



# Advila

A PASSION FOR SOLUTIONS

Studie Zufriedenheit in der AO





## Advila befragt 40.000 Marktteilnehmer

Das Advila-Netzwerk befragte im 2. Quartal 2013 40.000 Marktteilnehmer aus den Ausschließlichkeitsorganisationen der Versicherungswirtschaft nach deren aktueller Zufriedenheit.

Wie zufrieden sind gebundene Finanzvermittler? Ist die Ausschließlichkeit ein enges, fast erdrückendes Korsett oder ist sie eine solide Möglichkeit, seiner täglichen Arbeit nachzukommen?

In einer groß angelegten Markttrendstudie wurden im zweiten Quartal 2013 40.000 Vermittler aus den Ausschließlichkeitsorganisationen der Finanz- und Versicherungsbranche befragt, die aktuelle Zufriedenheit und viele weitere Kennzahlen ermittelt, teilweise mit überraschenden Ergebnissen.



Thomas Suchowew und Oliver Petersen, die Gründer und Initiatoren des Advila-Netzwerkes stellten den Rezipienten über eine internetbasierte Umfrage, Fragen über die Dauer der Tätigkeit, die Bestandsgröße, die Aufteilung des Umsatzes in AP und BP, die Zufriedenheit mit dem Produktgeber, die

Wechselbereitschaft, bzw. die Bereitschaft den Vermittlerstatus zu wechseln, wo die Vorteile der Ausschließlichkeit liegen und wo die Nachteile. Die Auswertung der Studie zeichnet ein umfangreiches Stimmungsbild der Branche im Jahr 2013.

### Bisher gab es keine verlässlichen Zahlen

Während im Maklervertrieb statistische Erhebungen über die Zufriedenheit der Makler/MFA fast an der Tagesordnung sind, war die Ausschließlichkeit bisher eher eine Blackbox von der man außer den Veröffentlichungen der Vermittlerregister über die Anzahl der gebundenen Vermittler nicht viel wusste. Auch die bisher vorliegenden Aussagen zur Zufriedenheit der Vermittler in der AO waren eher von den Pressestellen der großen Gesellschaften eingefärbt und gaben nur unzureichend wider, was am Point of Sale tatsächlich Stand der Dinge ist.

Wir wünschen viel Spaß beim Lesen der Studie.

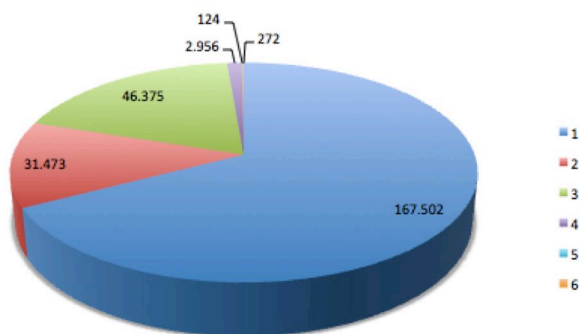
Gundelsheim/Stuttgart im Juli 2013

Thomas Suchowew & Oliver Petersen

Nur etwa 15% der Vermittler in der AO sind jünger als 30 Jahre, knapp 31% der befragten sind über 50 Jahre alt. Die Branche hat extreme Nachwuchsprobleme.

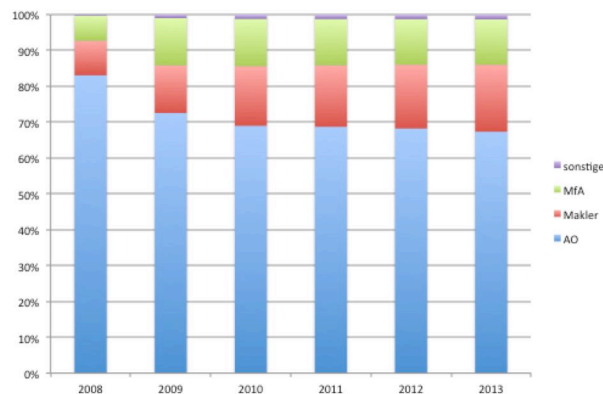
### Anzahl der registrierten Vermittler

Um eine solche Studie in den Gesamtkontext der Branche der Versicherungsvermittlung einordnen zu können, betrachten wir uns zu Beginn der Studie die aktuellen Zahlen aus dem Versicherungsvermittlerregister.



- 1 = gebundene Versicherungsvertreter (AO)
- 2 = Versicherungsvertreter m. Erlaubnis (MFA)
- 3 = Versicherungsmakler
- 4 = produktakzessorische Vertreter
- 5 = produktakzessorische Makler
- 6 = Versicherungsberater

Verfolgt man die Entwicklung der einzelnen Vermittlertypen fällt auf, dass die Anzahl der gebundenen Versicherungsvertreter kontinuierlich abnimmt (in den letzten 12 Monaten von 172.000 auf 167.500), die anderen Vermittlertypen jedoch nicht in gleichem Maße zunehmen. Ein nicht geringer Anteil der Vermittler verlässt offenbar die Branche aus verschiedenen Gründen.

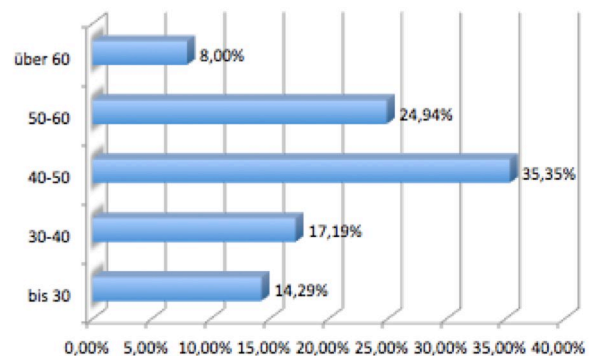


Ein Hinweis auf die Gründe könnte die Analyse der Altersstruktur geben:

### Altersstruktur der befragten AO-Vermittler.

Was im Maklervertrieb schon länger als ein kommendes Problem gesehen wird, ist die Überalterung der Branche. Nur wenige junge Vermittler kommen hinzu. Das selbe Problem trifft auch die AO! Hier gehen in den nächsten 15 Jahren über ein Drittel der Vermittler in Rente. Umso erstaunlicher ist, dass diese Situation weitestgehend ignoriert wird und bisher bei den meisten Gesellschaften nur sehr wenige Personalentwicklungsstrategien in diese Richtung erkennbar sind.

Die nachfolgende Grafik schlüsselt die prozentuale Verteilung der verschiedenen Altersklassen bei den gebundenen Versicherungsvertreter auf:



### Lange Treue der Vermittler.

Auffällig ist, dass die gebundene Vertreter recht lange bei ihrem Produktpartner bzw. bei ihrer Gesellschaft bleiben. Im Durchschnitt sind dies **12,5 Jahre!**

### Durchschnittliche Bestandsgröße.

Ein wichtiger Gradmesser, ob sich das Führen einer AO-Agentur betriebswirtschaftlich rechnen lässt, ist die Bestandsgröße, aus der sich die Einnahmen aus laufenden Provisionen, Bestandsprovisionen, Verlängerungsprovisionen usw. generieren und die neben der Abschlussprovision und sonstigen Zuschüssen eine der Grundlagen für Businesspläne darstellen. Eine Faustregel, die in der Branche immer wieder gehört wird ist, dass sich Bestände ab einer Größe von 500.000€ Jahresprämieeinnahmen rechnen, wobei nur die SHUK-Sparten gerechnet werden und KV und LV in der Bewertung nicht berücksichtigt werden. Darüber hinaus wichtig sind die Bewertung von Ablaufquoten, Altersstruktur des Bestandes und die prozentuale Verteilung der Bestandseinnahmen auf die verschiedenen Sparten.

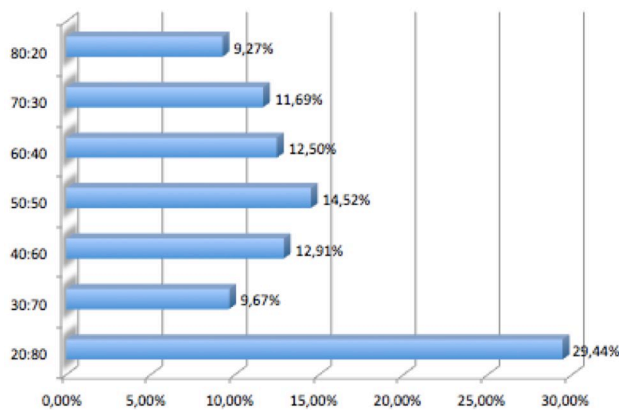
Die durchschnittliche Bestandsgröße der befragten Vermittler beträgt **786.000 Euro.**

67% der befragten Vertreter sagen, dass sich das Verhältnis zu ihrer Gesellschaft in den letzten Jahren verschlechtert hat und der Umsatzdruck deutlich gestiegen ist.

“Der unabhängige Vertrieb wird in den nächsten Jahren Marktanteile gewinnen.”

#### Verteilung der Einnahmen.

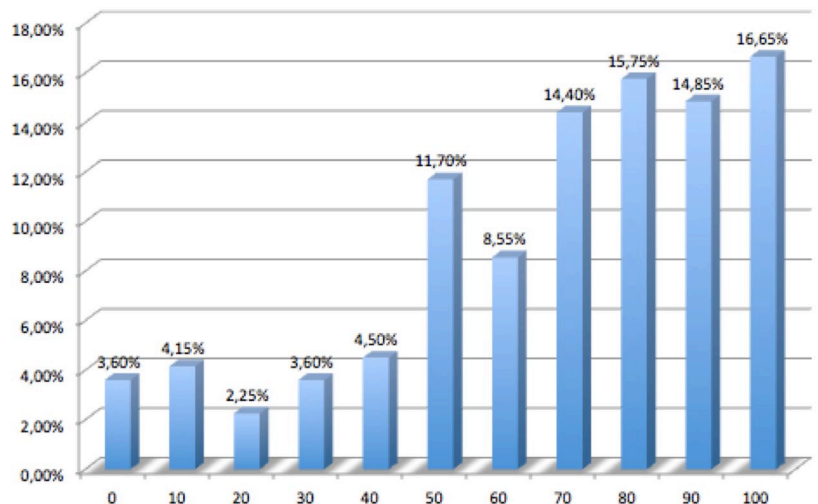
Ein auffälliges Merkmal der AO-Vermittler sind die hohen Bestandseinnahmen. Es wurde gefragt, wie sich die Anteile der Abschluss- und der Bestandsprovision prozentual auf die Gesamteinnahmen verteilen. Das Diagramm betrachtet das Verhältnis von AP zu BP, beginnt also oben mit der Verteilung von AP (80%) zu BP (20%).



Das Diagramm zeigt, dass mehr als die Hälfte der befragten Vermittler auch über 50% der Provisionseinnahmen aus Bestandsvergütungen beziehen.

#### Zufriedenheit mit der Gesellschaft

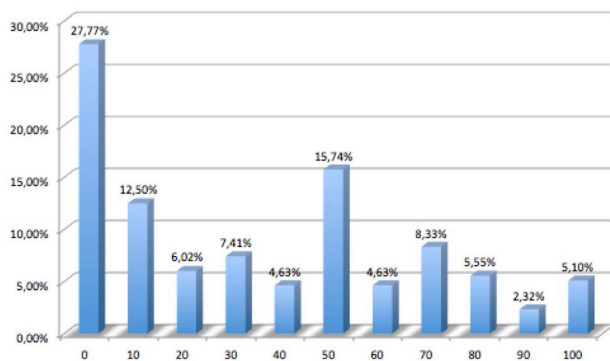
Insgesamt überwiegt die Zufriedenheit der gebundenen Vertreter mit ihrer Gesellschaft. Trotz einem in den vergangenen Jahren schlechter werdenden Verhältnis zur Gesellschaft und einem deutlich gestiegenen Umsatzdruck.



77% der befragten Vertreter sind der Meinung, dass sich das Führungsverhalten und die Führungsqualität in den AO-Organisationen deutlich verschlechtert hat

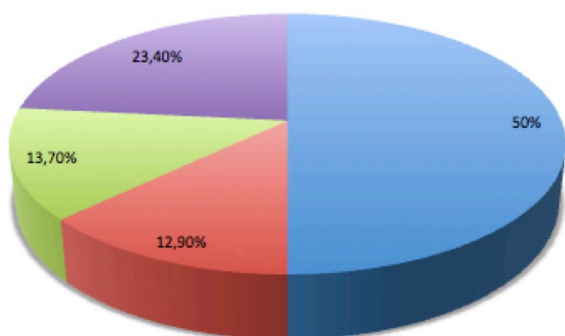
### Wechselbereitschaft der gebundenen Vertreter

Fast 60% der gebundenen Vertreter sind insgesamt so zufrieden mit ihrer Gesellschaft dass ein Wechsel nicht in Frage kommen würde. Im Umkehrschluss bedeutet dies auch, dass 40% eher wechselbereit sind, sofern das Angebot interessant ist.



### Wohin würden gebundene Vertreter wechseln

Wenn es zu einem Wechsel kommt, möchten 50% der befragten künftig als Makler arbeiten, 12,90% als Mehrfachagent, 13,70% als Honorarberater und 23,40% würden wieder in die AO zu einem anderen Versicherer wechseln.



### Wechselbereitschaft stark angestiegen!

Während der BVK in der Ausgabe 9/2011 2011 noch von einer Wechselbereitschaft der AO-Vermittler von 13,2% gesprochen

hatte, zeigt die aktuelle Umfrage eine Bereitschaft von fast 40% (siehe Grafik oben links). Wobei die Wechselbereitschaft bei einzelnen genannten Gesellschaften noch deutlich höher ausfällt.

### Gründe für die gestiegene Wechselbereitschaft

Auf Nachfrage, warum eine Wechselbereitschaft besteht, wurden als Hauptgründe überwiegend genannt:

- Verändertes Führungsverhalten
- Permanent steigender Umsatz-Druck
- Fehlende Führungskompetenz
- Führungskräfte werden nicht aus- und weitergebildet
- Planzahlen werden erhöht und nur vorgegeben
- Vorschrift, welche Produkte bevorzugt verkauft werden sollen
- Provisionskürzungen
- Boni-Ansprüche werden erhöht
- Immer mehr administrative Aufgaben werden an den Außendienst abgeschoben

### Vorteile der Ausschließlichkeit

Es wurde gefragt, welche Vorteile aus Sicht der gebundenen Vertreter dennoch für die Ausschließlichkeit sprechen. Die meistgenannten Vorteile sind:

- Haftungsdach/Haftungsübernahme
- genauere Produktkenntnis
- hohe Kundenbindung an das Unternehmen
- Vorhandener Kundenbestand
- finanzielle Sicherheit
- kalkulierbare Provisionseinnahmen
- wiederkehrende Provisionen (BP, VP, lfd. Provision)
- Heimat / Team
- Rabattvollmachten
- Kleinschadenregulierungen / Kulanz
- Altersversorgung / Vertreterversorgung
- Zuschüsse (Büro / Angestellte)
- Aus- und Weiterbildung wird bezahlt
- Tiefere Produktkenntnis
- Markenname des Versicherers



74% der befragten Vertreter bemängeln, dass die Verwaltungsaufgaben und -kosten ständig zunehmen und die Gesellschaften immer mehr administrative Aufgaben an die Vertreter auslagern.

### Vorteile der unabhängigen Vermittler

Es wurde gefragt, welche Vorteile aus Sicht der gebundenen Vertreter für die anderen Vermittlertypen, insbesondere für den Maklerstatus sprechen. Die meistgenannten Vorteile waren:

- höhere Courtagen / Provisionen
- Bestand gehört mir
- größere Produktauswahl
- Marktüberblick
- Unabhängigkeit/Freiheit
- kein Umsatzdruck
- höheres Ansehen beim Kunden
- stärkere Kundenbindung (Maklervertrag, Dienstleistungsvertrag)
- Nachfolgeregelungen möglich
- Generationenwechsel möglich
- Viele Gesellschaftsformen möglich (GmbH, AG, usw.)
- Aufbau eines Firmenwertes

Auf Nachfrage unter den mehr als 70% wechselbereiten, warum sie noch bei der bisherigen Gesellschaft sind, antworteten 87%, dass ihnen das Know-How fehlt, den Wechsel professionell umzusetzen, 96% dieser Gruppe fürchten finanzielle Einbußen.

### Internet als Chance oder Konkurrenz?

In den bereits geführten Coachinggesprächen wurde das Internet als immer größer werdende Konkurrenz gesehen. Immer mehr Kunden halten einer einzelnen Gesellschaft nicht mehr über viele Jahre, Jahrzehnte oder gar Generationen die Treue, sondern sind durch Vergleichsmöglichkeiten im Internet besser informiert und deutlich wechselbereiter als noch vor einigen Jahren.

In der AO ist bisher nur in wenigen Einzelfällen zu erkennen, dass sich die Gesellschaften mit dieser Problematik auseinandersetzen und Lösungen für Agenturen anbieten, die Kunden online über eine Agenturhomepage Produkte direkt abschließen zu lassen.

**“Kunden  
vergleichen  
zunehmend im  
Internet. Bald  
werden sie diese  
Produkte gleich  
im Internet  
abschließen!”**

Das AdvilA-Netzwerk dankt den zahlreichen Sponsoren, ohne deren tatkräftige Unterstützung eine solche Studie nicht machbar gewesen wäre.

**KennstDuEinen?**  
DIE BESTEN DIENSTLEISTER IN IHRER NÄHE

**Künsting AG**

**STATUS** | GMBH

**confilias**  
werte neu entdecken

**Plattform**  
Das Fachportal für Versicherungs- und Finanzexperten

**PRO**  
**stratego**

**iNeeds**  
da sein wo der Kunde ist.

**UNITconsult**

**FKD** FINANZKONZEPTE - DEUTSCHLAND  
UNTERNEHMENSGRUPPE

**S.**  
Sinus: Institut für Finanzkonzepte

**finanzwelt**

**Vertriebsnachrichten**  
Nachrichten, die verkaufen!

## AdvilA-Netzwerk

Suchoweew Consulting GmbH & Co. KG  
Rothenbühlstraße 1  
96163 Gundelsheim  
Telefon: +49 (0) 951 42 02 56  
suchoweew@advila.de

Petersen Consulting Ltd. & Co. KG  
Leitzstr. 45  
70469 Stuttgart  
Telefon: +49 (0) 711 490 66 400  
petersen@advila.de