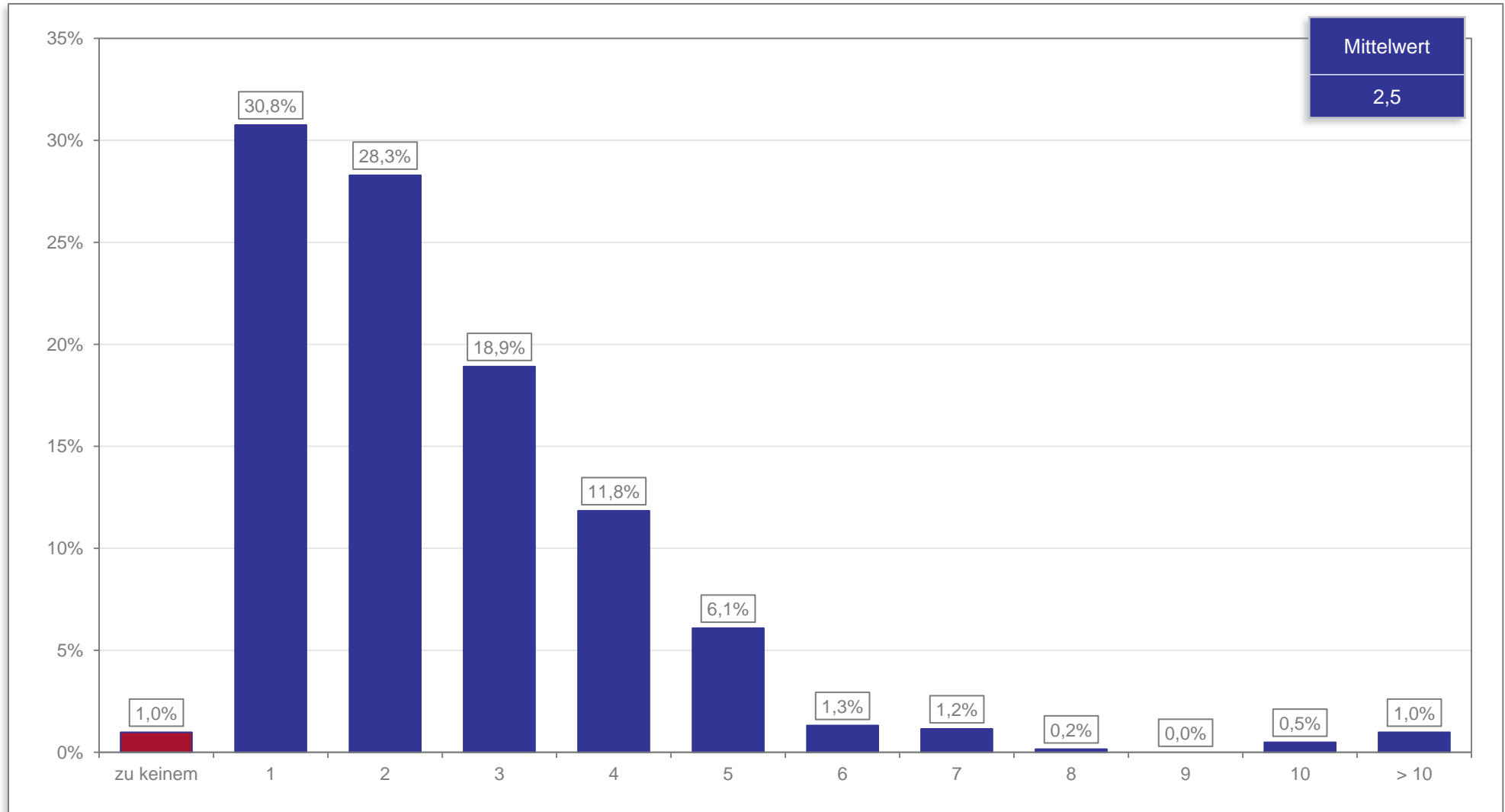
Zusammenarbeit mit Pools, Verbänden, Servicegesellschaften & Haftungsdächern

Mit welchen Anbietern arbeiten Sie regelmäßig zusammen? (Mehrfachnennungen möglich)



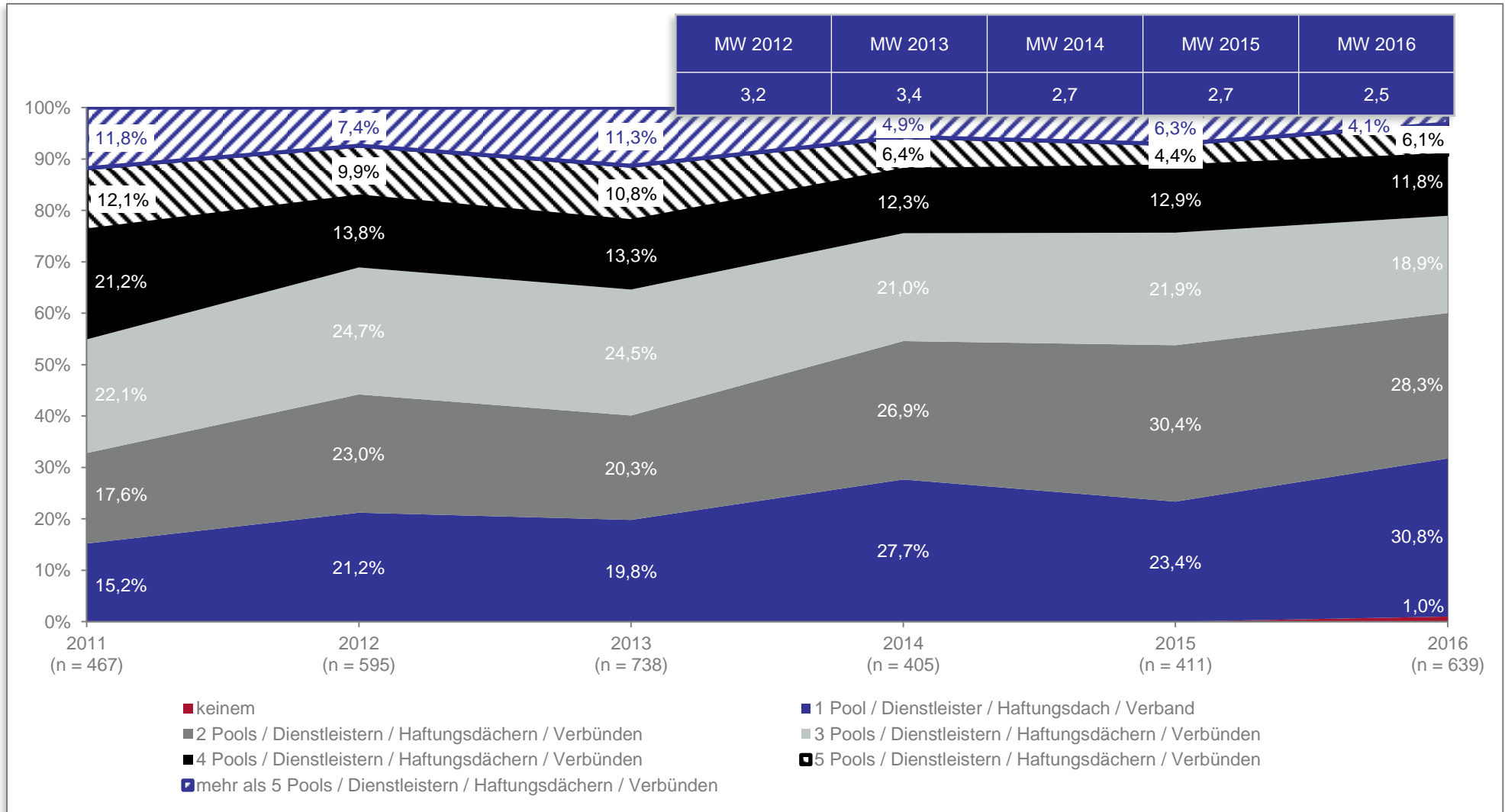
Anzahl der Pool- & Dienstleister-Anbindungen

Zu wie vielen Pools / Dienstleistern / Haftungsdächern / Verbänden haben Sie heute eine Anbindung? (n = 639)



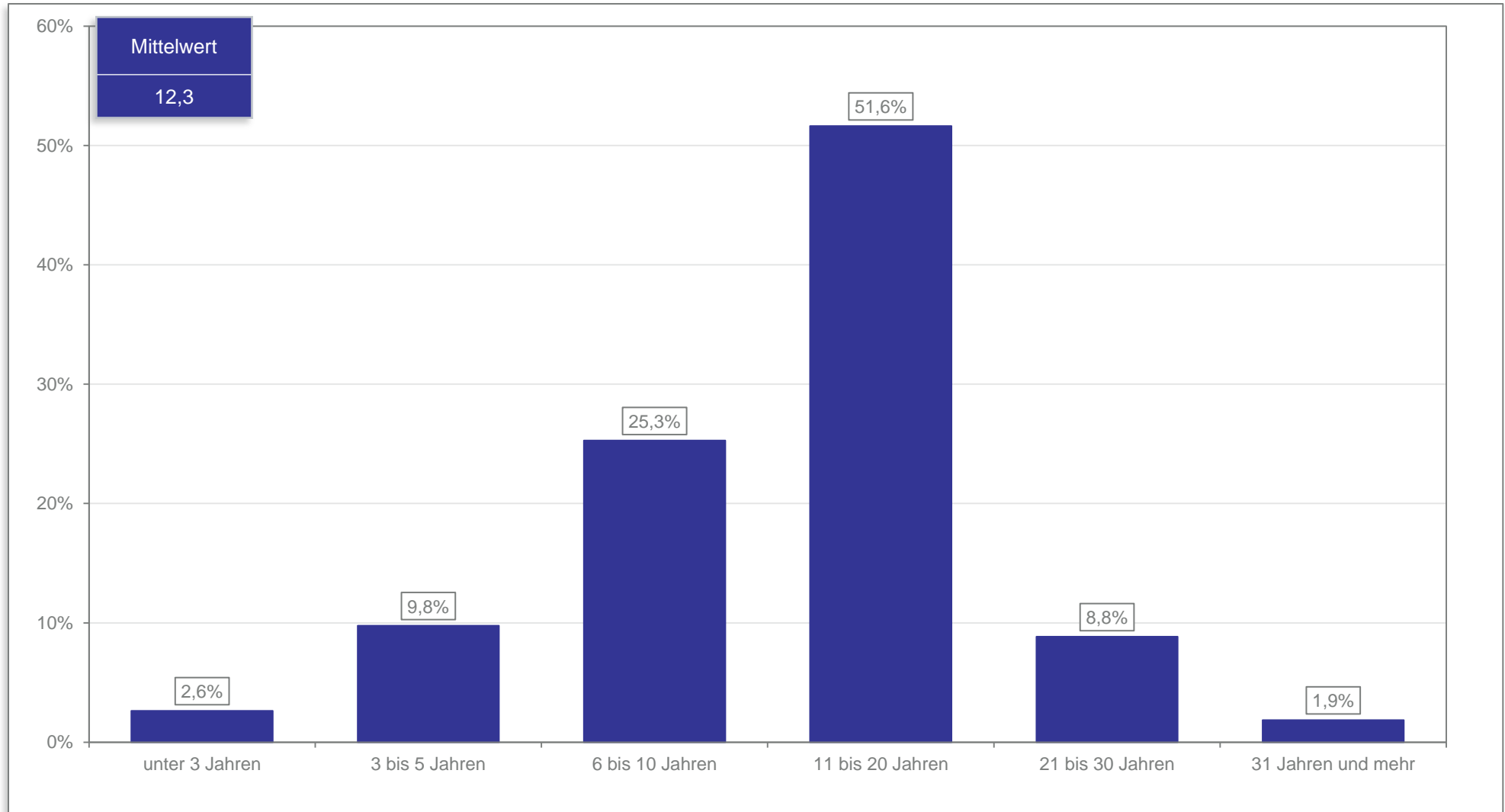
Anzahl der Pool- & Dienstleister-Anbindungen

Zu wie vielen Pools / Dienstleistern / Haftungsdächern / Verbänden haben Sie heute eine Anbindung?



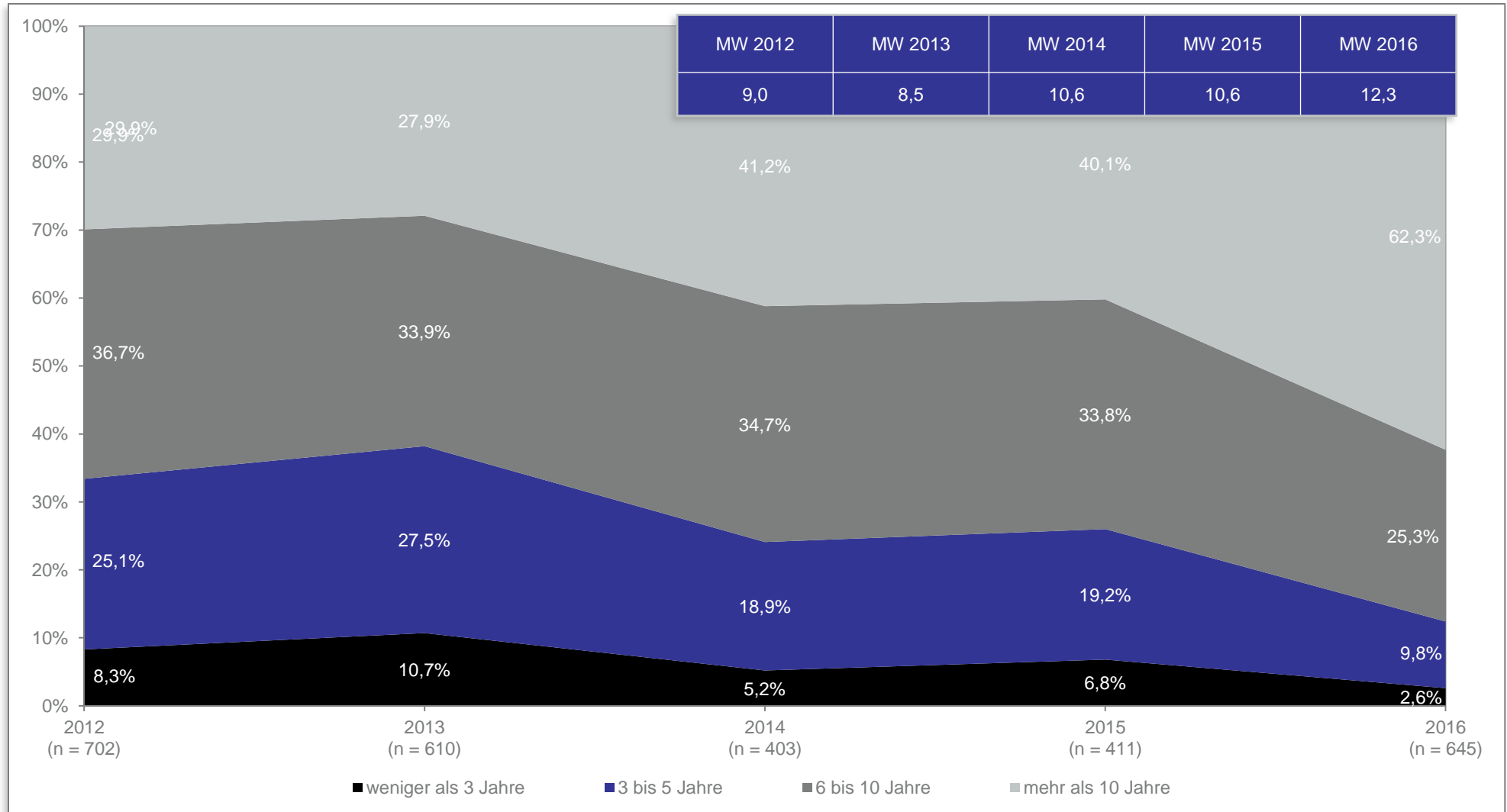
Anzahl der Jahre der Zusammenarbeit

Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie bereits regelmäßig mit Pools / Dienstleistern / Haftungsdächern / Verbänden zusammen? (n = 645)



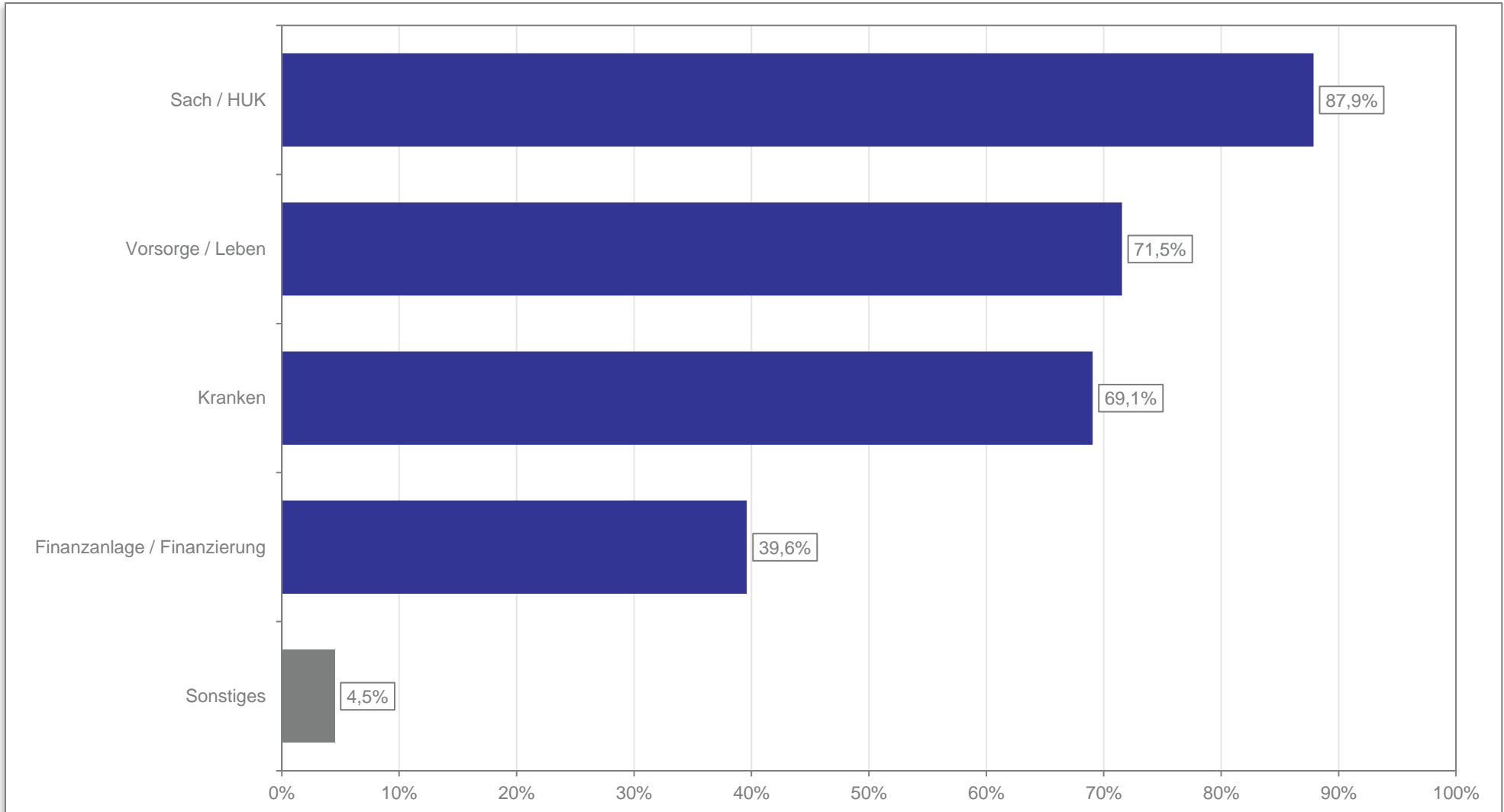
Anzahl der Jahre der Zusammenarbeit

Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie bereits regelmäßig mit Pools / Dienstleistern / Haftungsdächern / Verbänden zusammen?



Geschäftsfelder der Zusammenarbeit

In welchen Bereichen bedienen Sie sich regelmäßig des Dienstleistungsangebotes von Pools / Dienstleistern / Haftungsdachern / Verbänden?
(n = 601; Mehrfachnennungen möglich)



Geschäftsfelder der Zusammenarbeit – Sonstige

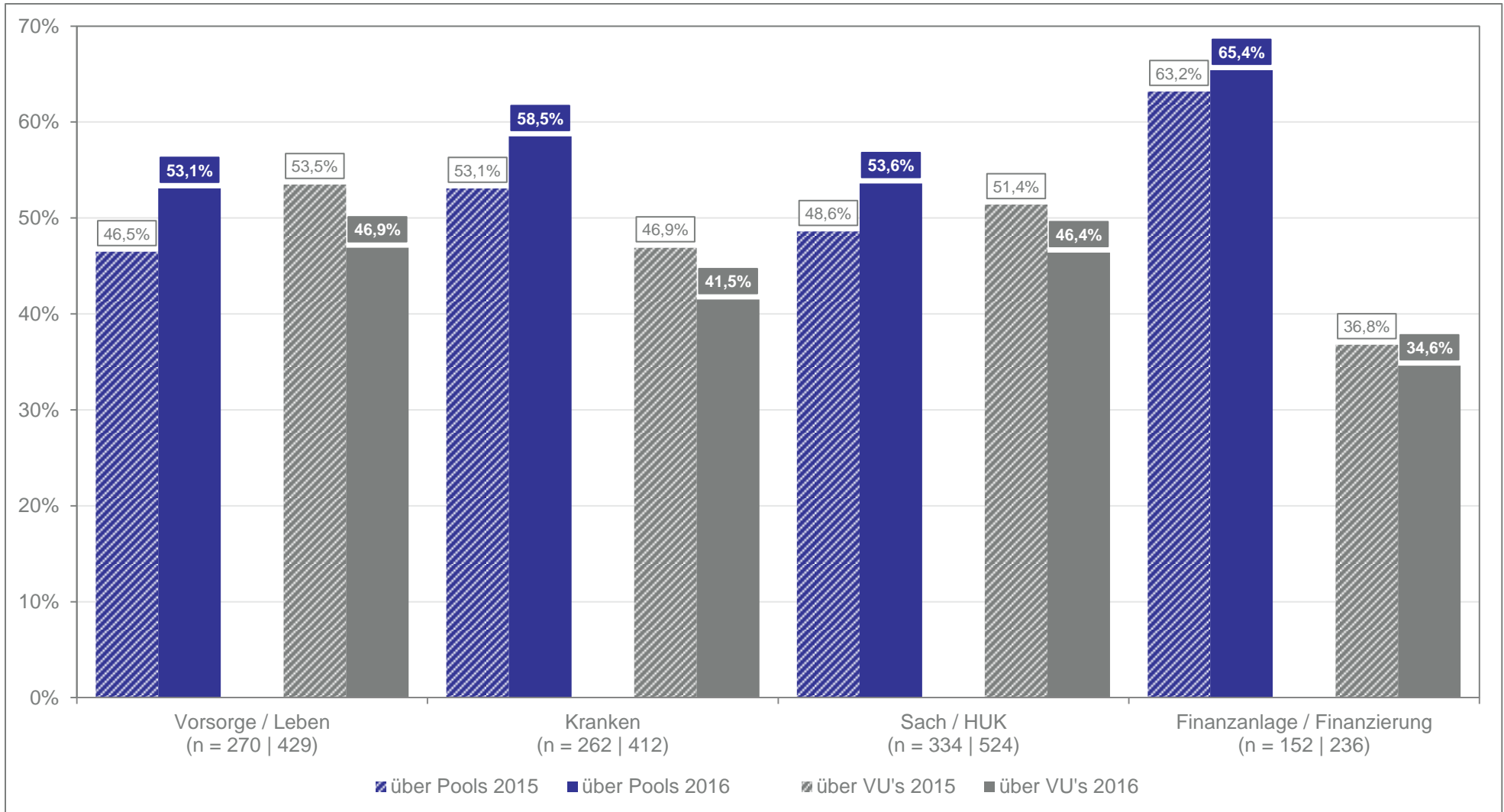
In welchen Bereichen bedienen Sie sich regelmäßig des Dienstleistungsangebotes von Pools / Dienstleistern / Haftungsdächern / Verbänden?

- Auslandsreiseversicherung.
- Bankprodukte, Strom, Gas und DSL.
- Baufinanzierung.
- Bausparen.
- Beteiligungen.
- Fach Know-how für Heilberufe.
- Fremdvergleichssysteme.
- Gewerbe.
- Grundschulddarlehen.
- Immobilienvermittlung.
- Investmentfonds.
- Kapitalanlage.
- KFZ.
- Pflegeabsicherung.
- Riester.
- Software.
- Stromvergleich.

Abschluss über Pools oder direkt über VU's

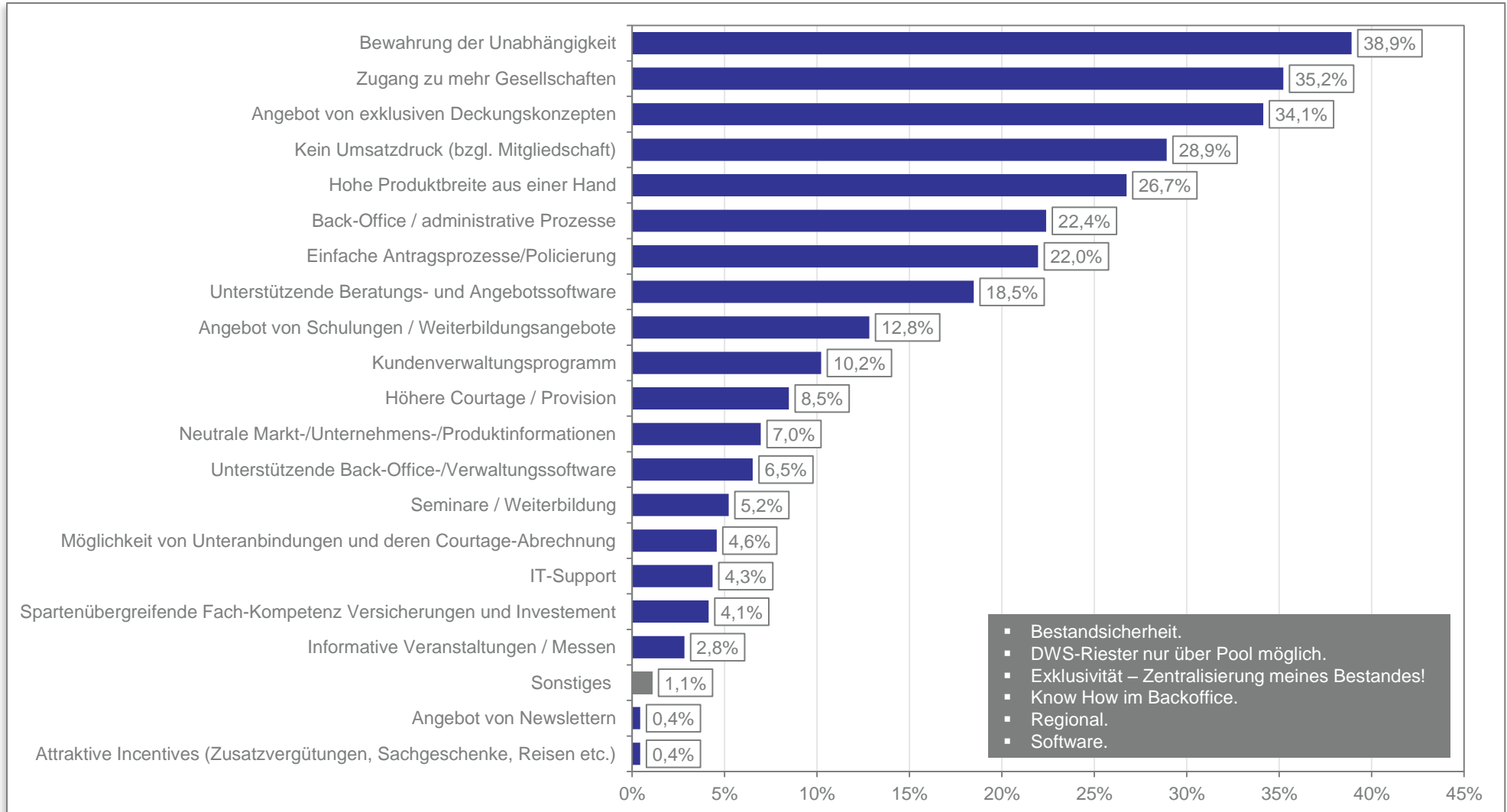
Wie hoch ist der Anteil Ihres Geschäfts in den aufgeführten Bereichen, den Sie über Pools bzw. direkt über die Versicherungsgesellschaften generieren?

n = Jahr 2015 | Jahr 2016



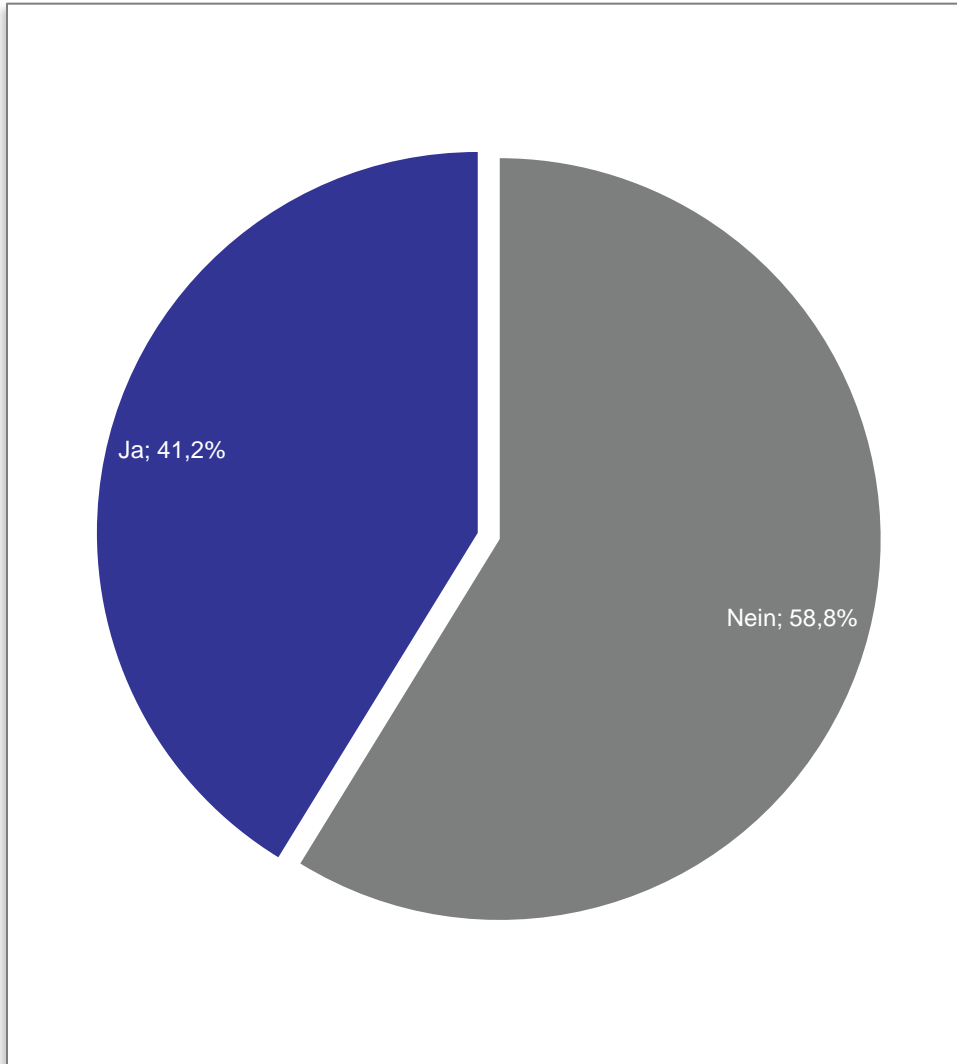
Gründe für eine Zusammenarbeit

Was sind für Sie persönlich die drei wichtigsten Gründe, die Sie zur Zusammenarbeit mit einem Pool / Dienstleister / Haftungsdach / Verbund bewegt haben?
 (n = 460; Mehrfachnennungen möglich)



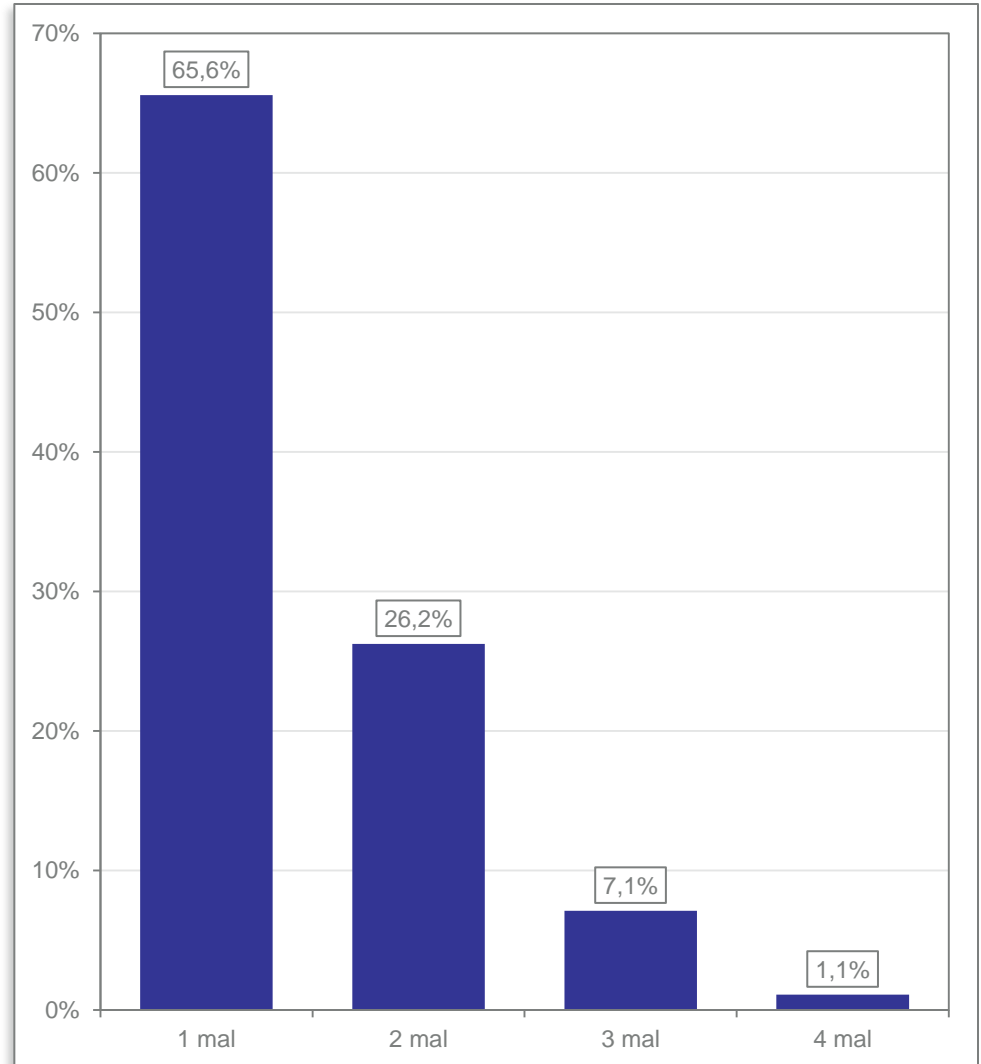
Beendigung der Zusammenarbeit

Haben Sie schon einmal die Zusammenarbeit mit einem Pool / Dienstleister / Haftungsdach / Verbund beendet? (n = 456)



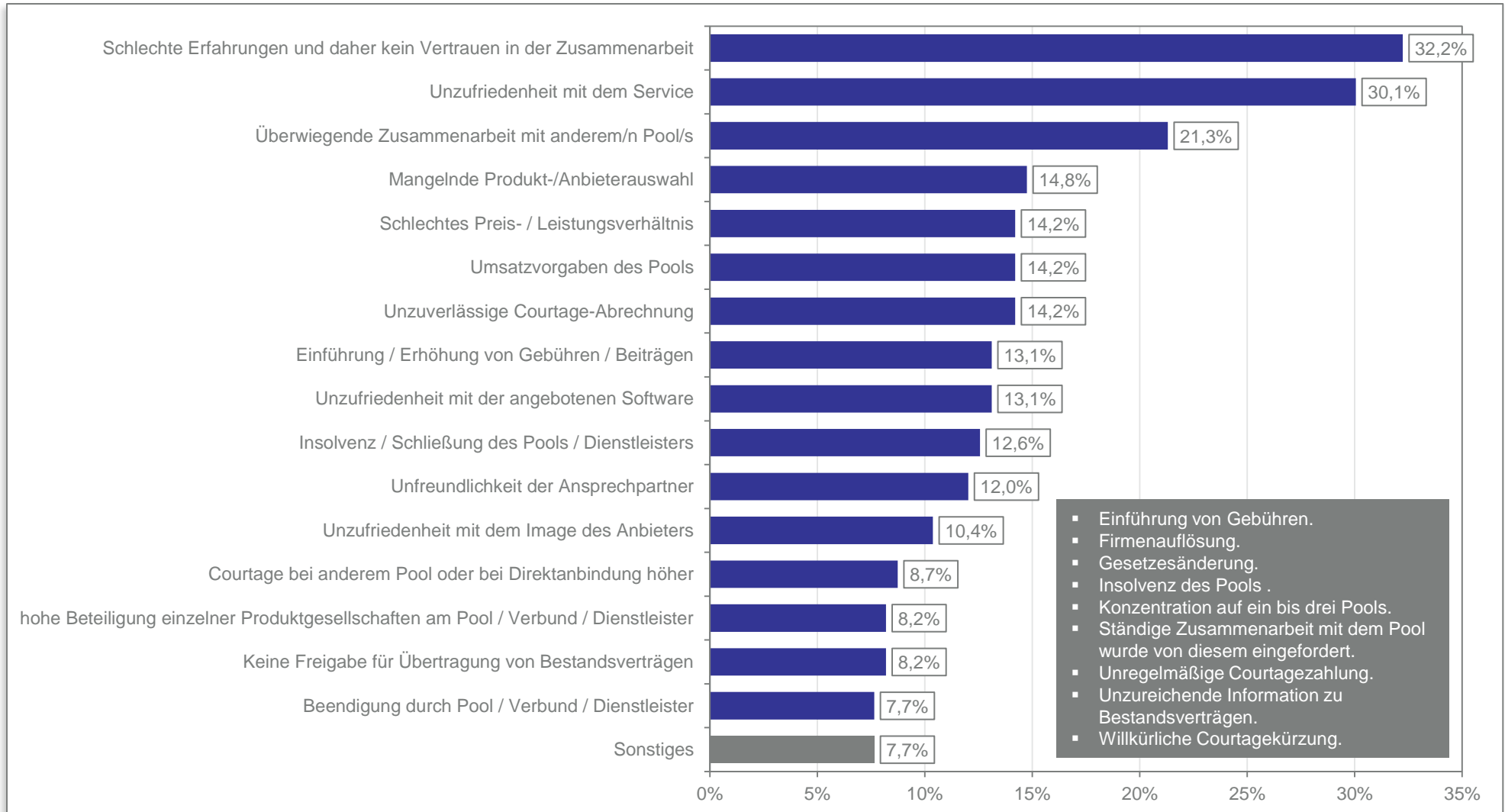
Häufigkeit der Beendigungen

Wie oft haben Sie die Zusammenarbeit mit einem Pool / Dienstleister / Haftungsdach / Verbund bereits beendet? (n = 183)



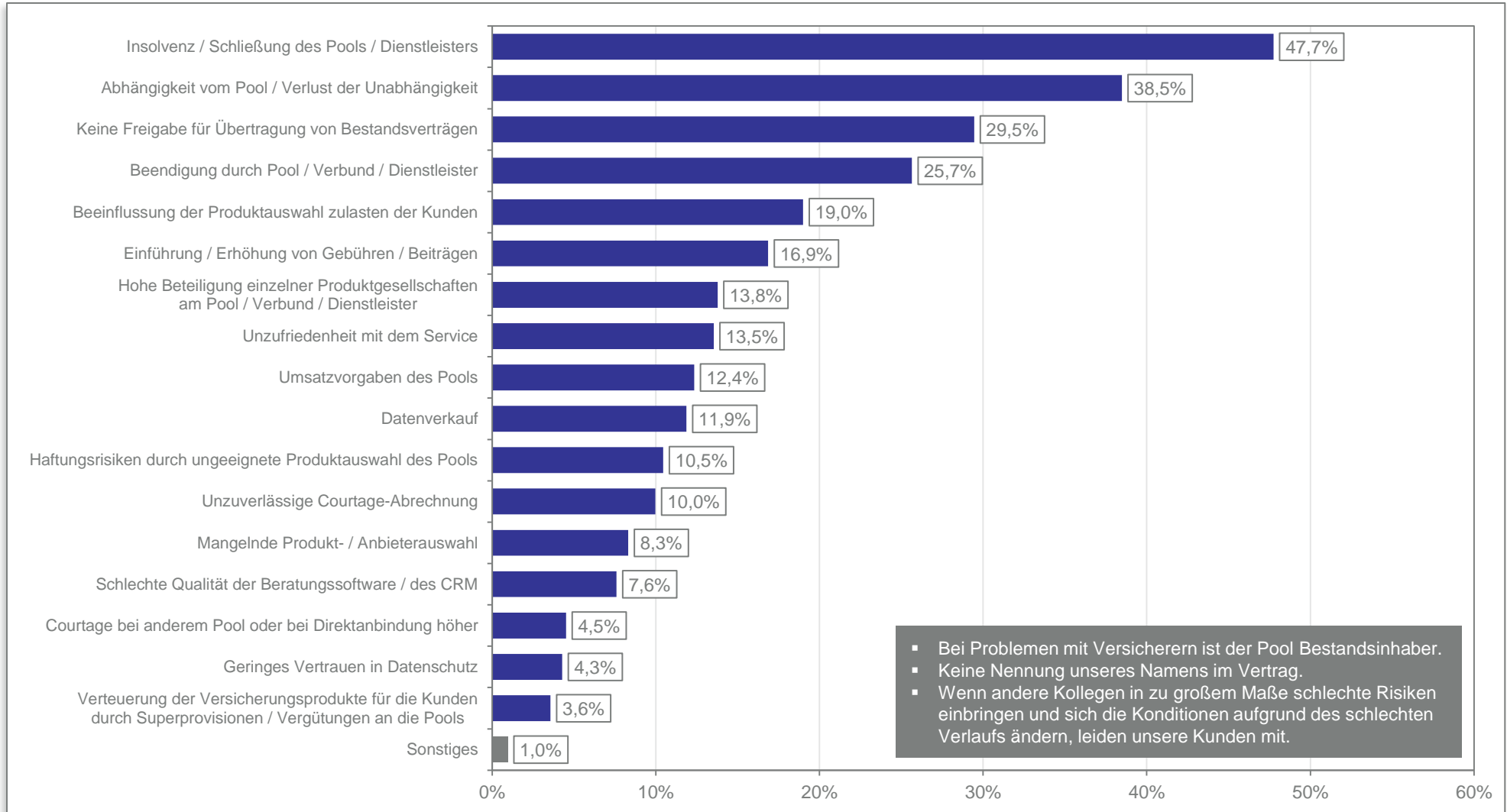
Gründe für das Beenden der Zusammenarbeit

Aus welchen Gründen haben Sie die Zusammenarbeit mit einem Pool / Dienstleister / Haftungsdach / Verbund beendet? (n = 183; Mehrfachnennungen möglich)



Risiken einer Zusammenarbeit

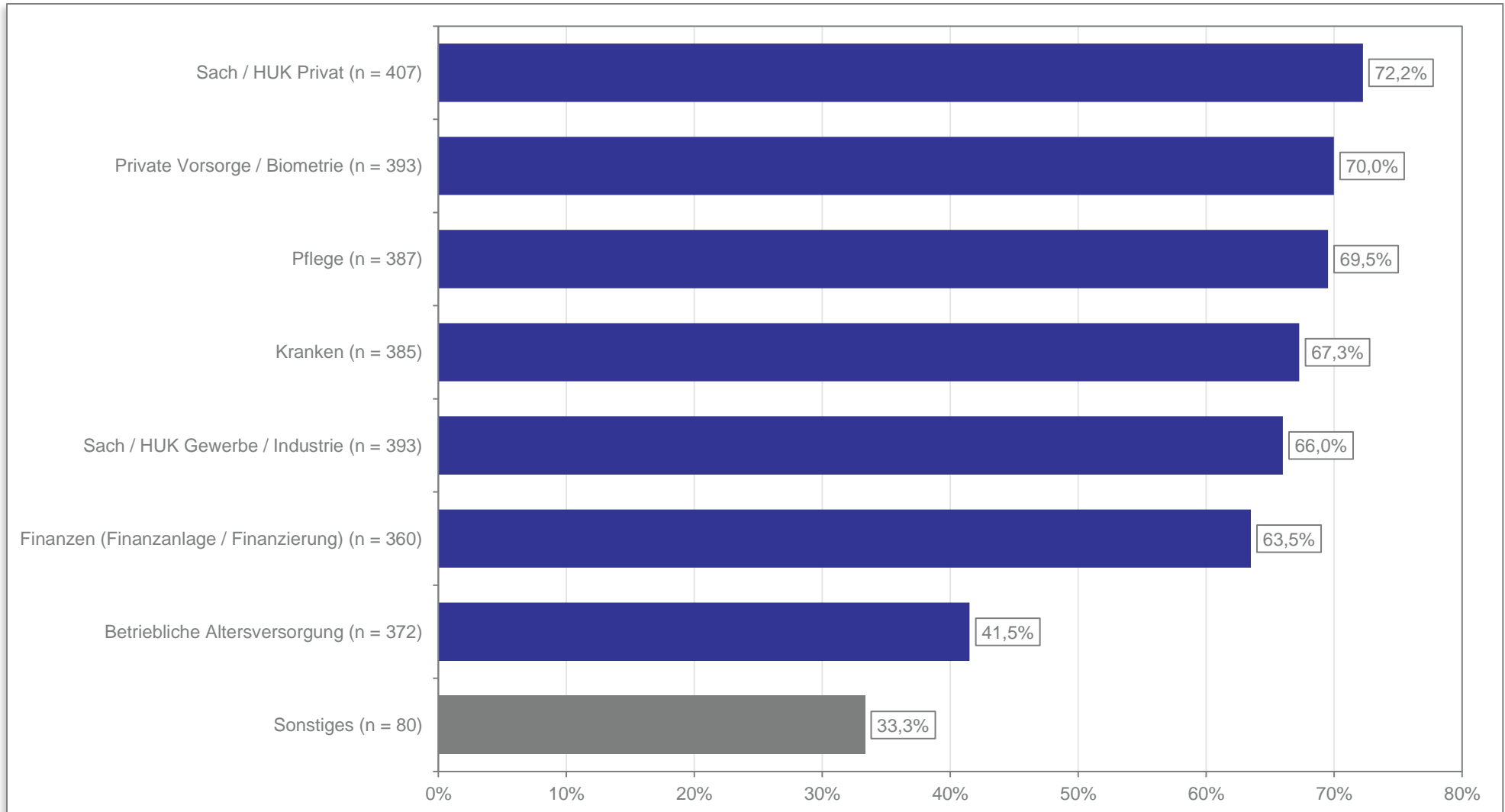
Was sind die drei größten Risiken, die Sie in der Zusammenarbeit mit Pools / Dienstleistern / Haftungsdächern / Verbänden sehen?
(n = 421; Mehrfachnennungen möglich)



Zukünftig große Bedeutung der Pools bezogen auf die Geschäftsfelder

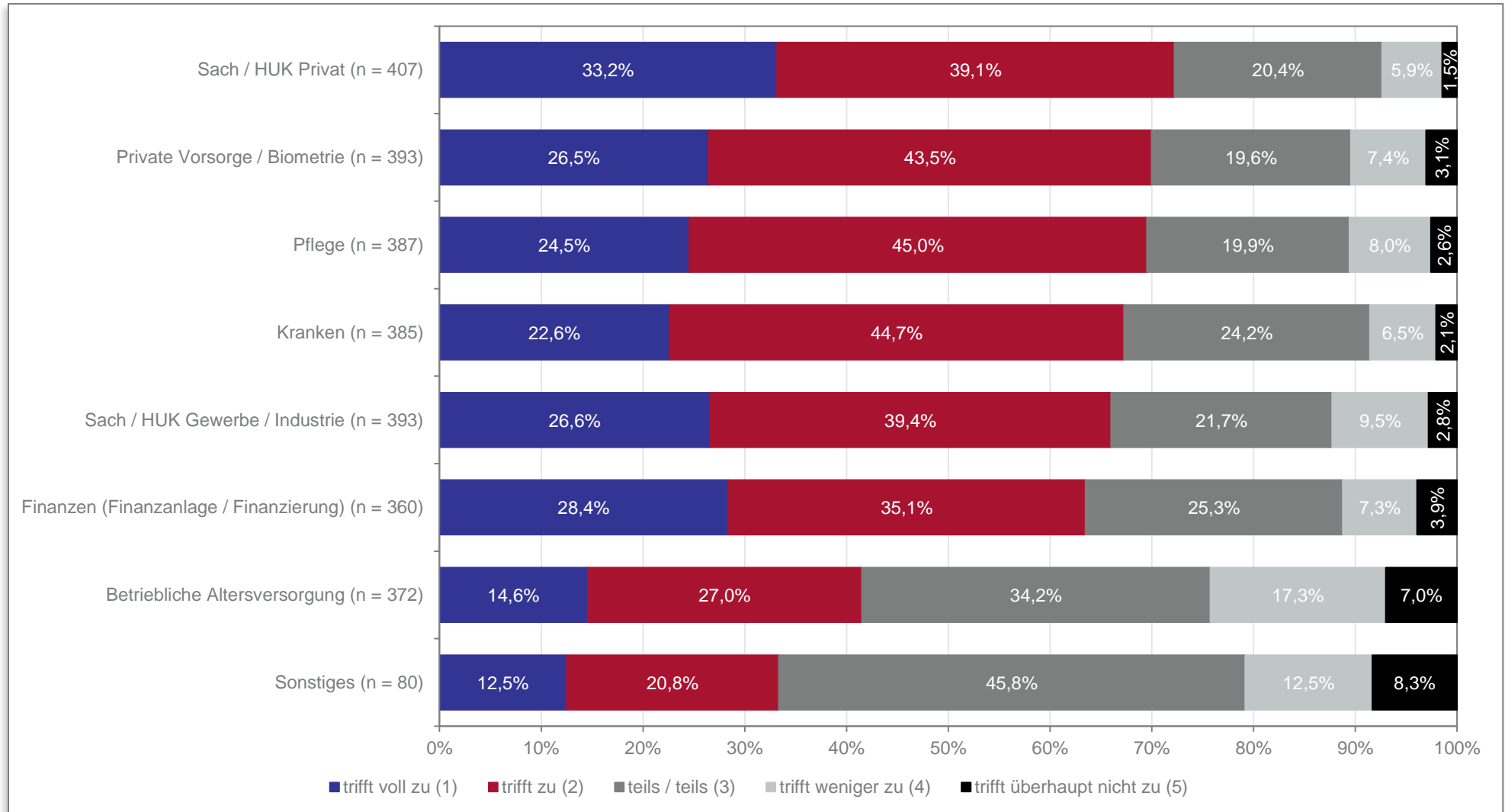
In welchen Geschäftsfeldern erwarten Sie zukünftig eine große Bedeutung der Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbünde?

Summe aus den Antworten "trifft voll zu" und "trifft zu".



Zukünftig große Bedeutung der Pools bezogen auf die Geschäftsfelder – im Detail

In welchen Geschäftsfeldern erwarten Sie zukünftig eine große Bedeutung der Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbünde?



Zukünftig große Bedeutung der Pools bezogen auf die Geschäftsfelder – Sonstige

In welchen Geschäftsfeldern erwarten Sie zukünftig eine große Bedeutung der Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbünde?

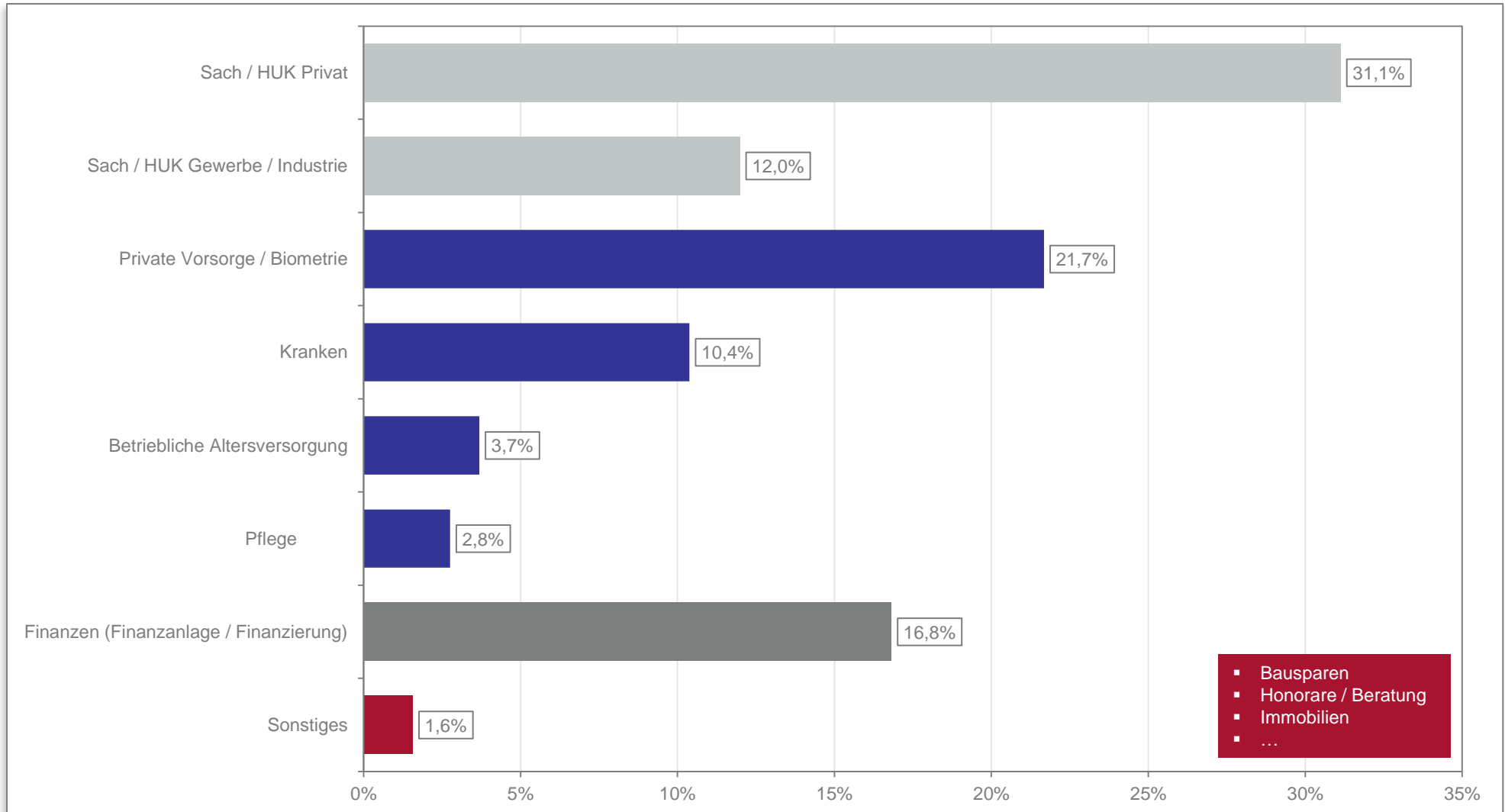
- Allgemeine Vorsorgeberatung z. B. Vorsorgevollmachten.
- Baufinanzierung.
- Bausparen.
- Bestandsübertragungen.
- Biometrie.
- Datensicherheit, Anpassung an Markt.
- FinTech.
- FinTech-Unterstützung der Berater.
- Gezielt entworfene Kompositprodukte für spezielle Branchen.
- Honorarinkasso.
- Komplette Angebotspalette.
- Pflege und Biometrie.
- Schulung.
- SHUK.
- Software.
- Software-Unterstützung für kompl. Beratung und Verwaltung.
- Spezialprodukte wie Tier OP, "Krebs Brief", "Flugschutz-Drohnen" etc..
- Unternehmensberatung, Marketingunterstützung.
- Vorsorge Biometrie.
- Zukunftsplanung.

4. STELLENWERT

4.2 Courtagen / Gebühren / Beiträge

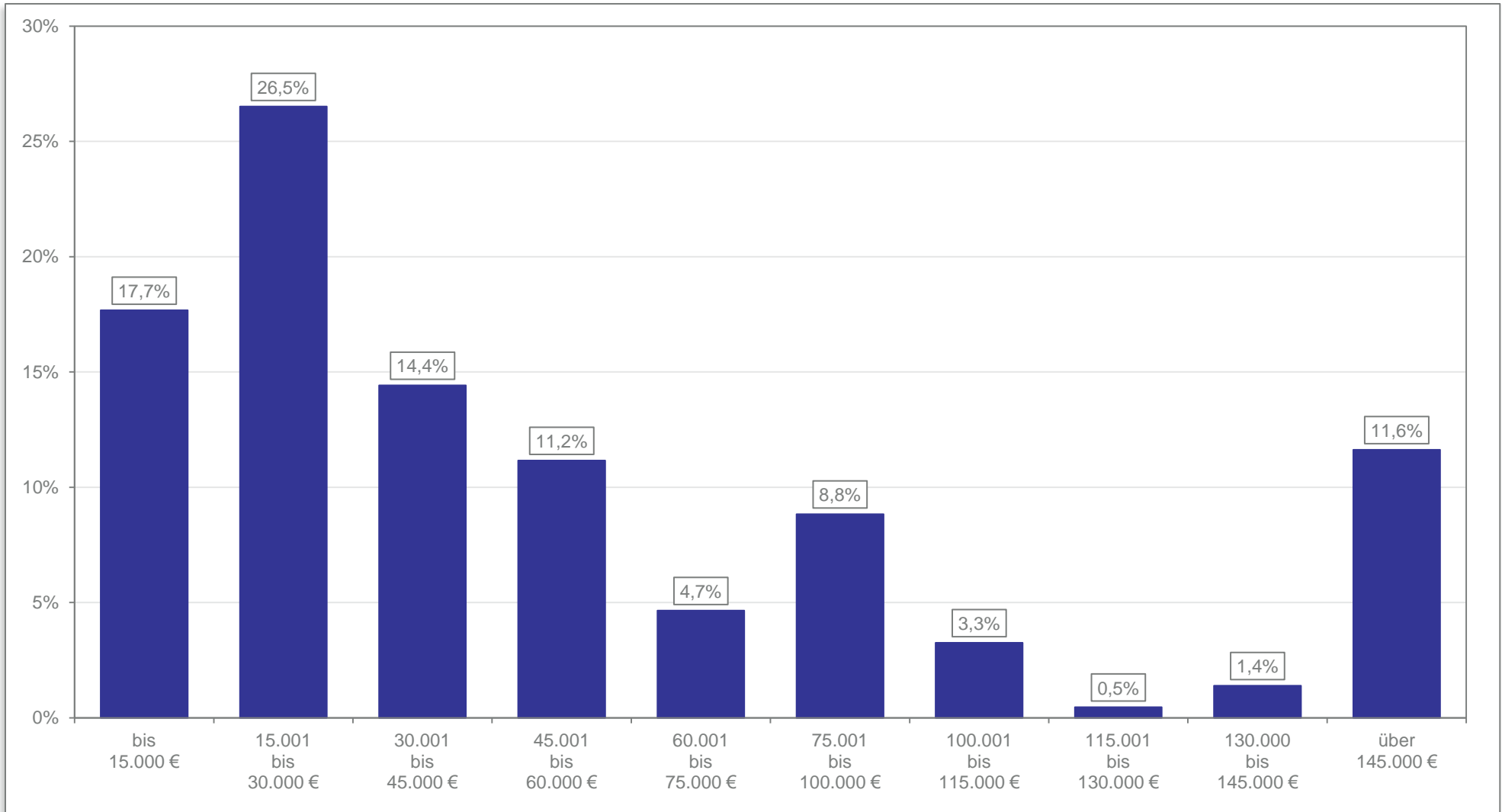
Verteilung der Courtageeinnahmen

Wie verteilen sich Ihre Courtageeinnahmen über Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbünde in etwa auf die einzelnen Sparten? (n = 268)



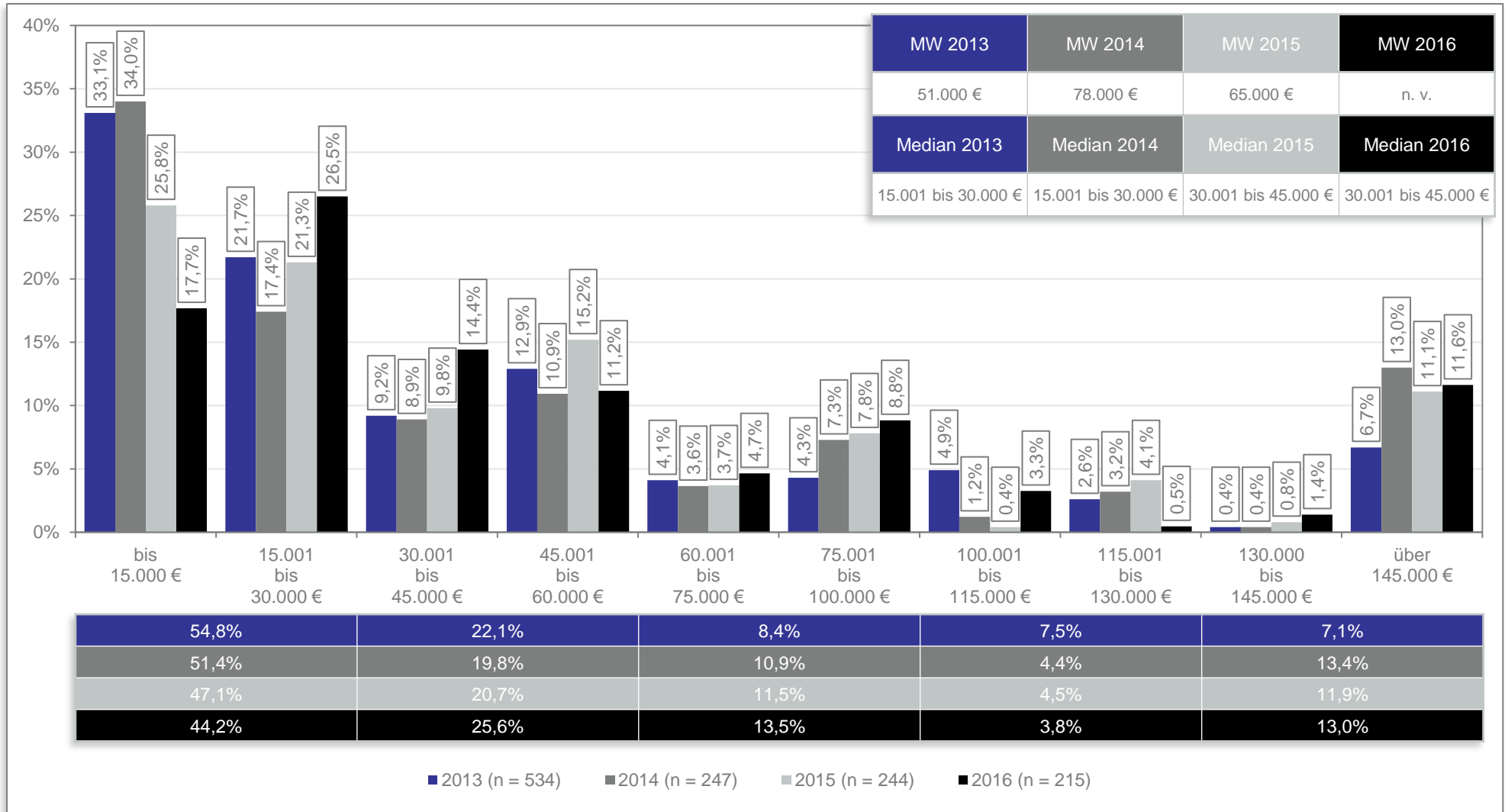
Höhe der Courtageeinnahmen

Wie hoch sind Ihre Courtageeinnahmen über Pools / Dienstleister / Haftungsäcker / Verbände insgesamt in den letzten 12 Monaten? (n = 215)



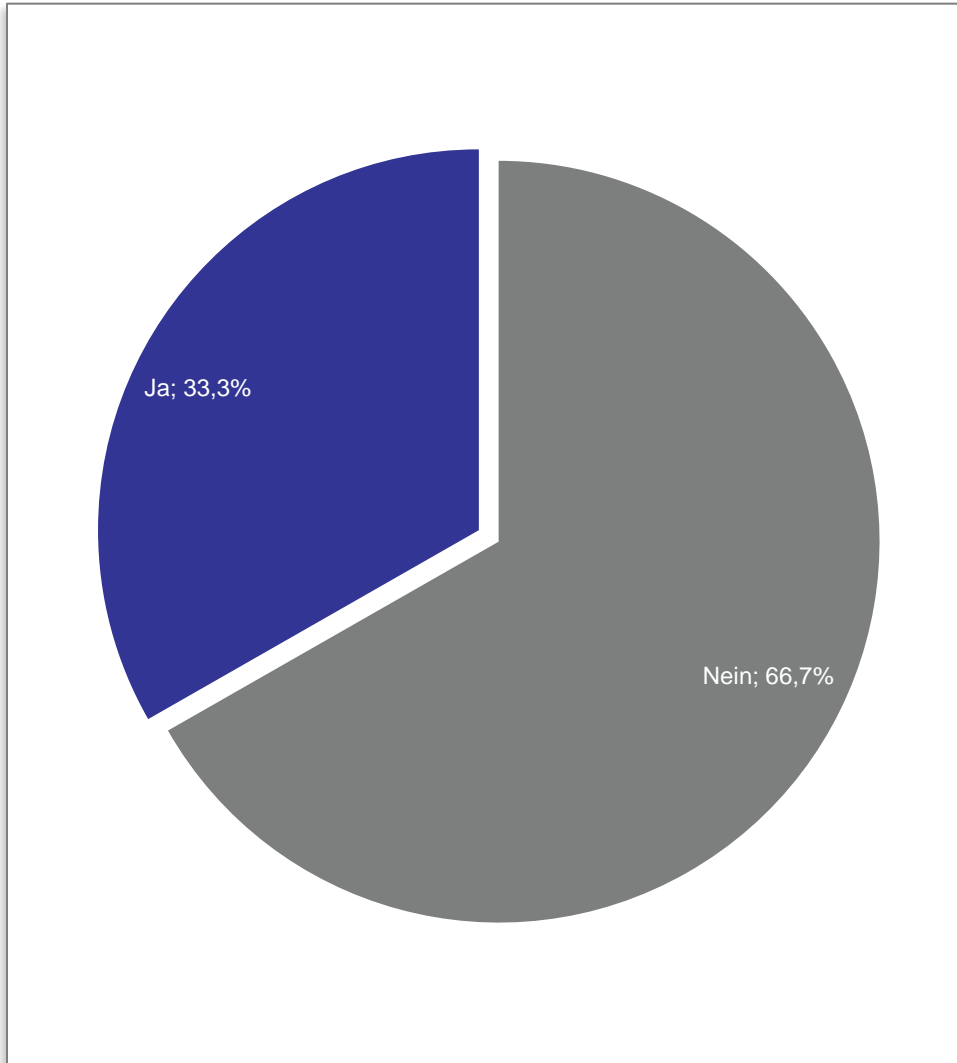
Höhe der Courtageeinnahmen

Wie hoch sind Ihre Courtageeinnahmen über Pools / Dienstleister / Haftungsäcker / Verbände insgesamt in den letzten 12 Monaten?

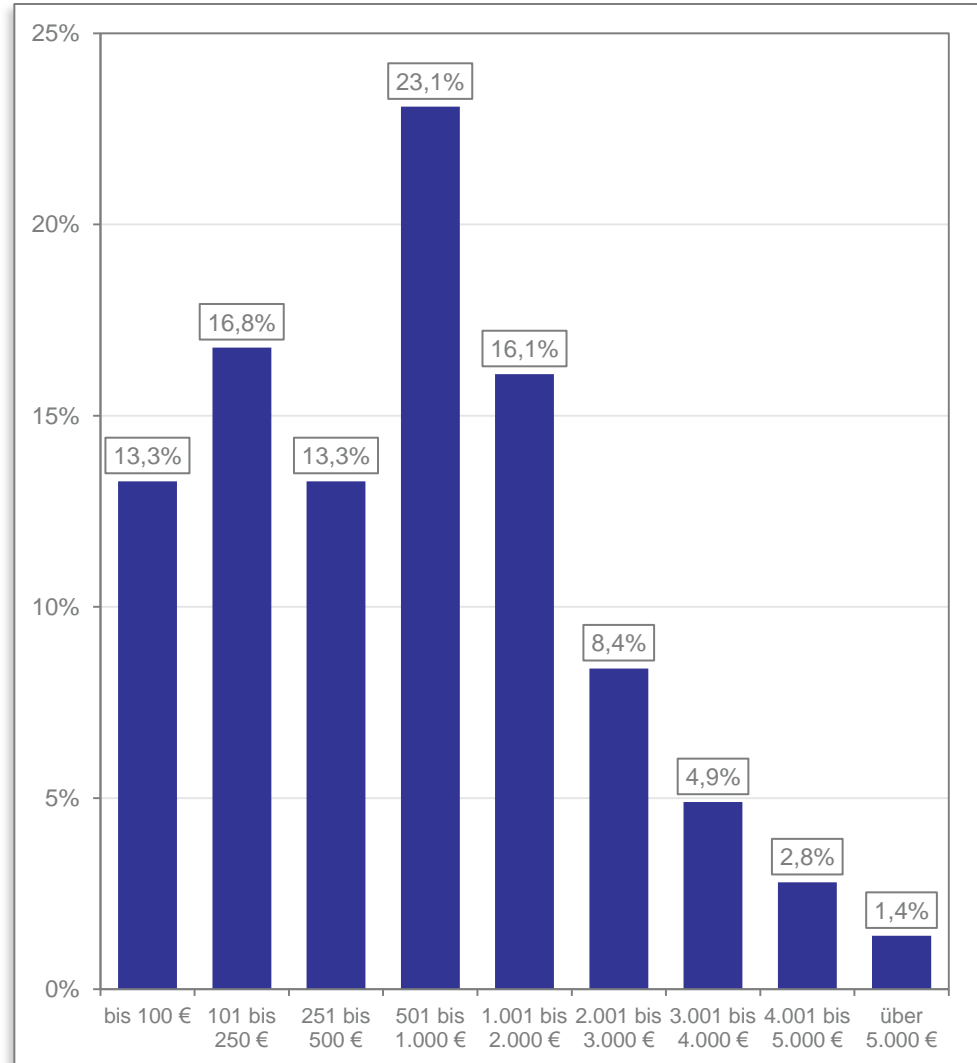


Gebühr (1 von 3)

Bezahlen Sie eine Gebühr oder einen Beitrag für das Dienstleistungsangebot bzw. die Mitgliedschaft eines Pools / Dienstleisters / Haftungsdatchs / Verbunds? (n = 457)

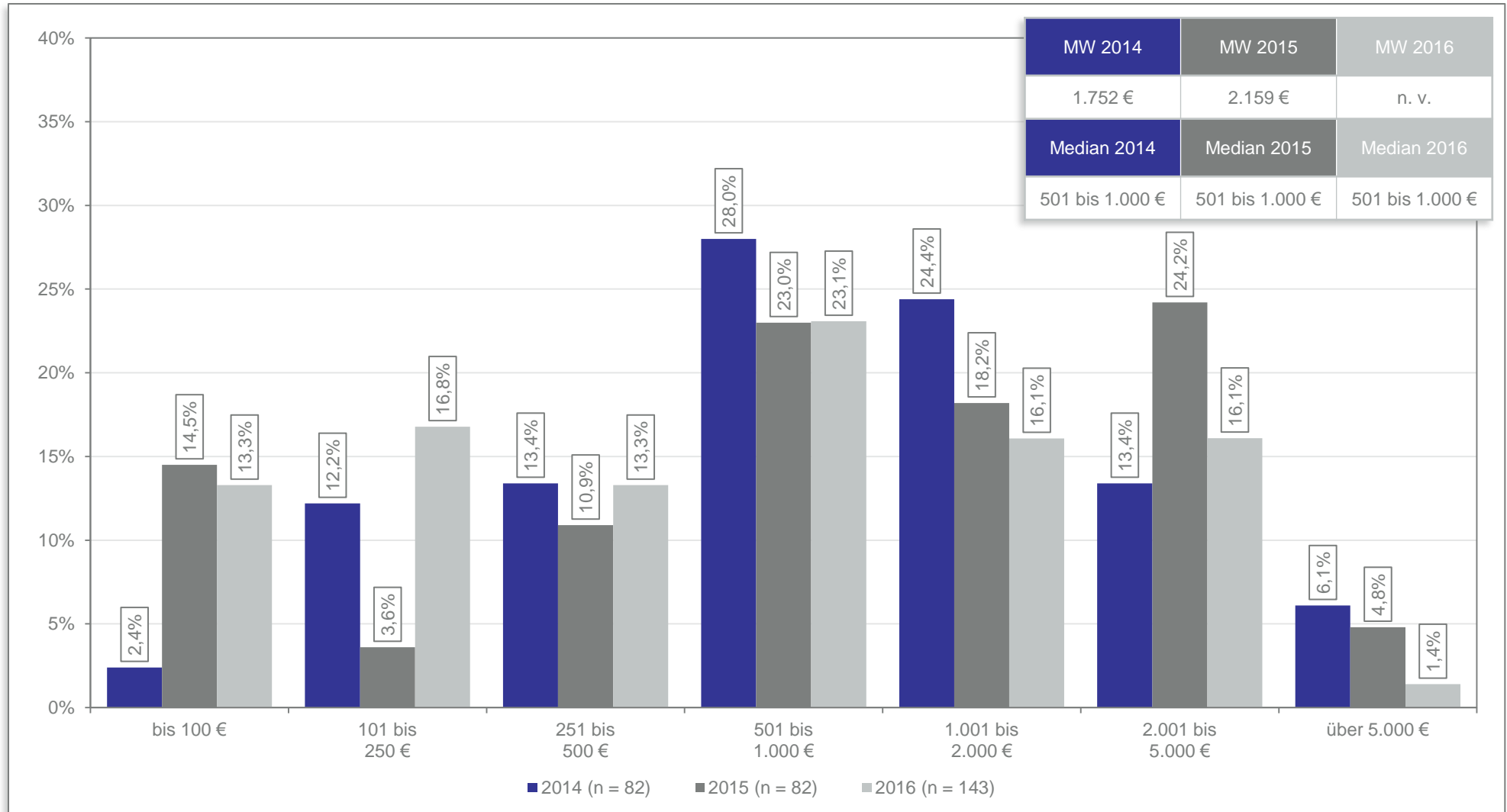


Wenn ja, wie hoch ist die Gebühr / der Beitrag pro Jahr, den Sie insgesamt für Ihre Anbindungen ausgeben? (n = 143)



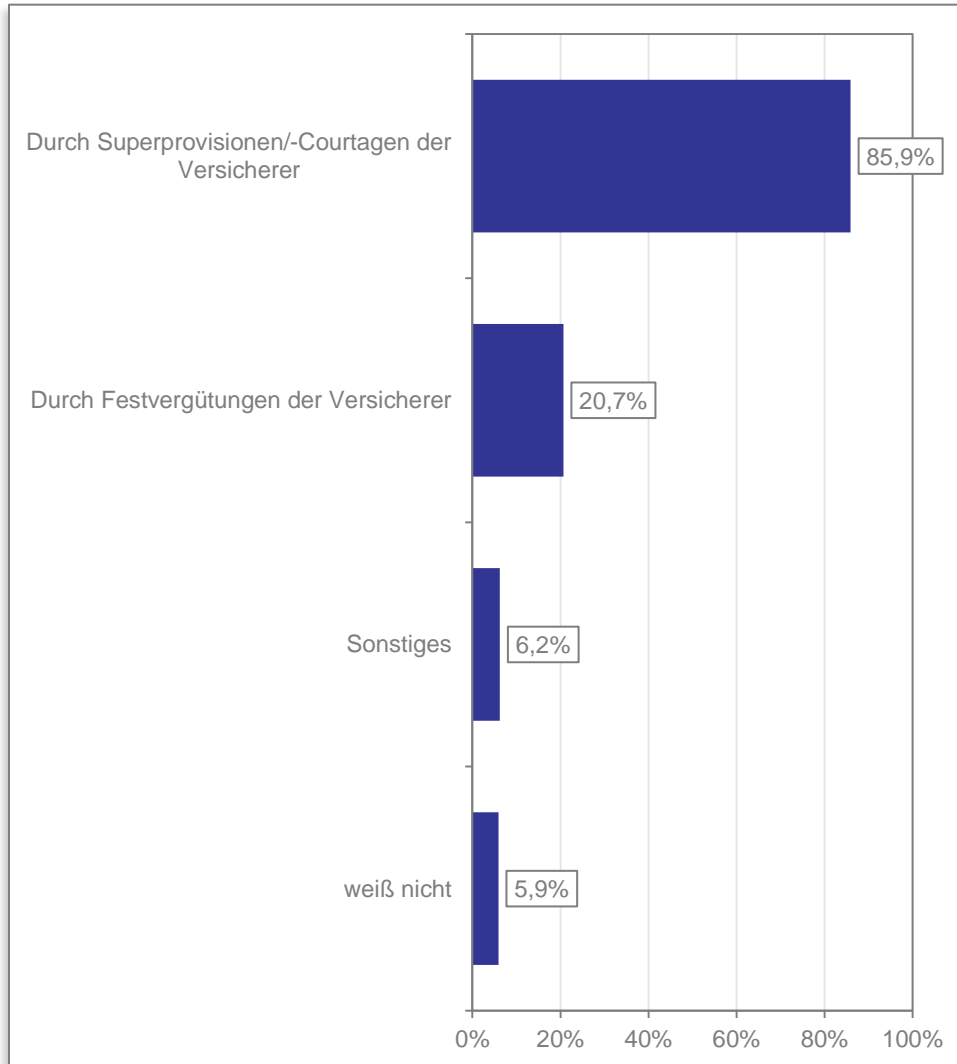
Gebühr (2 von 3)

Wenn ja, wie hoch ist die Gebühr / der Beitrag pro Jahr, den Sie insgesamt für Ihre Anbindungen ausgeben? (n = 143)

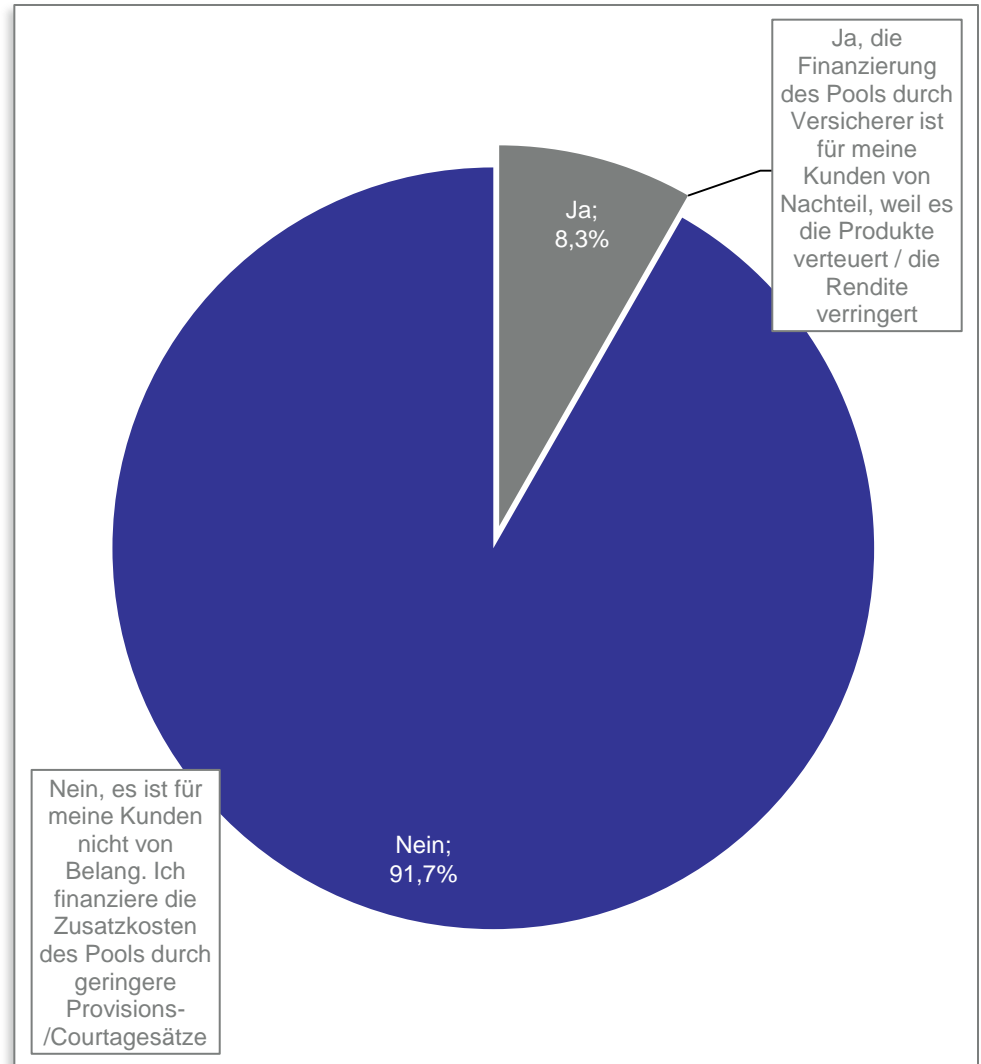


Gebühr (3 von 3)

Wenn nein, was glauben Sie, wie Pools / Dienstleister / Haftungsdächer / Verbände ihre Dienstleistungen finanzieren? (n = 305)



Hat dies Ihrer Meinung nach auch Auswirkungen für den Endkunden? (n = 230)

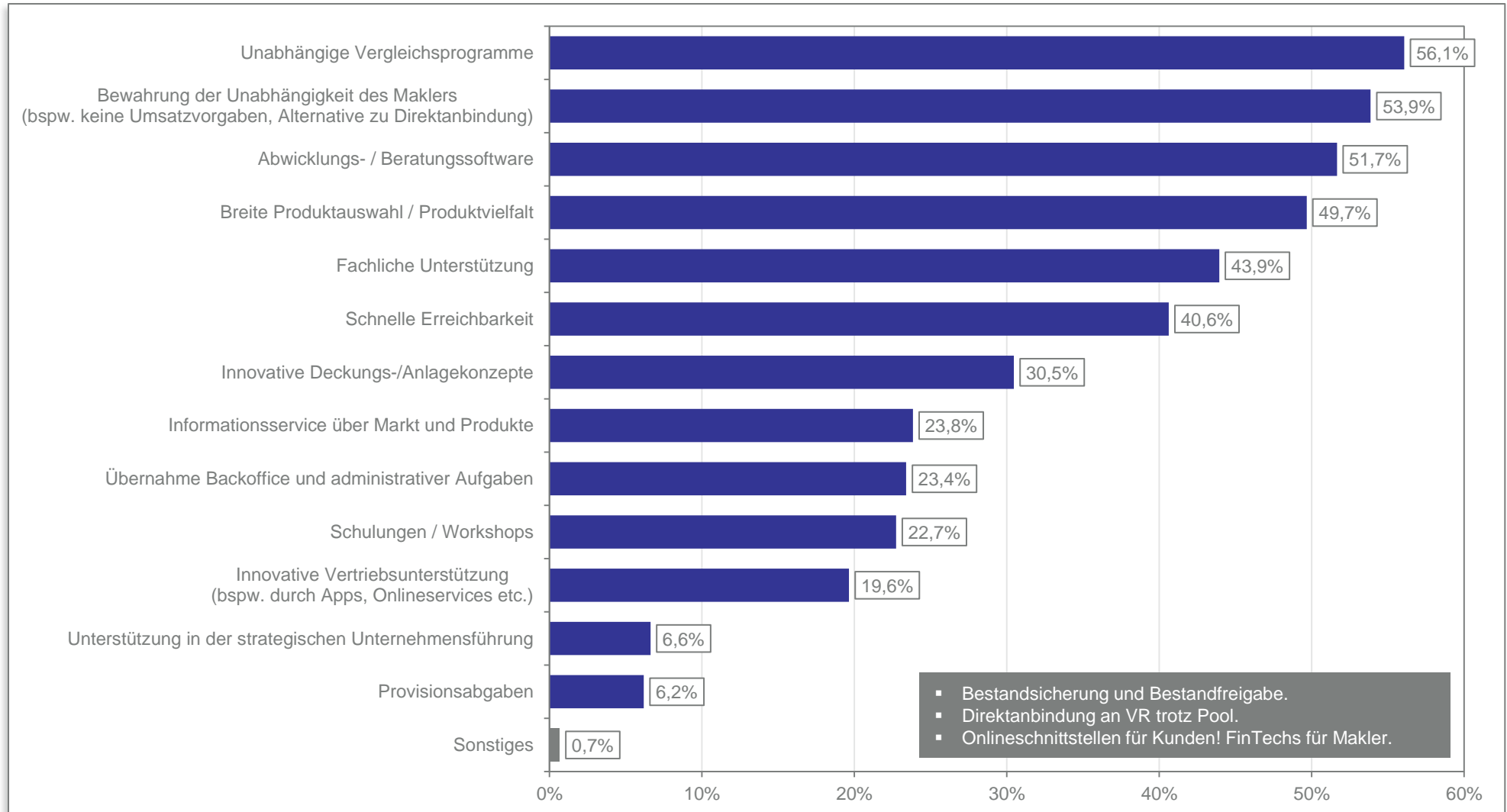


4. STELLENWERT

4.3 Erwartungen & Einstellungen

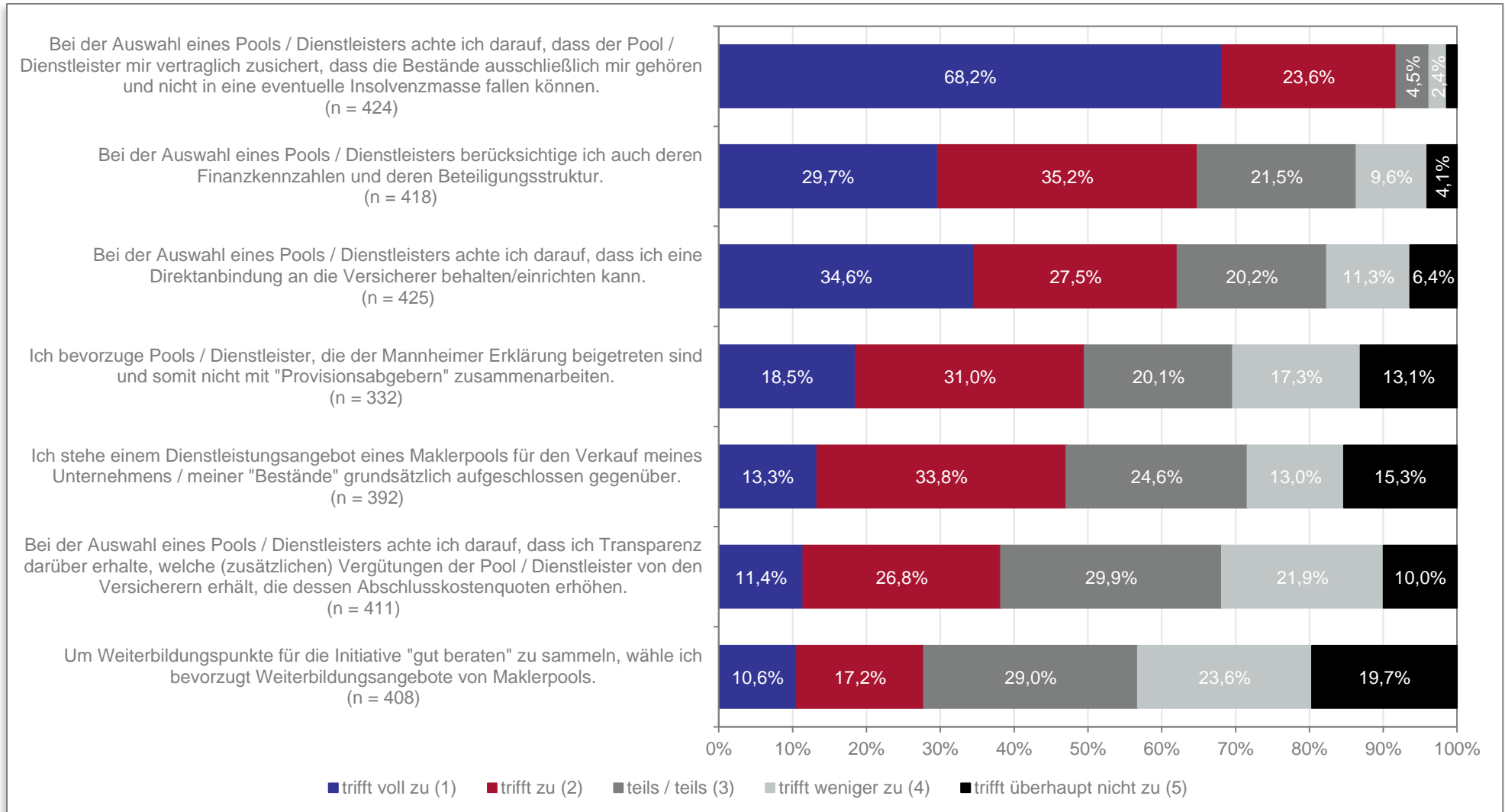
Erwartungen

Welche besonderen Services / Dienstleistungen erwarten Sie von einem Pool / Dienstleister / Haftungsdach / Verbund für die Zukunft?
(453; Mehrfachnennungen möglich)



Einstellung

Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zu?



5. UNTERNEHMENS DARSTELLUNG



Ihr Partner für erfolgreiche Kontakte

Die bbg Betriebsberatungs GmbH mit Sitz in Bayreuth ist ein Dienstleistungsunternehmen für Information und Kommunikation in der Finanz- und Versicherungswirtschaft. Als Bindeglied zwischen Produkthanbietern und Vermittlern liefert die bbg auf verschiedenen Wegen die Basis für Direct-Marketing, Information, Kontakte und Interaktivität. Die bbg ist Veranstalter der DKM, der Fachmesse der Finanz- und Versicherungswirtschaft sowie Herausgeber des Fachmagazins AssCompact.

Unter dem Dach von AssCompact bieten sich Vermittlern und Unternehmen weitere Plattformen zur Kontaktaufnahme, Wissensvermittlung und zum effektiven Networking. So veranstaltet die bbg Betriebsberatungs GmbH regelmäßig AssCompact Wissen Fachforen zu aktuellen Themen und organisiert den Jungmakler Award.

Marken der bbg Betriebsberatungs GmbH

- DKM – Fachmesse für die Finanz- und Versicherungswirtschaft (25. – 27. Oktober 2016 in Dortmund).
- AssCompact – Fachmagazin für Risiko- und Kapitalmanagement und Dachmarke für
 - AssCompact Wissen – Kompetenzforen zu aktuellen Themen.
 - AssCompact Events – Events für gute Kontakte (u.a. AssCompact Open).
 - AssCompact Stellenmarkt – Veröffentlichung von Stellenangeboten und -gesuchen.
 - AssCompact Mailing – Brancheninformationen per E-Mail.
 - AssCompact TV – Brancheninformationen, Interviews, Themensendungen.



Institut für Versicherungsvertrieb
Beratungsgesellschaft mbH

Die IVV Institut für Versicherungsvertrieb Beratungsgesellschaft mbH widmet sich konzentriert unabhängigen Vermittlern und Maklerbetrieben, deren Mitarbeitern und Betreuern sowie allen Versicherern und deren Maklervertrieben.

Die umfangreichen BEST OF – Analysen des IVV Institut für Versicherungsvertrieb werden genutzt und in die Praxistrainings bzw. die Beratung aktiv eingebracht.

Ziel ist es, die eigene Arbeit für Versicherungsunternehmen und Vermittler noch vertriebswirksamer zu gestalten. Nach wie vor ist zudem die Begleitung und Entwicklung von Maklerbetreuern ein wesentlicher Baustein der eigenen Arbeit. Hiermit wird der Aufbau nachhaltig erfolgreicher Geschäftsbeziehungen zwischen Versicherern und unabhängigen Vermittlern professionell forciert.

Profil des IVV Institut für Versicherungsvertrieb

- Geschäftsführer: Steffen Ritter
- Gründungsjahr: 2013
- Rechtsform: GmbH
- Sitz: Sangerhausen
- Schwesterunternehmen der Institut Ritter GmbH
- Branchenerfahrung: seit 1992
- Geschäftsfelder: Training und Beratung, Marktforschung rund um den erfolgreichen Versicherungsvertrieb.
- Das Institut für Versicherungsvertrieb ist unter anderem unternehmensberatender Begleiter und Impulsgeber des Jungmakler-Awards und des Awards Unternehmer-Ass an die besten Versicherungsvermittler Deutschlands.

Fachhochschule Dortmund

University of Applied Sciences and Arts

Fachhochschule Dortmund

Fachbereich Wirtschaft

Mit über 50 hauptamtlich Lehrenden und je nach Lehrangebot bis zu über 30 Lehrbeauftragten, die aus zahlreichen Unternehmensbereichen der Wirtschaft kommen, sowie mit ca. 1.800 Studierenden (mit Kooperationen ca. 2.200) ist der Fachbereich Wirtschaft der größte der insgesamt 7 Fachbereiche der Fachhochschule Dortmund.

Zurzeit werden sieben Bachelor-Studiengänge, davon einer dual, und vier Masterstudiengänge, davon einer als Verbundstudium, angeboten.

Profilbereich Versicherung und Risikomanagement

- Bachelorstudiengang Versicherungswirtschaft dual (B.A.)
- Ausbildungsintegriertes Studium in Kooperation mit Versicherungs- und Vermittlerunternehmen der Region Westfalen und dem Berufsbildungswerk der Versicherungswirtschaft in Dortmund e.V. (BWV)
- 7 Semester, 210 ECTS, AQAS-zertifiziert
- Masterstudiengang Risk & Finance (MSc)
- 4 Semester, 120 ECTS, AQAS-zertifiziert
- Unterstützt vom Verein zur Förderung der Versicherungswissenschaft an der Fachhochschule Dortmund e.V.

MORGEN & MORGEN

DAS UNABHÄNGIGE ANALYSEHAUS

Die MORGEN & MORGEN Group gilt als der führende Anbieter, wenn es um Transparenz am Versicherungsmarkt geht. Die Unternehmen der Gruppe liefern bedarfsgerechte, qualitativ hochwertige und seriöse Informationen und Dienstleistungen. Die Produktwelt der Unternehmensgruppe beruht auf neutralen Analysen und aktuellen Daten.

Zum Portfolio gehören:

- Vergleichs- und Analysesoftware
- Analyse-Software und Applikationen
- Webbasierte Lösungen
- Analysen
- Ratings und Rankings
- Produktportfolio-Analyse (Big Data & Business Intelligence)
- Konzeption und Realisierung von IT-Projekten
- Wettbewerbsanalyse

Profil der MORGEN & MORGEN Group

- Inhaber und CEO: Joachim Geiberger
- Geschäftsführerin: Jutta Rodgers
- Geschäftsführer: Peter Schneider
- Zur MORGEN & MORGEN Firmengruppe gehören:
 - MORGEN & MORGEN Group GmbH
 - MORGEN & MORGEN GmbH
 - Leviosa GmbH
 - inSWOT GmbH
 - sps services GmbH
 - DVV Deutsches Verbraucherportal GmbH