

Wert Eins Pressemitteilung

Maklerportale der Versicherer:
Viel Luft nach oben





Maklerportale der Versicherer: Viel Luft nach oben

Aktuelle Studie von Nordlight Research und Wert Eins untersucht Bekanntheit, Nutzung, Qualität und Weiterempfehlung von Maklerportalen und zeigt konkrete Optimierungswünsche und Zukunftserwartungen aus Vermittlersicht

Düsseldorf, 21. Oktober 2021. Unabhängige Versicherungsvermittler nutzen die Maklerportale der großen Versicherer meist nur sporadisch – und empfehlen diese in der Regel auch nur selten weiter. Ursächlich dafür ist eine insgesamt durchwachsene Beurteilung der Gesamtqualität und der konkreten Unterstützungsfunktion im vertrieblichen Alltag. Dennoch gibt es auch positive Ausnahmen: allen voran die Maklerportale der *Haftpflichtkasse* und der *VHV*. Mit bereits Einschränkungen punkten können auch noch die Portale von ALH-Gruppe, Allianz, Axa, Canada Life, Swiss Life und Volkswohl Bund. Die allermeisten Maklerportale weisen aus Vermittlersicht im Detail aber noch sehr deutlichen Op-

timierungsbedarf auf. Zugleich ist die Mehrheit der Makler der Ansicht, dass die Relevanz von Maklerportalen in Zukunft steigen wird – wenn auch in geringerem Umfang als die häufiger genutzten Maklerverwaltungsprogramme (MVP).

Dies zeigt die aktuelle Studie *«Maklerportale: Was Vermittler jetzt und in Zukunft von Maklerportalen erwarten»* des Marktforschungsinstituts Nordlight Research in Kooperation mit dem Finanz-/Assekuranz-IT-Dienstleister Wert Eins GmbH. Rund **600 Makler** (die zumindest gelegentlich Maklerportale nutzen) wurden ausführlich zur Bekanntheit, Nutzung, ...

[Nächsten Seite](#) →



→ Qualität und Weiterempfehlungsbereitschaft (Net Promoter Score) von Maklerportalen sowie zu ihren aktuellen und zukunftsbezogenen Erwartungen und Wünschen befragt. Im Detail untersucht wurden die Maklerportale von 20 großen Versicherungsgesellschaften (*Allianz, ALH Gruppe, Arag, Axa, Basler, Canada Life, Continentale, DEVK, Die Bayerische, Die Haftpflichtkasse, Ergo, Generali, Gothaer, HDI, Signal Iduna, Swiss Life, VKB / UKV / Bayerische Beamtenkrankenkasse, VHV, Volkswahl Bund und Zurich*).

Benchmarking von Maklerportalen in der Assekuranz

Im direkten Ranking-Vergleich beurteilen zwei Drittel der Vermittler die Gesamtqualität der Maklerportale der Haftpflichtkasse (67%) und der VHV (63%) mit „ausgezeichnet“ bzw. „sehr gut“. Erst mit großem Abstand folgen hier Allianz (46%), ALH-Gruppe (45%) und Canada Life (41%). Am intensivsten genutzt wird aktuell das Maklerportal der VHV. Fast jeder zweite Makler (47%) nutzt dieses *mehrmals die Woche*, 17 Prozent davon sogar *täglich*. Erst mit spürbarem Abstand folgen hier die Maklerportale von Axa, Haftpflichtkasse und Allianz mit jeweils über einem Viertel häufiger Nutzer.

In puncto Weiterempfehlung zeigt sich bei 18 der insgesamt 20 untersuchten Maklerportale ein negativer Net Promoter Score (NPS). Die Range der negativen NPS-Werte reicht von -5 bis hin zu -69. Lediglich die Haftpflichtkasse (+37) und die VHV (+17) weisen positive NPS-Werte auf; werden von den Nutzern also am ehesten auch an Maklerkollegen weiterempfohlen bzw. „promoted“.

„Die Untersuchungsergebnisse zeigen insgesamt, dass es vielen Maklerportalen derzeit nicht in ausreichendem Maße gelingt, die Bedarfe und die Wünsche der unabhängigen Vermittler zu erfüllen“, sagt Dr. Torsten Melles, Geschäftsführer bei Nordlight Research. „Hier besteht für die Zukunft dringender Handlungsbedarf, um die unabhängigen Vertriebspartner auf diesem Wege stärker zu begeistern und zu binden.“

Zahlreiche Kritikpunkte und Leistungsunterschiede der Maklerportale

Häufig geäußerte Kritikpunkte der Makler sind beispielsweise die generell eingeschränkte Benutzerfreundlichkeit (Usability) der Maklerportale, die mangelnde Unterstützung im Verkaufsprozess (Ansprache, Beratung, Abschluss, Fehlerfreiheit), fehlende Anpassbarkeit an individuelle Bedürfnisse und nicht zuletzt auch die schlechte Nutzbarkeit der Maklerportale im unmittelbaren Verkaufsgespräch mit den Kunden. Wenig aussetzen haben die Makler hingegen in der Regel an der Einfachheit des Zugangs, am technisch einwandfreien Funktionieren und an der Datensicherheit der Maklerportale. Im Vergleich der einzelnen Maklerportale zeigen sich auf den insgesamt 10 untersuchten Leistungsdimensionen deutliche Profilunterschiede und jeweils ganz spezifische Stärken und Schwächen der einzelnen Anbieter.

Zukunftserwartungen und Begeisterungsfaktoren in puncto Maklerportale

Für die Zukunft wünschen die unabhängigen Vermittler von den Maklerportalen – neben einer generellen stärkeren Unterstützung im konkreten Anbahnungs- und Verkaufsprozess – auf technischer Ebene vor allem bessere Schnittstellen für die Datenübernahme mit anderen Portalen und Verwaltungsprogrammen. Die Makler begeistern können zudem eine stärkere Vertriebsunterstützung, etwa auch durch konkrete kundenspezifische Anregungen für den Verkauf oder Produktvideos. Oder auch „Maklerportal-to-Go“-App, die eine mobile Nutzung der Maklerportale unmittelbar im Kundengespräch erleichtern. Insgesamt wurde die aktuelle Nutzung sowie die zukünftig gewünschte Nutzung zu 38 verschiedene Portalfunktionen abgefragt.

Maklerportale, MVP und BiPro: Wachsende Konkurrenz?

Im Kontext der Schnittstellen-Kompatibilität der Maklerportale bzw. dem Datenaustausch zwischen verschiedenen Plattformen und Programmen, zeigt sich: Viele Vermittler können sich auch eine Schnittstellenfunktion vorstellen, die ganz ohne ein Maklerportal auskommt (direkte Übernahme der Daten vom Versicherer ins MVP). Lediglich knapp jeder zweite Vermittler hat bisher allerdings eine Vorstellung ...

Nächsten Seite →



→ davon, was „BiPro“ genau bedeutet. Erwartet wird aber, dass dieses Schnittstellenangebot in Zukunft eine deutlich wachsende Rolle spielen könnte. Ein Vorteil von Maklerportalen gegenüber MVP wird hingegen in der Aktualität und Verlässlichkeit der Informationen (z.B. zu Tarifkonditionen) gesehen, da hier die direkte Anbindung zum Versicherer besteht. Dies hat auch zukünftig das Potenzial, einen deutlichen Mehrwert gegenüber MVP zu bieten. Weitere Vorteile von Maklerportalen liegen aus Vermittlersicht in der Verfügbarkeit spezifischer Inhalte (z.B. spezielle Formulare, Rabatte, verkaufsunterstützendes Material) sowie nicht zuletzt auch die die Unabhängigkeit von Drittpartnern (Datenbestände bleiben beim Versicherer und beim Makler).

Weitere Studieninformationen

Die komplette rund 75-seitige Studie «Maklerportale: Was Vermittler jetzt und in Zukunft von Maklerportalen erwarten» - mit umfangreichen weiteren Ergebnissen und Benchmarkings sowie Detailanalysen zu den Maklerportalen der einzelnen Versicherer - kann ab sofort über die Nordlight Research GmbH bezogen werden.

Ausführliche Einzelreports liegen für folgende Versicherungsgesellschaften vor:

Allianz, Alte Leipziger und Hallesche (ALH Gruppe), ARAG, AXA, Basler, Canada Life, Continentale, DEVK, Die Bayerische, Die Haftpflichtkasse (Haftpflichtkasse Darmstadt), ERGO, Generali, Gothaer, HDI, Signal Iduna, Swiss Life, Versicherungskammer Bayern (VKB) / UKV / Bayerische Beamtenkrankenkasse, VHV, Volkswahl Bund und Zurich.

Pressekontakt für Rückfragen

Artur Gawron
Geschäftsführer

Wert Eins GmbH
Cäcilienstraße 6a · D - 45130 Essen

+49(0)201 87096879 · +49(0)151 25368973
a.gawron@werteins.com · www.werteins.com

