

MARKTSTUDIE

Pools und Dienstleister 2014

Ergebnisse aus einer Befragung von
Assekuranz- und Finanzvermittlern

April 2014

bbg
Betriebsberatungs GmbH
Bindlacher Straße 4
95448 Bayreuth

IVV-Institut für Versicherungsvertrieb
Beratungsgesellschaft mbH
Markt 5
06526 Sangerhausen

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

Ansprechpartner:
Dr. Christian Durchholz

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. Gerne können Sie 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.

3. ERGEBNISSE

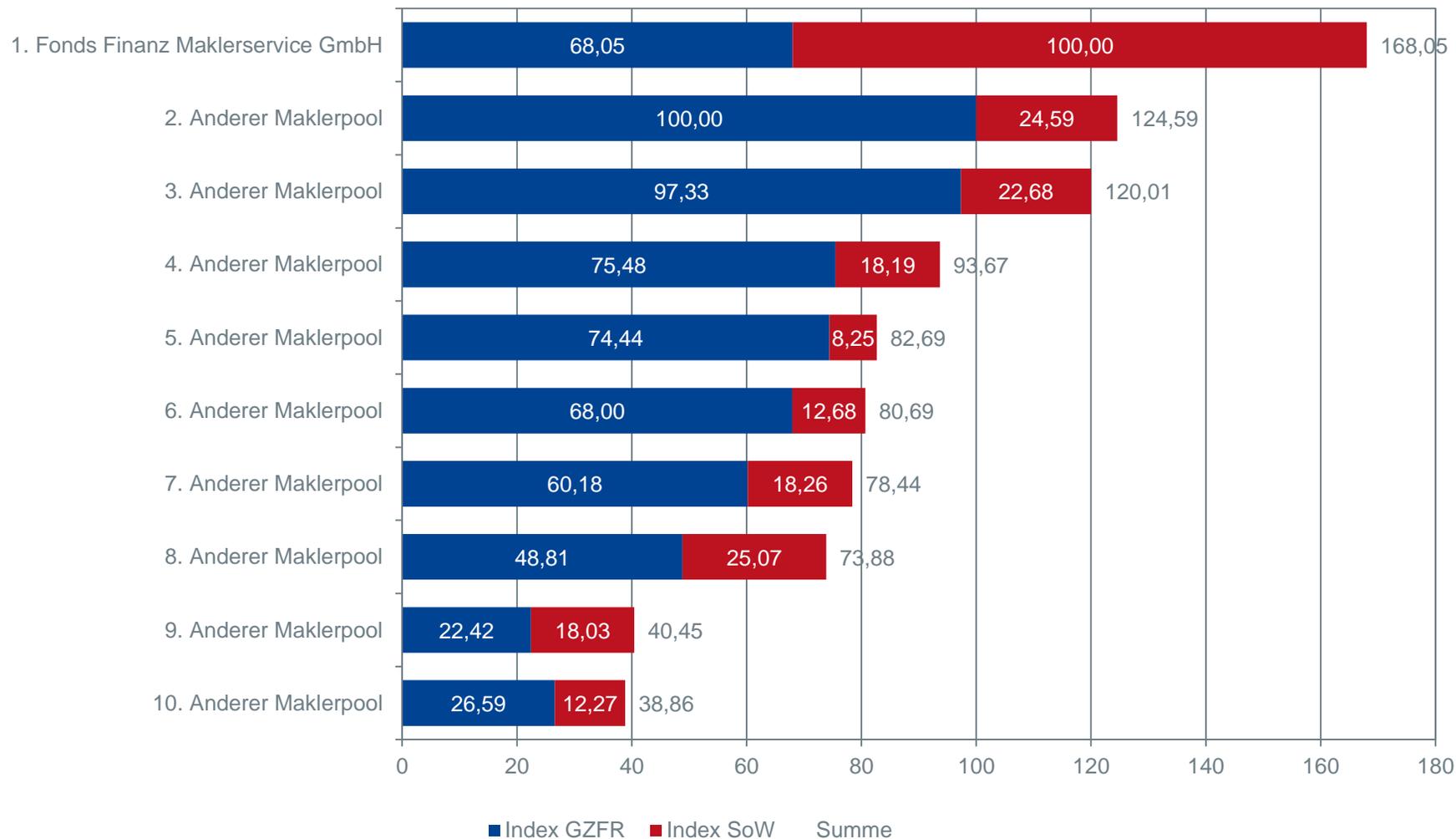
3.2 FAVORITEN DER VERMITTLER IM BEREICH VORSORGE / LEBEN

3.2 Top-3-Favoriten der Vermittler – Bereich Vorsorge / Leben

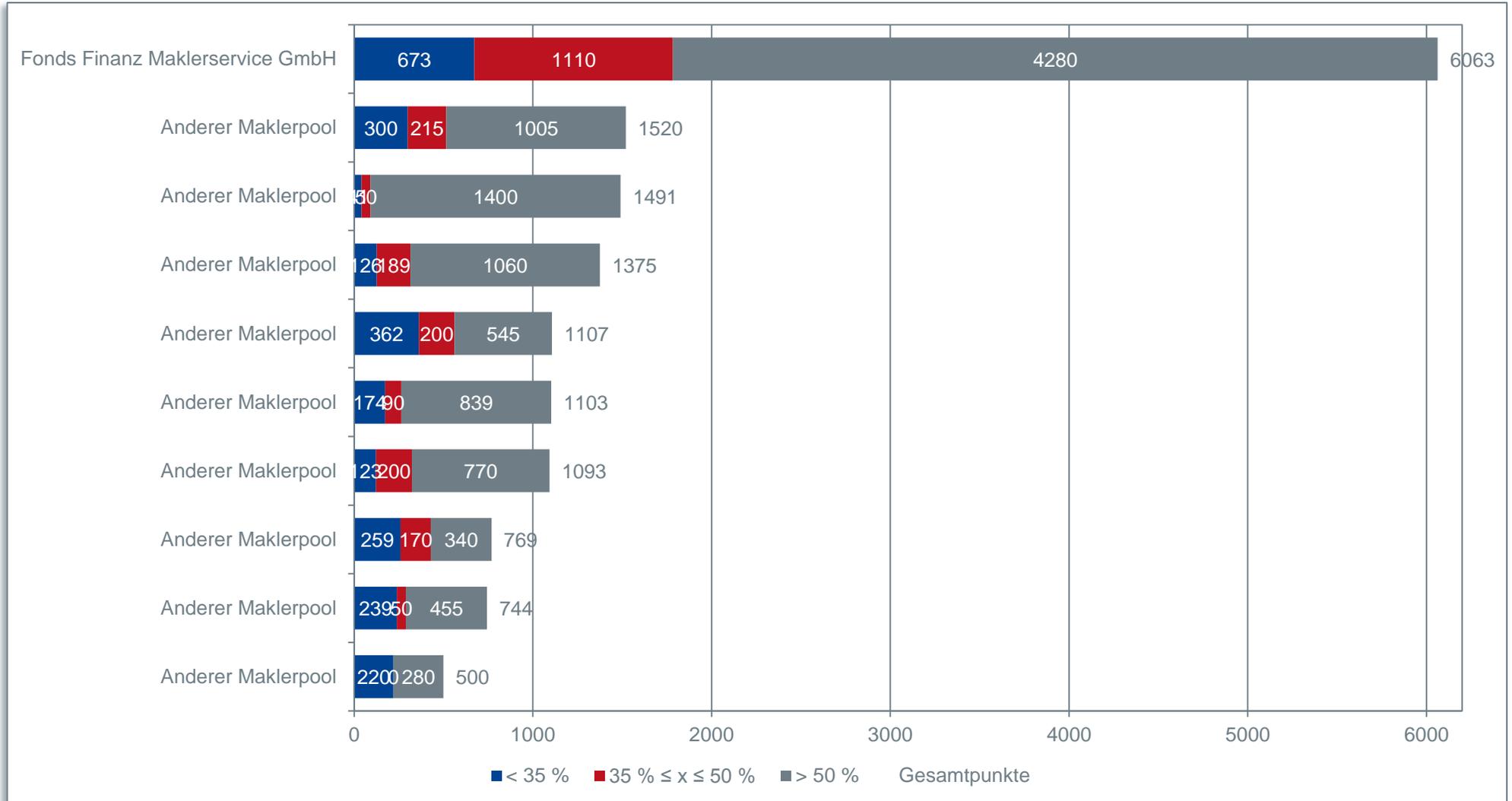
Vorsorge / Leben	
Platz 1	Fonds Finanz Maklerservice GmbH
Platz 2	Anderer Maklerpool
Platz 3	Anderer Maklerpool
Platz 4	Anderer Maklerpool
Platz 5	Anderer Maklerpool
Platz 6	Anderer Maklerpool
Platz 7	Anderer Maklerpool
Platz 8	Anderer Maklerpool
Platz 9	Anderer Maklerpool
Platz 10	Anderer Maklerpool



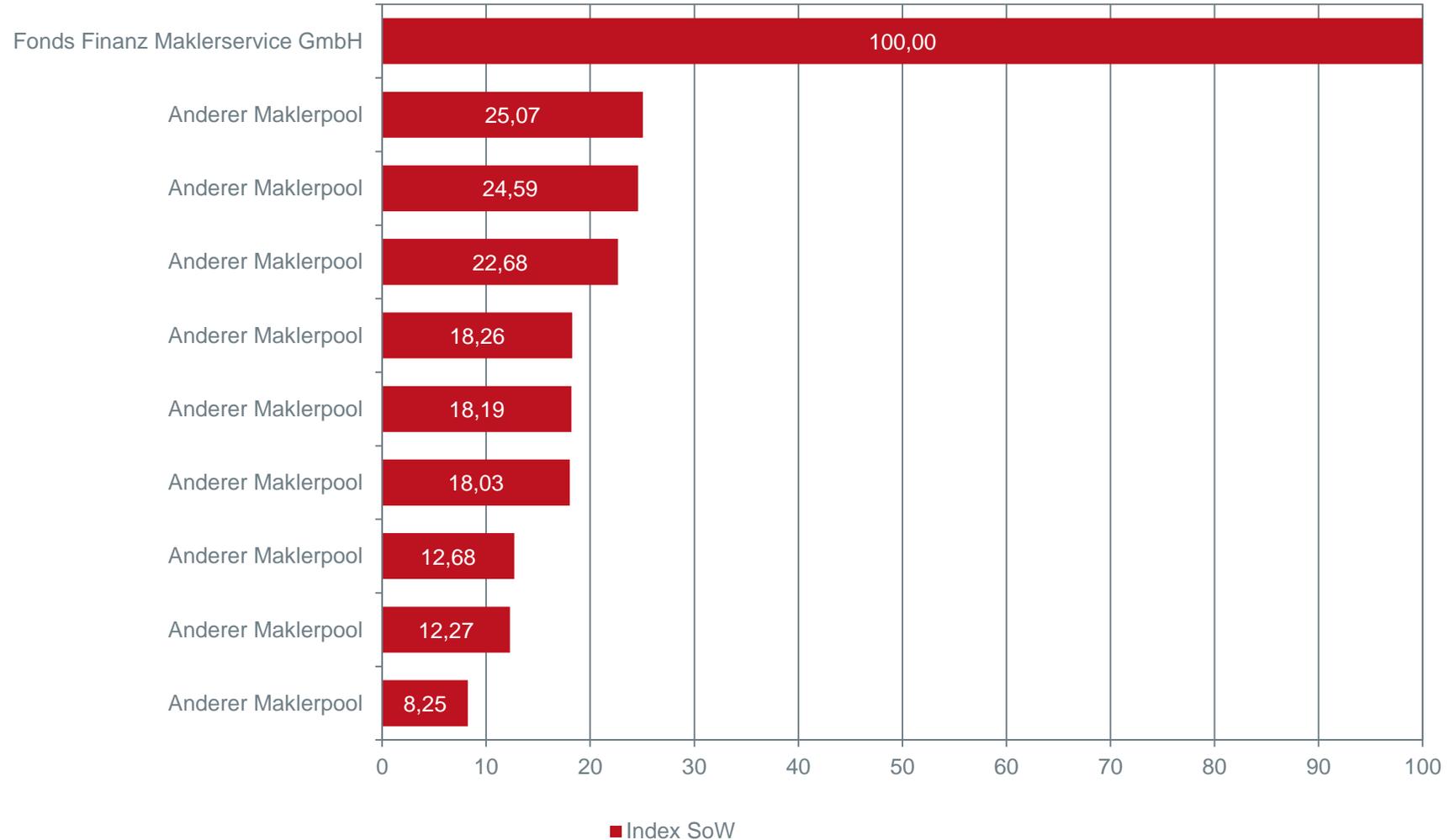
3.2.1 Ranking Top-10 – Bereich Vorsorge / Leben



3.2.2 Share of Wallet – Bereich Vorsorge / Leben (1/4)



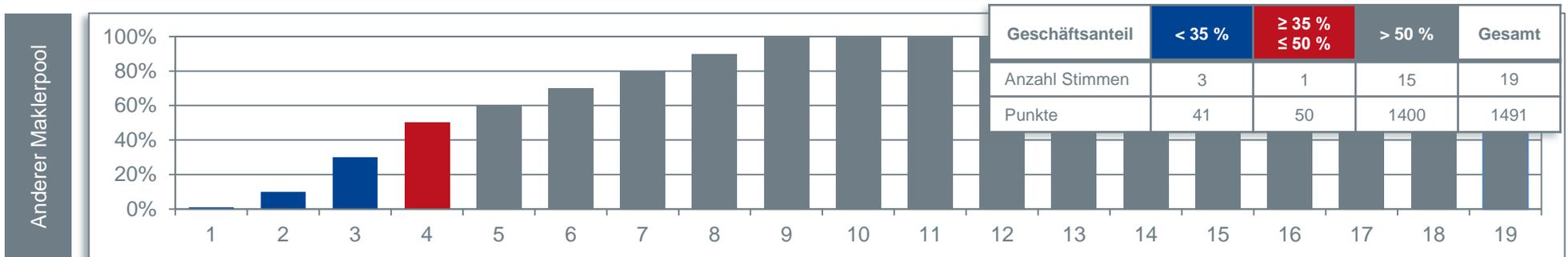
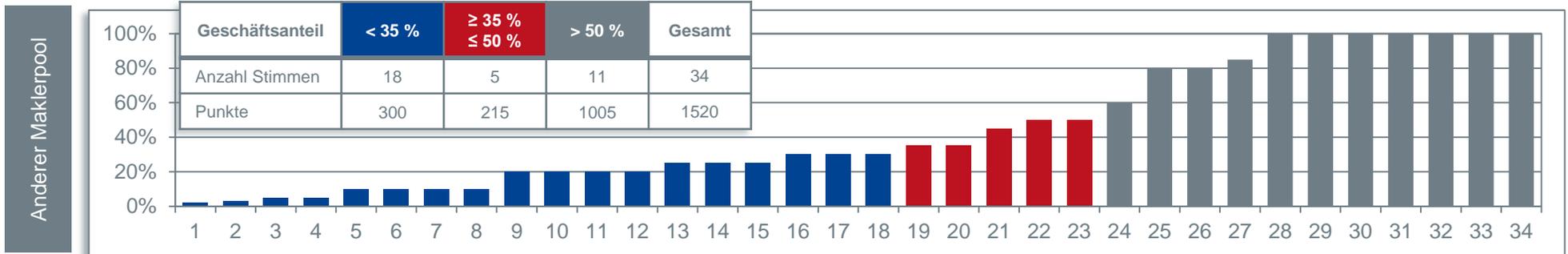
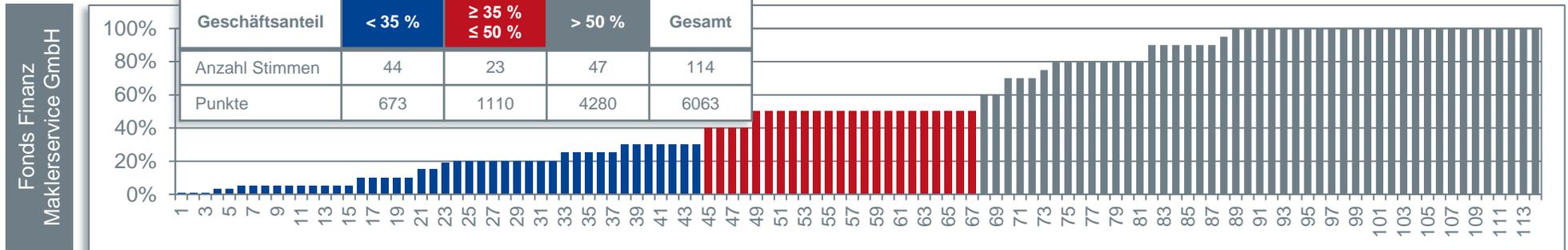
3.2.2 Share of Wallet – Bereich Vorsorge / Leben (2/4)



3.2.2 Share of Wallet – Bereich Vorsorge / Leben (3/4)

Unternehmen Vorsorge / Leben	Anzahl der Stimmen			Gesamt	Geschäftsanteil			Index
	Geschäftsanteil				Mittelwert in %	Median	Gesamtpunkte	
	< 35 %	35 % ≤ x ≤ 50 %	> 50 %					
Fonds Finanz Maklerservice GmbH	44	23	47	114	53,18	50,00	6063	100,00
Anderer Maklerpool	18	5	11	34	44,71	30,00	1520	25,07
Anderer Maklerpool	3	1	15	19	78,47	100,00	1491	24,59
Anderer Maklerpool	9	4	13	26	52,88	55,00	1375	22,68
Anderer Maklerpool	29	4	6	39	28,38	20,00	1107	18,26
Anderer Maklerpool	10	2	9	21	52,52	40,00	1103	18,19
Anderer Maklerpool	13	4	8	25	43,72	25,00	1093	18,03
Anderer Maklerpool	26	4	4	34	22,62	10,00	769	12,68
Anderer Maklerpool	17	1	6	24	31,00	20,00	744	12,27
Anderer Maklerpool	17	0	3	20	25,00	12,50	500	8,25

3.2.2 Share of Wallet – Bereich Vorsorge / Leben (4/4)



3.2.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Vorsorge / Leben (1/5)

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

Leistungskriterien	Unabhängigkeit des Pools	Aufnahmepolitik des Pools	Image des Pools / Dienstleisters	Vielfalt in der Produktauswahl	Produkt- / Fachinformationen	Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	Beratungs- und Angebotssoftware	Zentrale Vertriebsunterstützung	Regionale Vertriebsunterstützung	Courtagevereinbarungen	Online-Plattform	Bestandskunden-service	gewichtete Gesamt-zufriedenheit (GZFR)	Index der GZFR
Pools	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note		
Anderer Maklerpool	1,08	1,00	1,23	1,31	1,54	1,33	1,77	1,69	1,85	1,38	2,08	1,83	1,50	100,00
Anderer Maklerpool	1,11	1,42	1,47	1,53	1,63	1,37	1,47	1,53	1,74	1,65	1,68	1,92	1,54	97,33
Anderer Maklerpool	1,43	1,71	1,50	1,86	1,85	2,62	2,07	2,21	2,33	1,69	1,71	1,43	1,87	75,48
Anderer Maklerpool	1,60	1,50	1,81	1,64	1,94	1,53	1,87	1,94	2,53	2,07	1,86	2,36	1,88	74,44
Fonds Finanz	1,73	1,63	1,77	1,57	1,86	2,65	1,91	2,11	2,53	1,88	1,97	2,16	1,98	68,05
Anderer Maklerpool	1,59	1,69	1,82	2,35	2,25	2,00	1,93	2,00	2,92	1,79	1,62	1,86	1,98	68,00
Anderer Maklerpool	1,68	1,65	2,05	1,86	2,32	1,86	2,05	2,33	2,60	2,05	2,35	2,45	2,10	60,18
Anderer Maklerpool	1,73	1,67	2,17	2,36	2,24	2,32	2,50	2,40	2,96	2,04	2,48	2,43	2,27	48,81
Anderer Maklerpool	2,58	1,95	2,42	2,32	2,39	2,78	2,94	3,06	3,36	2,24	2,53	2,69	2,60	26,59
Anderer Maklerpool	2,36	2,67	2,54	2,08	2,54	2,83	2,54	2,86	3,00	2,50	2,75	3,31	2,66	22,42
Relevanzfaktor	9,24%	16,34%	11,47%	6,77%	0,00%	11,23%	13,13%	10,60%	6,75%	12,52%	0,00%	10,06%		

3.2.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Vorsorge / Leben (2/5)

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

Leistungskriterien	Unabhängigkeit des Pools			Aufnahmepolitik des Pools			Image des Pools / Dienstleisters			Vielfalt in der Produktauswahl		
	Pools	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang
Anderer Maklerpool	1,08	1	13	1,00	1	13	1,23	1	13	1,31	1	13
Anderer Maklerpool	1,11	2	19	1,42	2	19	1,47	2	19	1,53	2	19
Anderer Maklerpool	1,43	3	14	1,71	8	14	1,50	3	14	1,86	5	14
Anderer Maklerpool	1,60	5	15	1,50	3	12	1,81	5	16	1,64	4	14
Fonds Finanz	1,73	7	73	1,63	4	72	1,77	4	74	1,57	3	75
Anderer Maklerpool	1,59	4	17	1,69	7	16	1,82	6	17	2,35	9	17
Anderer Maklerpool	1,68	6	22	1,65	5	20	2,05	7	22	1,86	6	22
Anderer Maklerpool	1,73	8	22	1,67	6	24	2,17	8	24	2,36	10	25
Anderer Maklerpool	2,58	10	19	1,95	9	19	2,42	9	19	2,32	8	19
Anderer Maklerpool	2,36	9	14	2,67	10	12	2,54	10	13	2,08	7	13
Relevanzfaktor	9,24%			16,34%			11,47%			6,77%		

3.2.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Vorsorge / Leben (3/5)

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

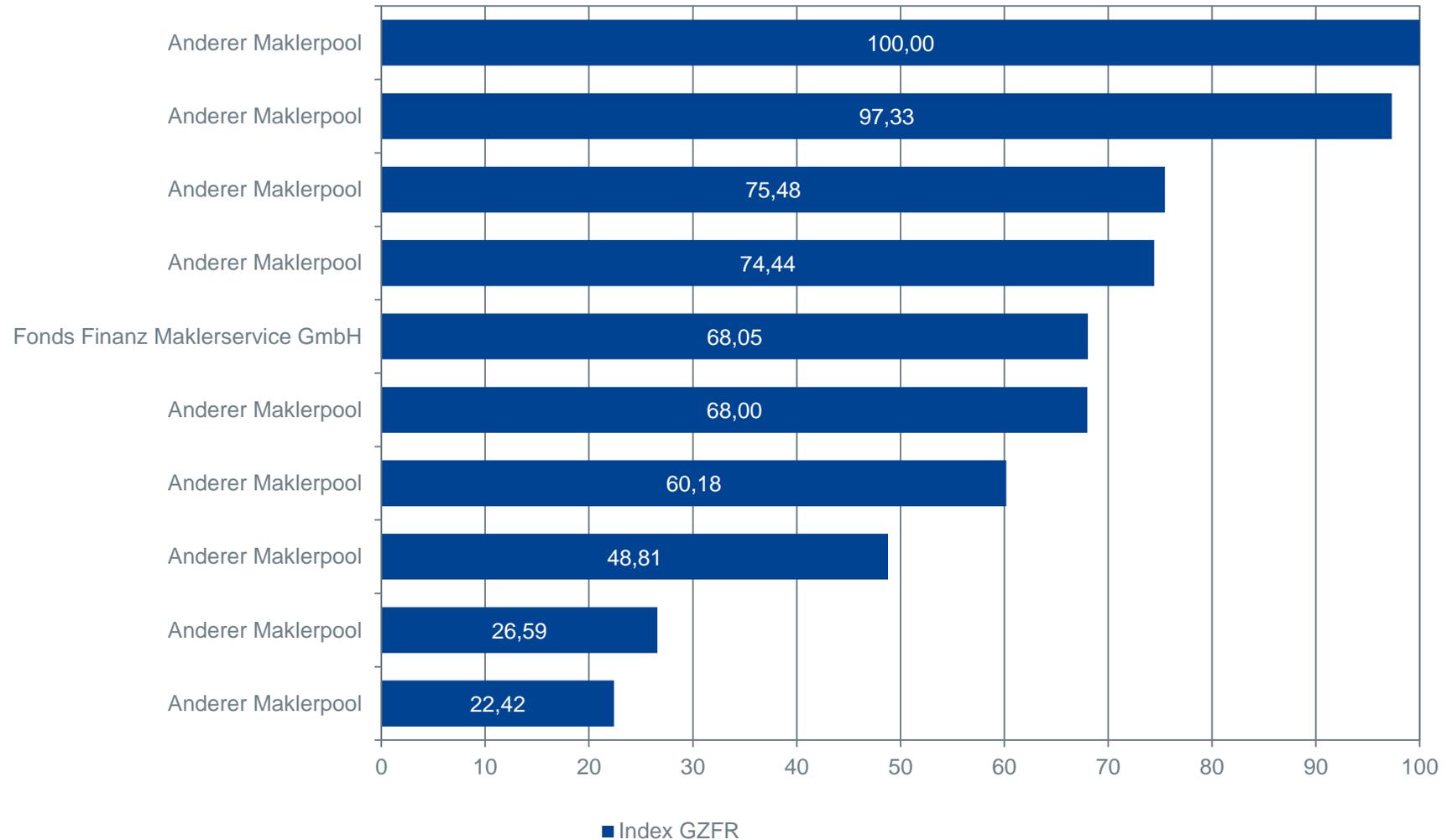
Leistungskriterien	Produkt- / Fachinformationen			Auswahl an speziellen Deckungskonzepten			Beratungs- und Angebotssoftware			Zentrale Vertriebsunterstützung		
	Pools	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang
Anderer Maklerpool	1,54	1	13	1,33	1	12	1,77	2	13	1,69	2	13
Anderer Maklerpool	1,63	2	19	1,37	2	19	1,47	1	19	1,53	1	19
Anderer Maklerpool	1,85	3	13	2,62	7	13	2,07	7	14	2,21	6	14
Anderer Maklerpool	1,94	5	16	1,53	3	17	1,87	3	15	1,94	3	16
Fonds Finanz	1,86	4	74	2,65	8	68	1,91	4	74	2,11	5	72
Anderer Maklerpool	2,25	7	16	2,00	5	16	1,93	5	15	2,00	4	13
Anderer Maklerpool	2,32	8	22	1,86	4	22	2,05	6	21	2,33	7	21
Anderer Maklerpool	2,24	6	25	2,32	6	25	2,50	8	24	2,40	8	25
Anderer Maklerpool	2,39	9	18	2,78	9	18	2,94	10	17	3,06	10	17
Anderer Maklerpool	2,54	10	13	2,83	10	12	2,54	9	13	2,86	9	14
Relevanzfaktor	0,00%			11,23%			13,13%			10,60%		

3.2.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Vorsorge / Leben (4/5)

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

Leistungskriterien	Regionale Vertriebsunterstützung			Courtagevereinbarungen			Online-Plattform			Bestandskundenservice			Gewichtete GZFR	Index der GZFR
	Pools	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang		
Anderer Maklerpool	1,85	2	13	1,38	1	13	2,08	6	13	1,83	2	12	1,50	100,00
Anderer Maklerpool	1,74	1	19	1,65	2	17	1,68	2	19	1,92	4	13	1,54	97,33
Anderer Maklerpool	2,33	3	12	1,69	3	13	1,71	3	14	1,43	1	14	1,87	75,48
Anderer Maklerpool	2,53	4	15	2,07	8	15	1,86	4	14	2,36	6	14	1,88	74,44
Fonds Finanz	2,53	4	60	1,88	5	73	1,97	5	73	2,16	5	68	1,98	68,05
Anderer Maklerpool	2,92	7	13	1,79	4	14	1,62	1	13	1,86	3	14	1,98	68,00
Anderer Maklerpool	2,60	6	20	2,05	7	21	2,35	7	20	2,45	8	20	2,10	60,18
Anderer Maklerpool	2,96	8	23	2,04	6	25	2,48	8	23	2,43	7	23	2,27	48,81
Anderer Maklerpool	3,36	10	14	2,24	9	17	2,53	9	15	2,69	9	16	2,60	26,59
Anderer Maklerpool	3,00	9	12	2,50	10	14	2,75	10	12	3,31	10	13	2,66	22,42
Relevanzfaktor	6,75%			12,52%			0,00%			10,06%				

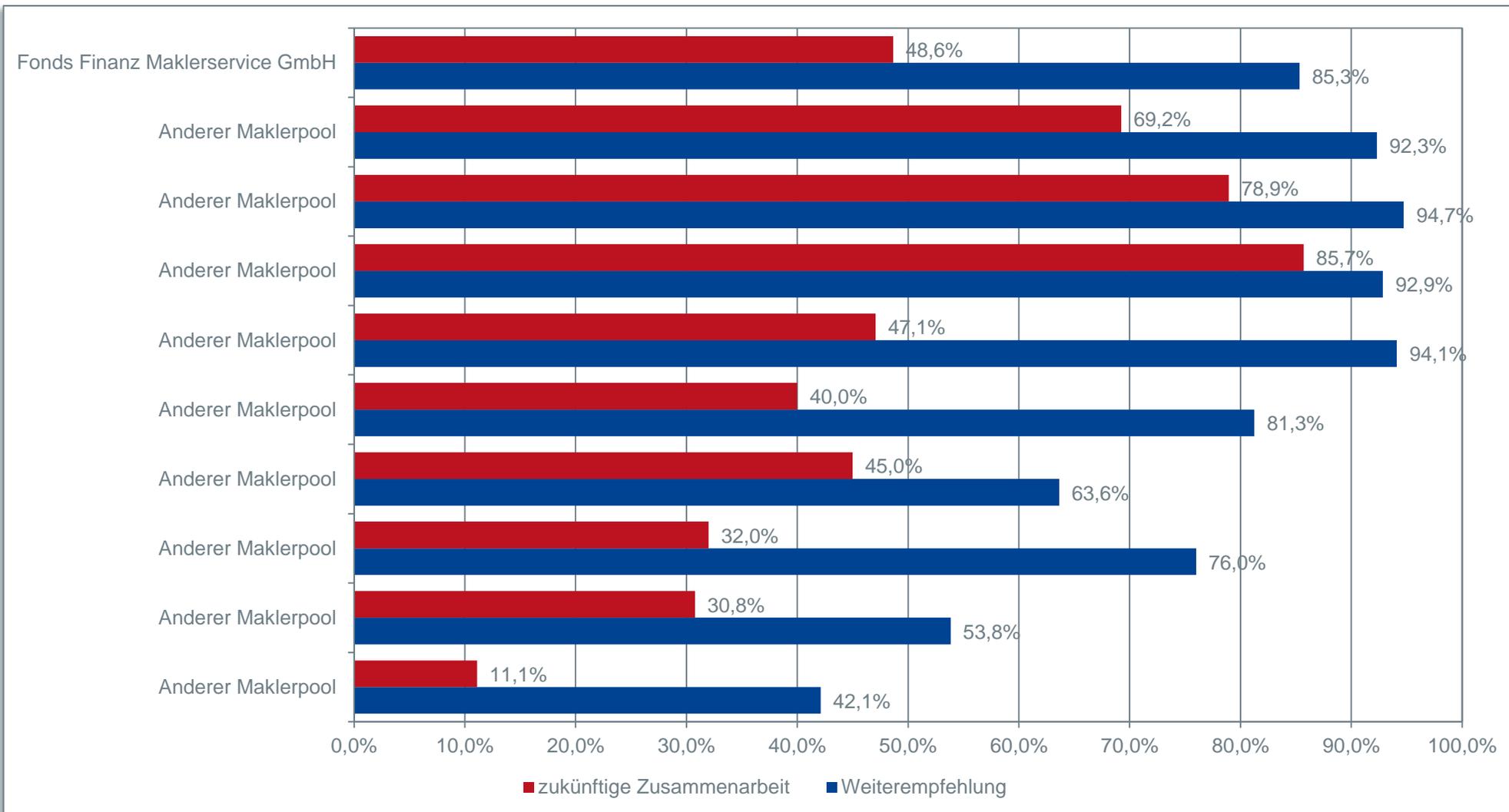
3.2.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Vorsorge / Leben (5/5)



3.2.4 Weiterempfehlungs- und Intensivierungsrate – Bereich Vorsorge / Leben

Ich empfehle die folgenden Pools und Dienstleister gerne einem befreundeten Kollegen weiter. Top-2-Box „trifft voll zu“ und „trifft zu“

Wie werden Sie die zukünftige Zusammenarbeit mit folgenden Pools und Dienstleistern gestalten? Top-2-Box „stark intensivieren“ und „intensivieren“



3. ERGEBNISSE

3.2.5 ANALYSE TOP-10 IM BEREICH VORSORGE / LEBEN

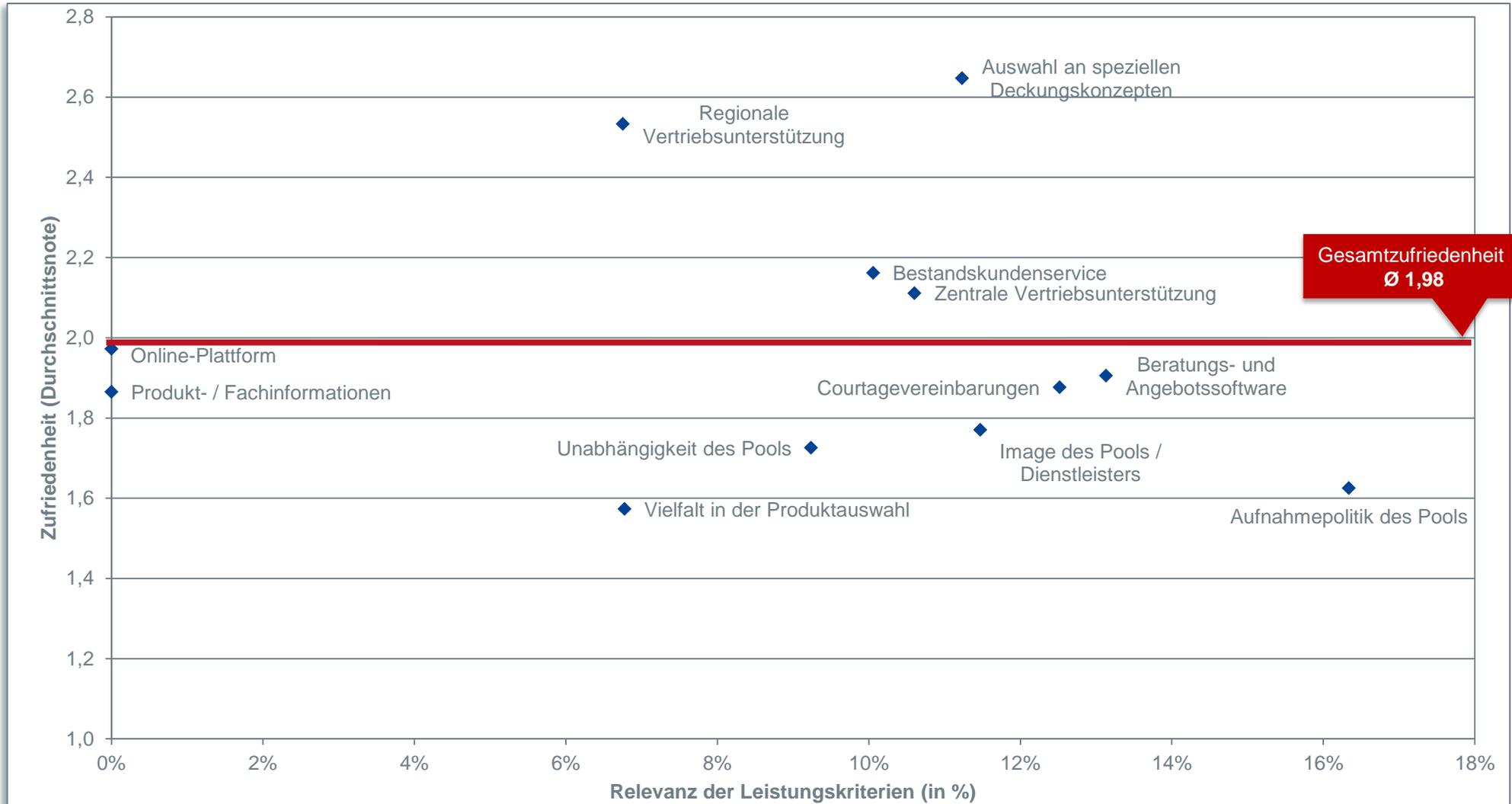
3.2.5 Analyse Top-10 – Bereich Vorsorge / Leben

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | Leistungskriterien

Leistungskriterium	■ sehr gut (1) ■ gut (2) ■ befriedigend (3) ■ ausreichend (4) ■ mangelhaft (5) ungenügend (6)						Ø-Note	Rang	Anzahl Stimmen
Aufnahmepolitik des Pools	54,2%	36,1%	6,9%	1,4%	1,4%		1,63	4	72
Beratungs- und Angebotssoftware	33,8%	45,9%	18,9%	1,4%	1,4%		1,91	4	74
Courtagevereinbarungen	35,6%	46,6%	15,1%	1,4%	1,4%		1,88	5	73
Image des Pools / Dienstleisters	48,6%	33,8%	13,5%	4,1%			1,77	4	74
Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	17,6%	30,9%	33,8%	10,3%	1,5%	5,9%	2,65	8	68
Zentrale Vertriebsunterstützung	27,8%	40,3%	27,8%	2,8%	1,4%		2,11	5	72
Bestandskundenservice	27,9%	41,2%	22,1%	5,9%	1,5%	1,5%	2,16	5	68
Unabhängigkeit des Pools	46,6%	42,5%	5,5%	2,7%			1,73	7	73
Vielfalt in der Produktauswahl	50,7%	41,3%	8,0%				1,57	3	75
Regionale Vertriebsunterstützung	18,3%	41,7%	20,0%	10,0%	8,3%	1,7%	2,53	4	60
Online-Plattform	27,4%	54,8%	15,1%	1,4%	1,4%		1,97	5	73
Produkt- Fachinformationen	37,8%	44,6%	13,5%	27,3%	1,4%		1,86	4	74

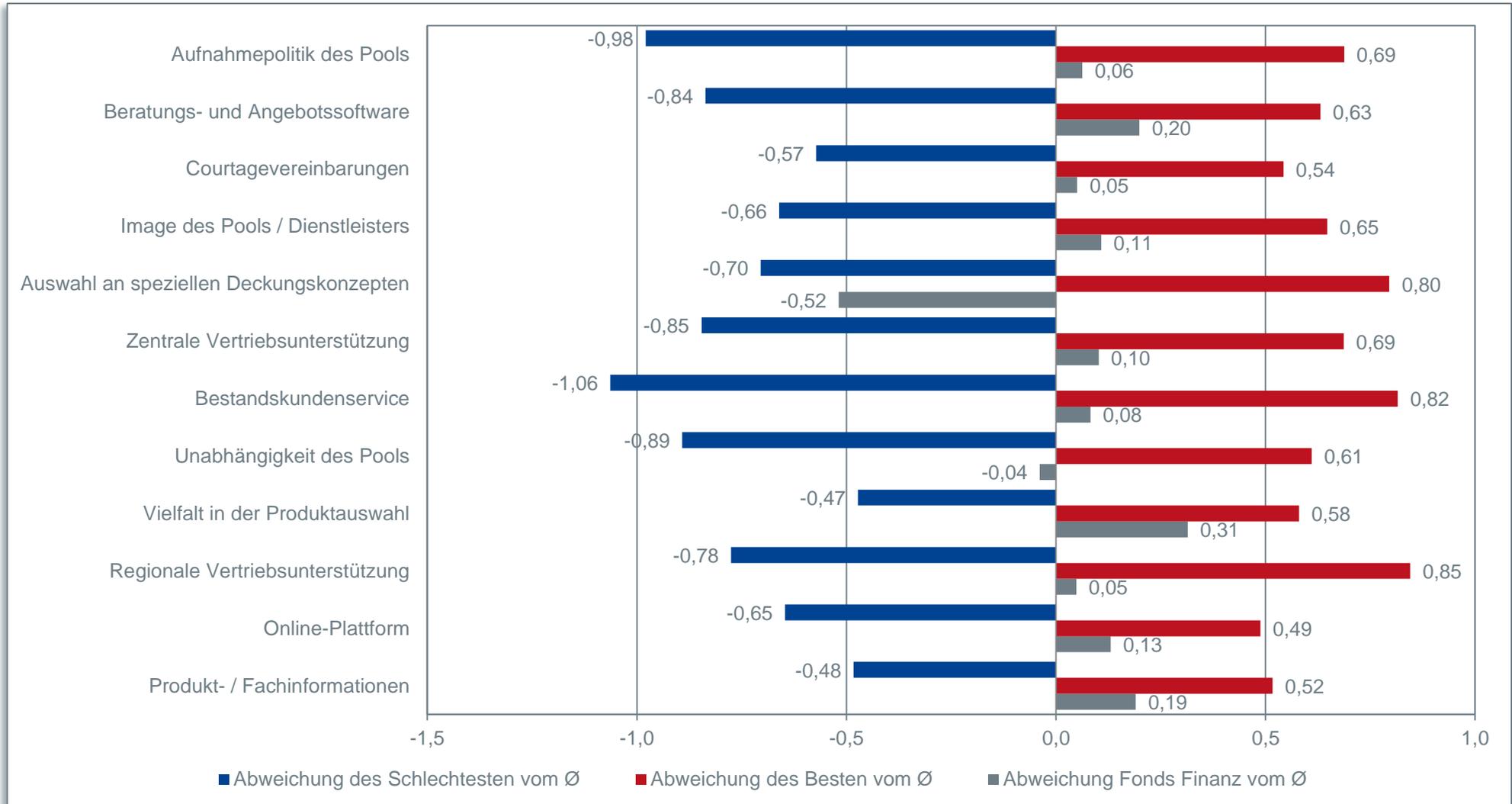
3.2.5 Analyse Top-10 – Bereich Vorsorge / Leben

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | interne Stärken- / Schwächen-Analyse



3.2.5 Analyse Top-10 – Bereich Vorsorge / Leben

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | wettbewerbsorientierte Stärken- / Schwächen-Analyse



3.2.5 Analyse Top-10 – Bereich Vorsorge / Leben

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | Management-Matrix

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

Legende			
Erreichungsgrad (Abweichung)	++	viel besser	>0,5
	+	etwas besser	0,1-0,5
	o	durchschnittlich	-0,1 bis 0,1
	-	etwas schlechter	-0,1 bis -0,5
	--	viel schlechter	< -0,5
Wichtigkeit (Relevanz des Leistungskriteriums)	++	sehr wichtig	> 1,1
	+	wichtig	1,0 < x < 1,1
	o	durchschnittlich	= 1,0

3. ERGEBNISSE

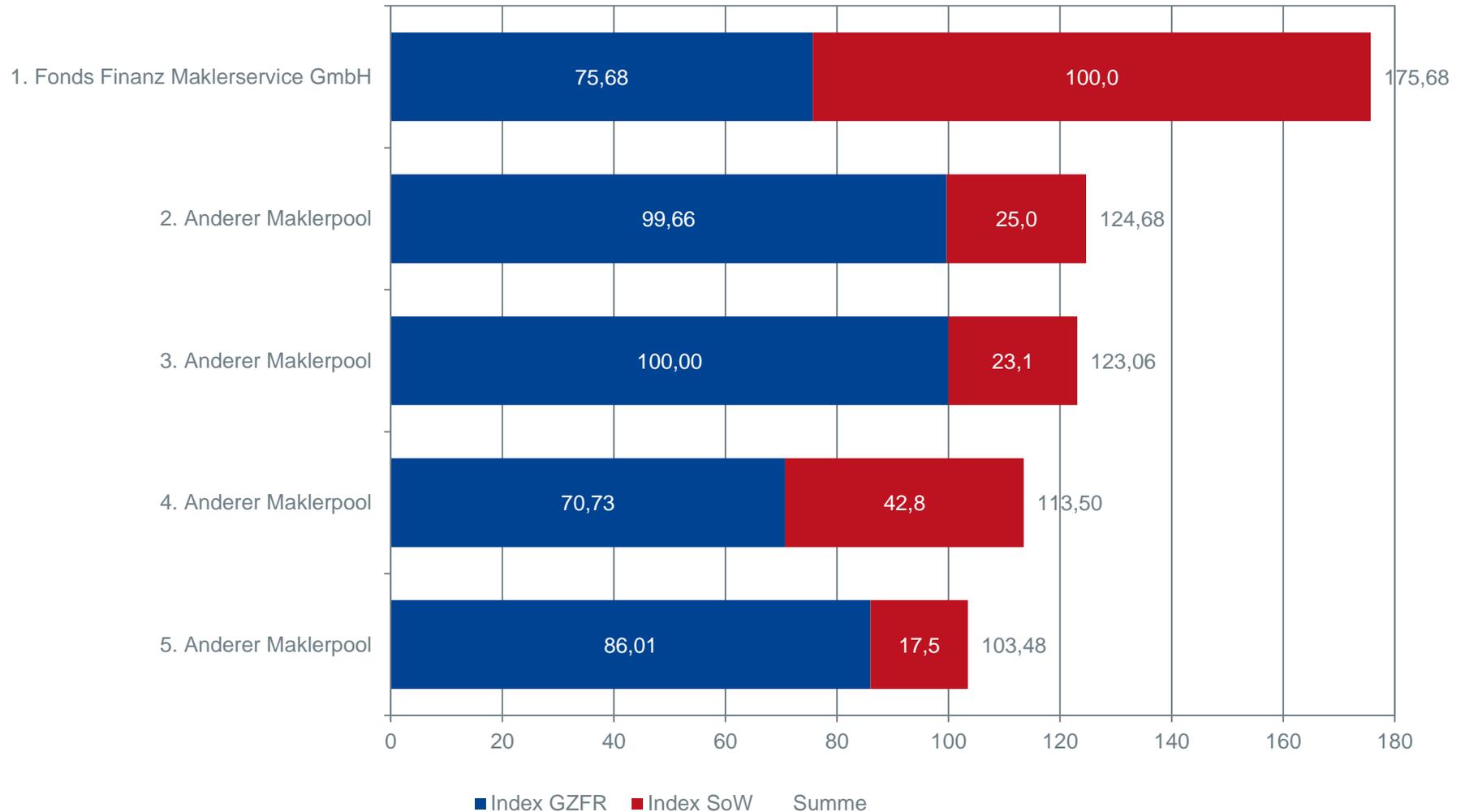
3.3 FAVORITEN DER VERMITTLER IM BEREICH KRANKEN

3.3 Top-3-Favoriten der Vermittler – Bereich Kranken

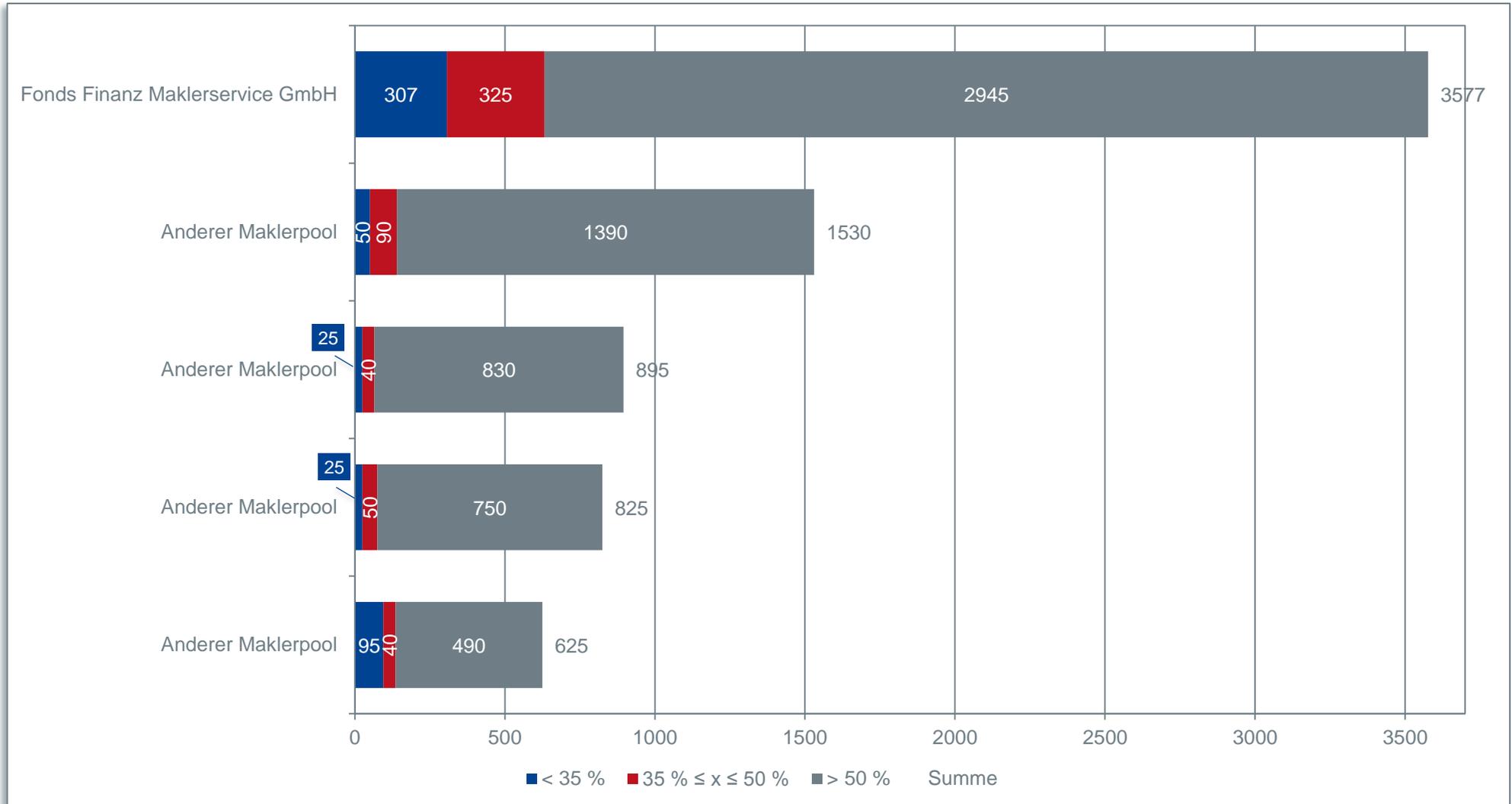
Kranken	
Platz 1	Fonds Finanz Maklerservice GmbH
Platz 2	Anderer Maklerpool
Platz 3	Anderer Maklerpool
Platz 4	Anderer Maklerpool
Platz 5	Anderer Maklerpool



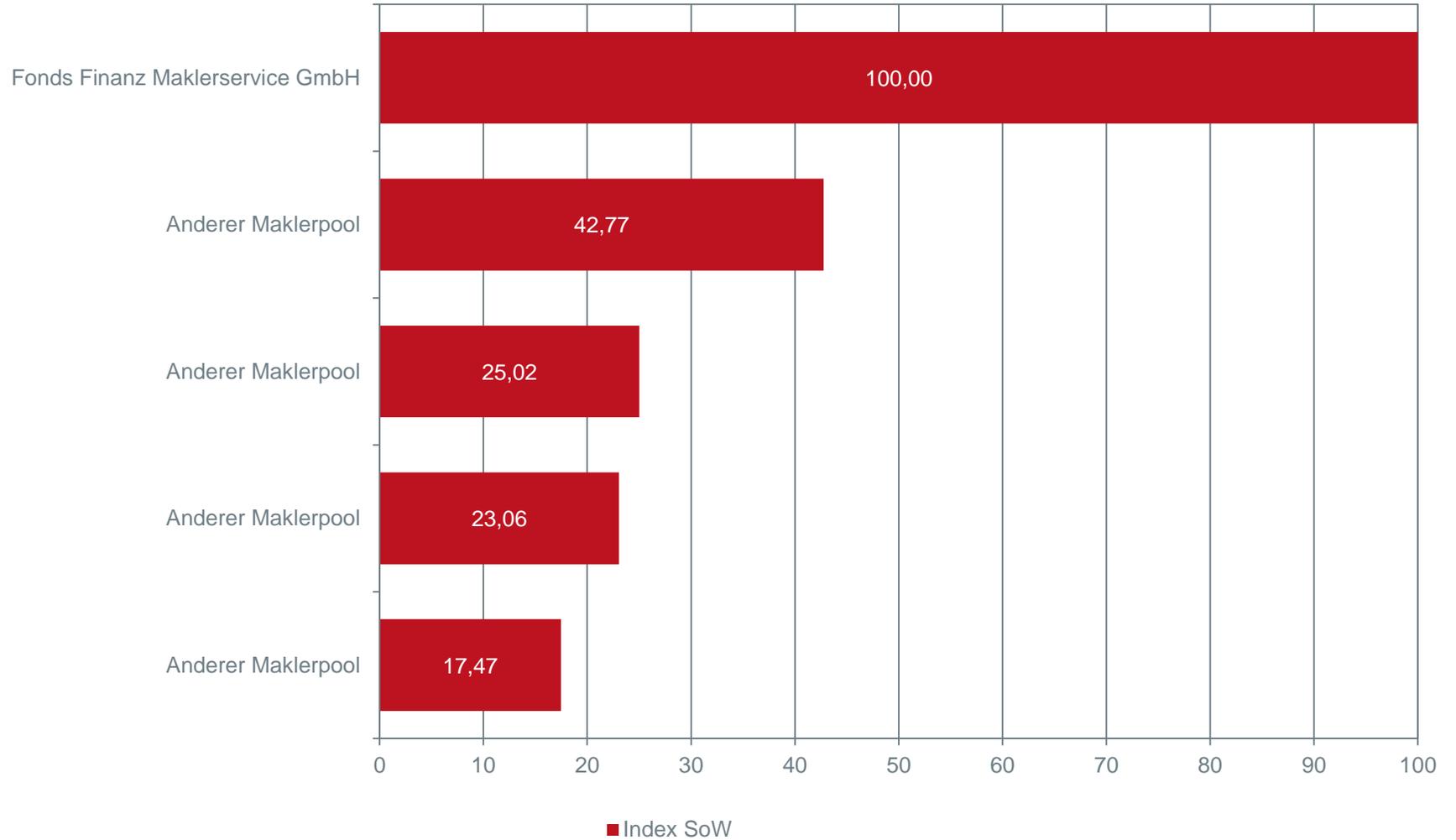
3.3.1 Ranking Top-5 – Bereich Kranken



3.3.2 Share of Wallet – Bereich Kranken (1/4)



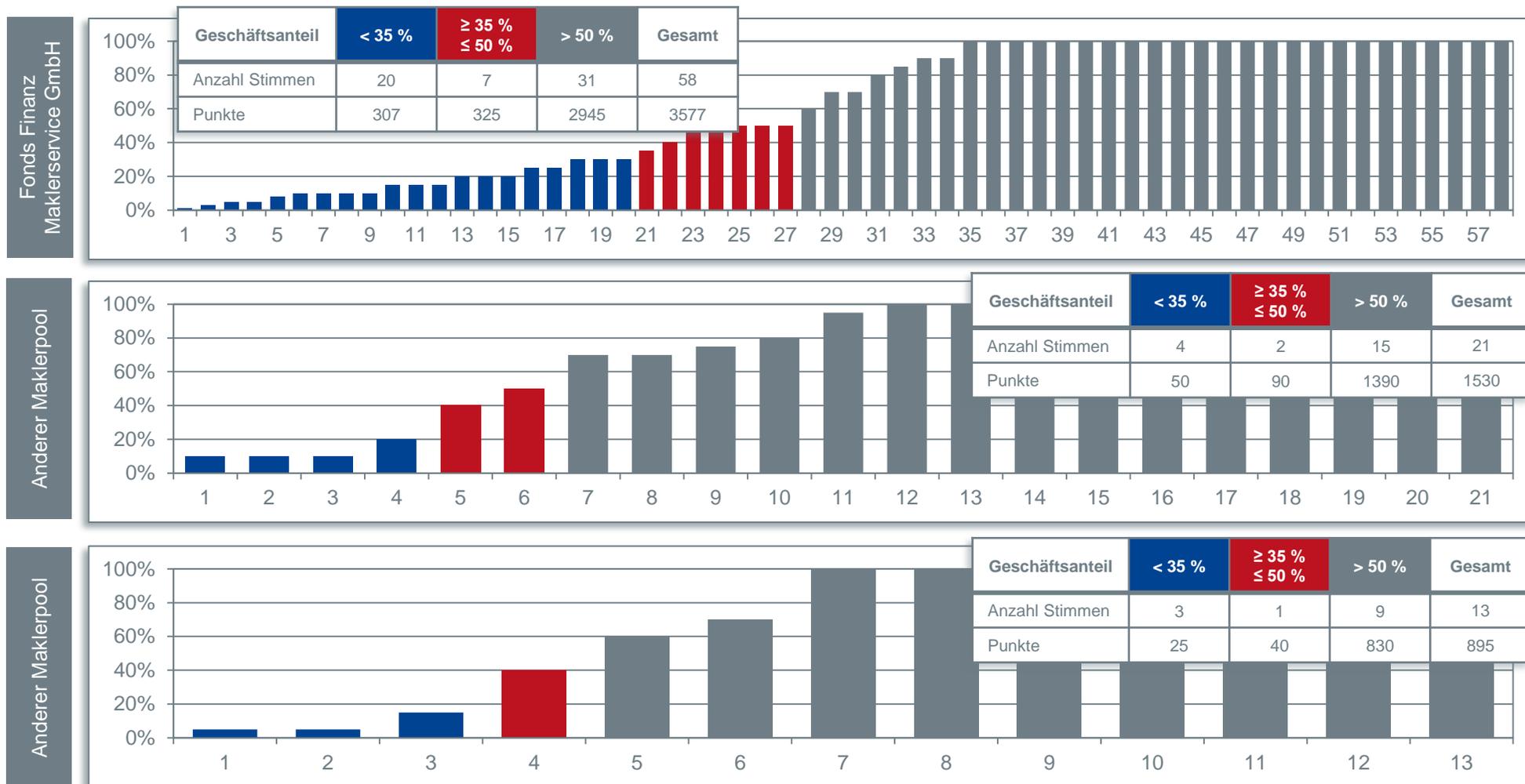
3.3.2 Share of Wallet – Bereich Kranken (2/4)



3.3.2 Share of Wallet – Bereich Kranken (3/4)

Unternehmen Private Vorsorge und Biometrie	Anzahl der Stimmen			Gesamt	Geschäftsanteil			Index
	Geschäftsanteil				Mittelwert in %	Median	Gesamtpunkte	
	< 35 %	35 % ≤ x ≤ 50 %	> 50 %					
Fonds Finanz Maklerservice GmbH	20	7	31	58	61,67	50,00	3577	100,00
Anderer Maklerpool	4	2	15	21	72,86	87,50	1530	42,77
Anderer Maklerpool	3	1	9	13	68,85	70,00	895	25,02
Anderer Maklerpool	3	1	8	12	68,75	75,00	825	23,06
Anderer Maklerpool	8	1	5	14	44,64	15,00	625	17,47

3.3.2 Share of Wallet – Bereich Kranken (4/4)



3.3.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Kranken (1/5)

 Top-3 Noten pro LK

Leistungskriterien	Unabhängigkeit des Pools	Aufnahmepolitik des Pools	Image des Pools / Dienstleisters	Vielfalt in der Produktauswahl	Produkt- / Fachinformationen	Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	Beratungs- und Angebotssoftware	Zentrale Vertriebsunterstützung	Regionale Vertriebsunterstützung	Courtagevereinbarungen	Online-Plattform	Bestandskunden-service	gewichtete Gesamtzufriedenheit (GZFR)	Index der GZFR
Pools	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note		
Anderer Maklerpool	1,33	1,58	1,58	1,50	1,50	1,42	1,58	1,58	1,58	1,73	1,73	2,18	1,61	100,00
Anderer Maklerpool	1,31	1,31	1,31	1,38	1,54	1,54	1,85	1,85	2,17	1,38	1,85	1,91	1,61	99,66
Anderer Maklerpool	1,36	1,85	1,57	1,71	1,85	2,38	1,93	2,07	2,27	1,77	1,57	1,64	1,83	86,01
Fonds Finanz	1,80	1,63	1,81	1,57	1,82	2,51	1,91	2,15	2,64	1,89	2,05	2,22	2,00	75,68
Anderer Maklerpool	1,76	1,71	2,00	2,21	1,84	2,26	2,22	2,16	2,61	1,89	2,12	2,18	2,08	70,73
	9,24%	16,34%	11,47%	6,77%	0,00%	11,23%	13,13%	10,60%	6,75%	12,52%	0,00%	10,06%		

3.3.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Kranken (2/5)

■ Top-3 Noten pro LK

Leistungskriterien	Unabhängigkeit des Pools			Aufnahmepolitik des Pools			Image des Pools / Dienstleisters			Vielfalt in der Produktauswahl		
	Pools	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang
Anderer Maklerpool	1,33	2	12	1,58	2	12	1,58	3	12	1,50	2	12
Anderer Maklerpool	1,31	1	13	1,31	1	13	1,31	1	13	1,38	1	13
Anderer Maklerpool	1,36	3	14	1,85	5	13	1,57	2	14	1,71	4	14
Fonds Finanz	1,80	5	55	1,63	3	54	1,81	4	54	1,57	3	56
Anderer Maklerpool	1,76	4	17	1,71	4	17	2,00	5	19	2,21	5	19
Relevanzfaktor	9,24%			16,34%			11,47%			6,77%		

3.3.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Kranken (3/5)

 Top-3 Noten pro LK

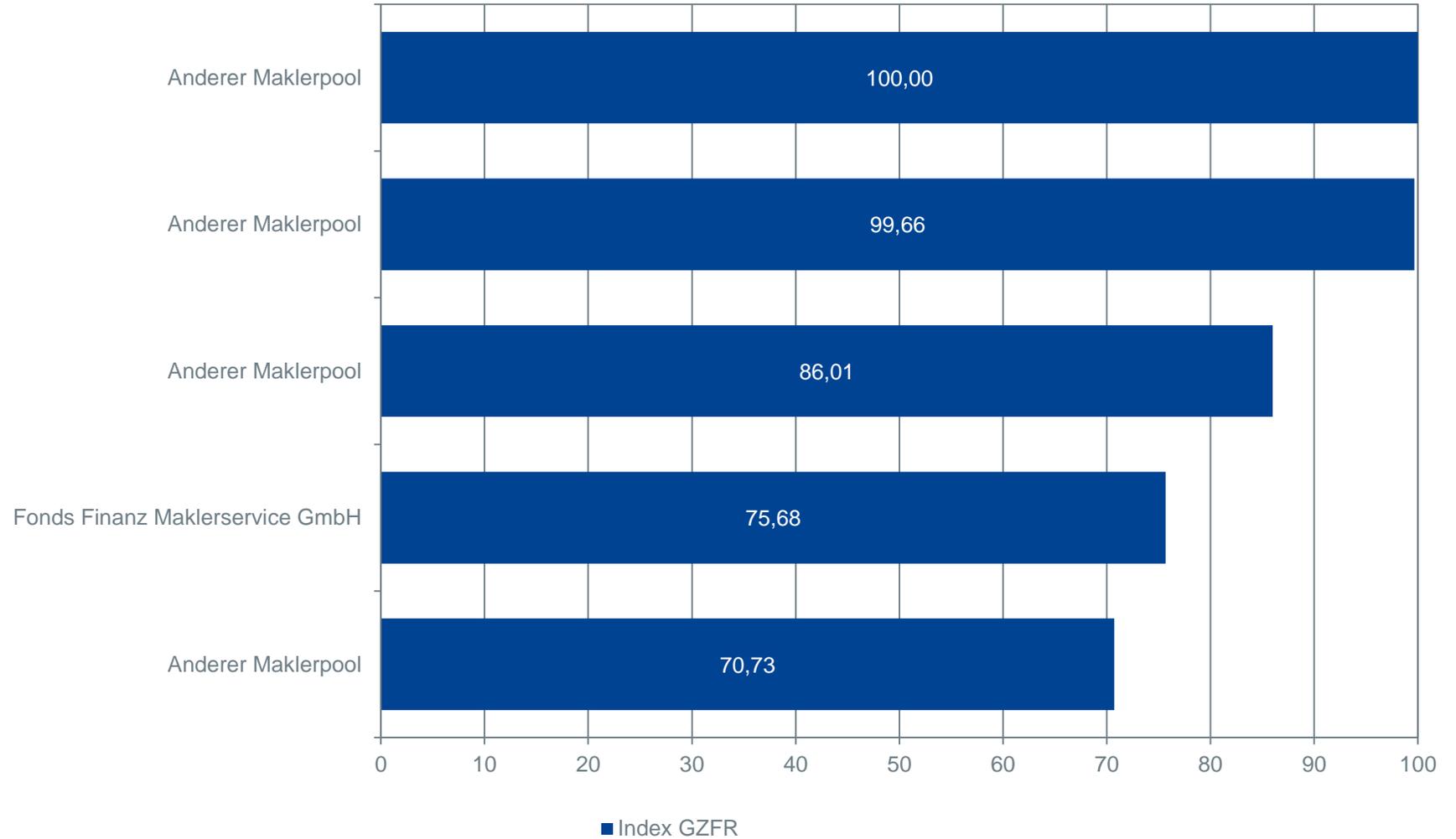
Leistungskriterien	Produkt- / Fachinformationen			Auswahl an speziellen Deckungskonzepten			Beratungs- und Angebotssoftware			Zentrale Vertriebsunterstützung		
	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n
Pools												
Anderer Maklerpool	1,50	1	12	1,42	1	12	1,58	1	12	1,58	1	12
Anderer Maklerpool	1,54	2	13	1,54	2	13	1,85	2	13	1,85	2	13
Anderer Maklerpool	1,85	5	13	2,38	4	13	1,93	4	14	2,07	3	14
Fonds Finanz	1,82	3	55	2,51	5	49	1,91	3	55	2,15	4	54
Anderer Maklerpool	1,84	4	19	2,26	3	19	2,22	5	18	2,16	5	19
Relevanzfaktor	0,00%			11,23%			13,13%			10,60%		

3.3.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Kranken (4/5)

■ Top-3 Noten pro LK

Leistungskriterien	Regionale Vertriebsunterstützung			Courtagevereinbarungen			Online-Plattform			Bestandskundenservice			Gewichtete GZFR	Index der GZFR
	Pools	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang		
Anderer Maklerpool	1,58	1	12	1,73	2	11	1,73	2	11	2,18	3	11	1,61	100,00
Anderer Maklerpool	2,17	2	12	1,38	1	13	1,85	3	13	1,91	2	11	1,61	99,66
Anderer Maklerpool	2,27	3	11	1,77	3	13	1,57	1	14	1,64	1	14	1,83	86,01
Fonds Finanz	2,64	5	44	1,89	4	55	2,05	4	55	2,22	5	51	2,00	75,68
Anderer Maklerpool	2,61	4	18	1,89	4	19	2,12	5	17	2,18	3	17	2,08	70,73
Relevanzfaktor	6,75%			12,52%			0,00%			10,06%				

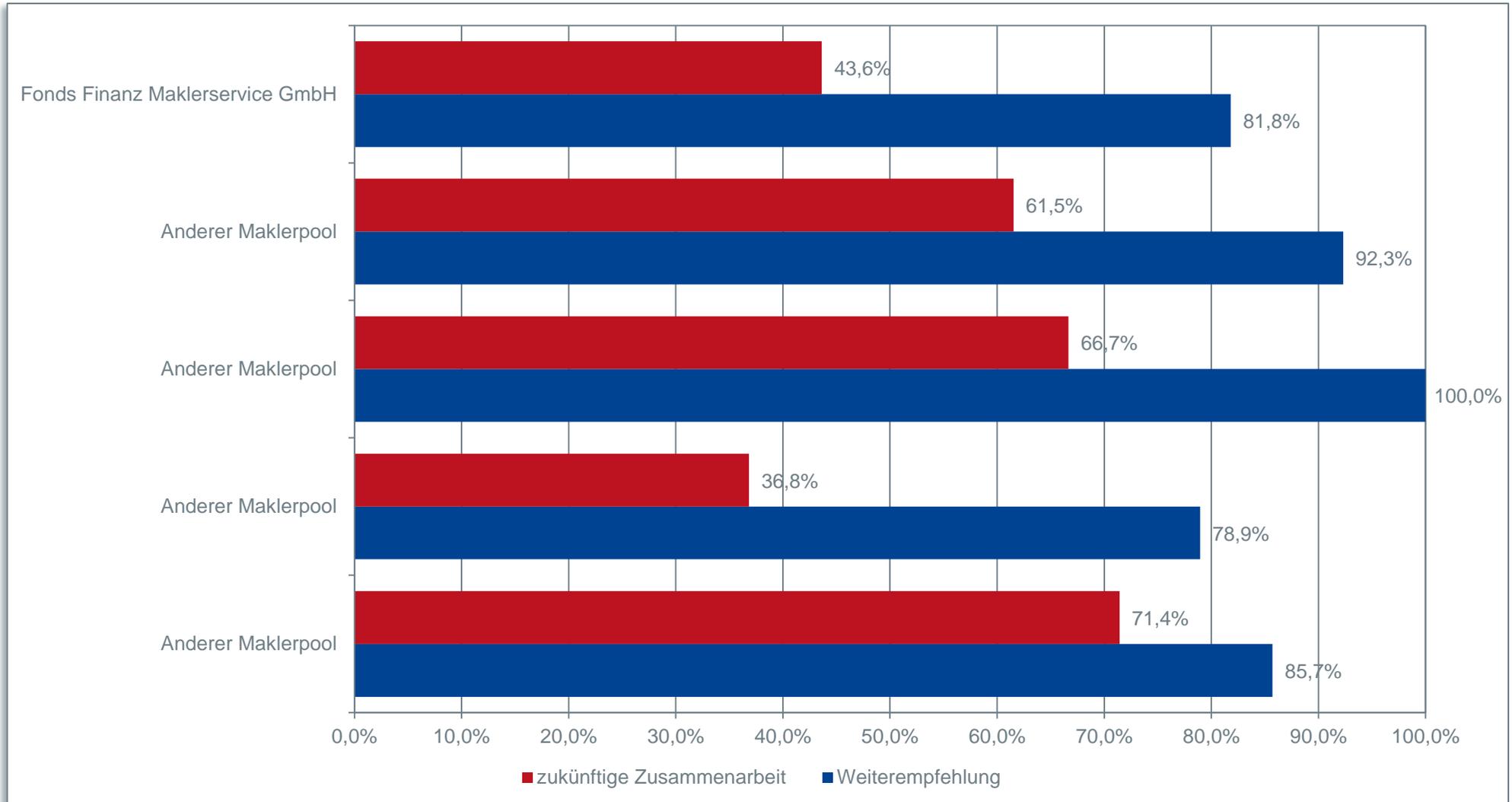
3.3.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Kranken (5/5)



3.3.4 Weiterempfehlungs- und Intensivierungsrate – Bereich Kranken

Ich empfehle die folgenden Pools und Dienstleister gerne einem befreundeten Kollegen weiter. Top-2-Box „trifft voll zu“ und „trifft zu“

Wie werden Sie die zukünftige Zusammenarbeit mit folgenden Pools und Dienstleistern gestalten? Top-2-Box „stark intensivieren“ und „intensivieren“



3. ERGEBNISSE

3.3.5 ANALYSE TOP-5 IM BEREICH KRANKEN

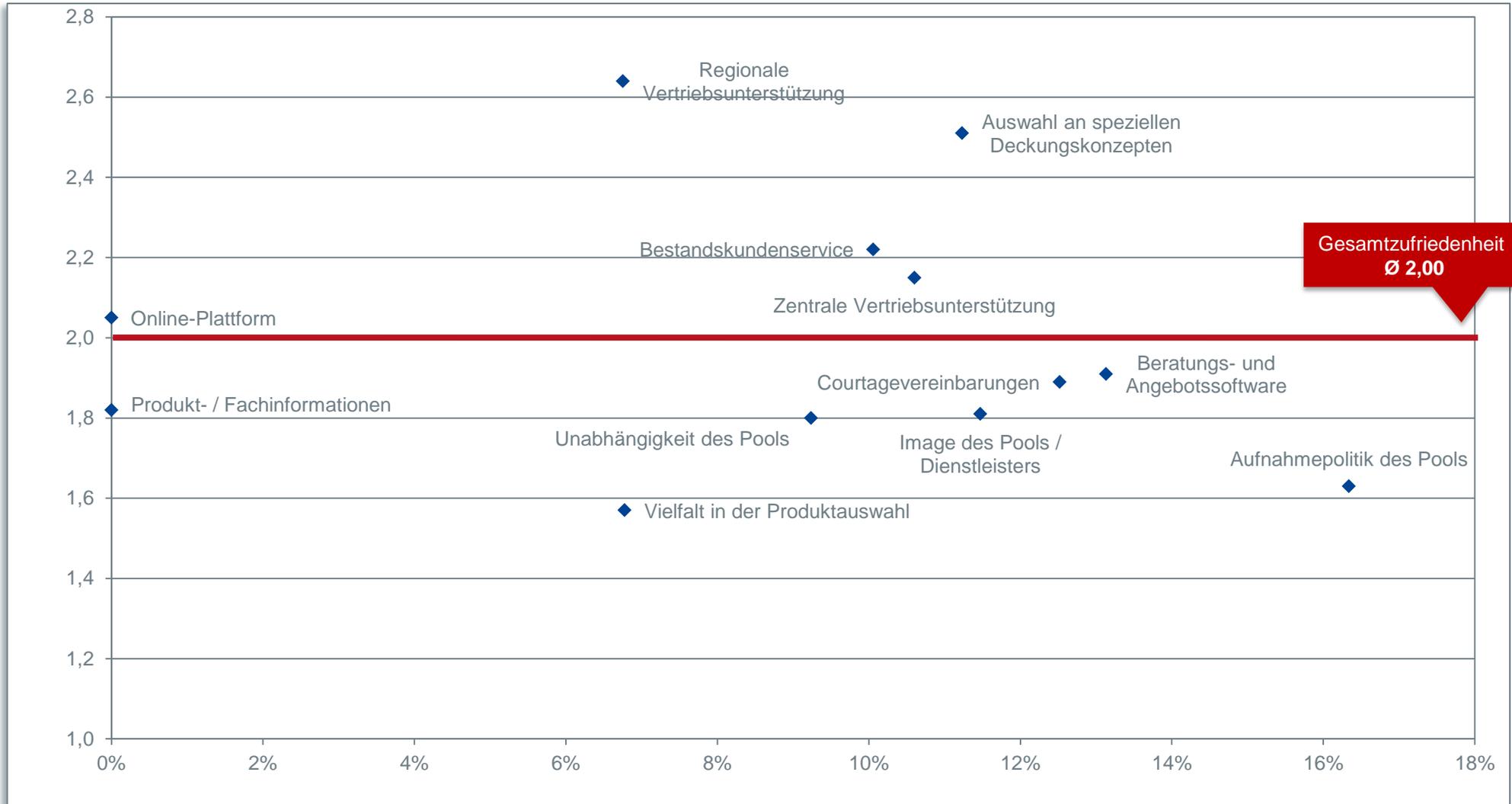
3.3.5 Analyse Top-5 – Bereich Kranken

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | Leistungskriterien

Leistungskriterium	■ sehr gut (1) ■ gut (2) ■ befriedigend (3) ■ ausreichend (4) ■ mangelhaft (5) ungenügend (6)						Ø-Note	Rang	Anzahl Stimmen
Aufnahmepolitik des Pools	51,9%	38,9%	7,4%	1,9%			1,63	3	54
Beratungs- und Angebotssoftware	27,3%	54,5%	18,2%				1,91	3	55
Courtagevereinbarungen	25,5%	60,0%	14,5%				1,89	4	55
Image des Pools / Dienstleisters	44,4%	37,0%	14,8%	3,7%			1,81	4	54
Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	14,3%	40,8%	30,6%	10,2%	2,0%	2,0%	2,51	5	49
Zentrale Vertriebsunterstützung	24,1%	42,6%	29,6%	1,9%	1,9%		2,15	4	54
Bestandskundenservice	23,5%	47,1%	19,6%	5,9%	2,0%	2,0%	2,22	5	51
Unabhängigkeit des Pools	38,2%	50,9%	7,3%	3,6%			1,8	5	55
Vielfalt in der Produktauswahl	51,8%	39,3%	8,9%				1,57	3	56
Regionale Vertriebsunterstützung	15,9%	40,9%	20,5%	11,4%	9,1%	2,3%	2,64	5	44
Online-Plattform	21,8%	60,0%	14,5%	1,8%	1,8%		2,05	4	55
Produkt- Fachinformationen	32,7%	54,5%	10,9%	1,8%			1,82	3	55

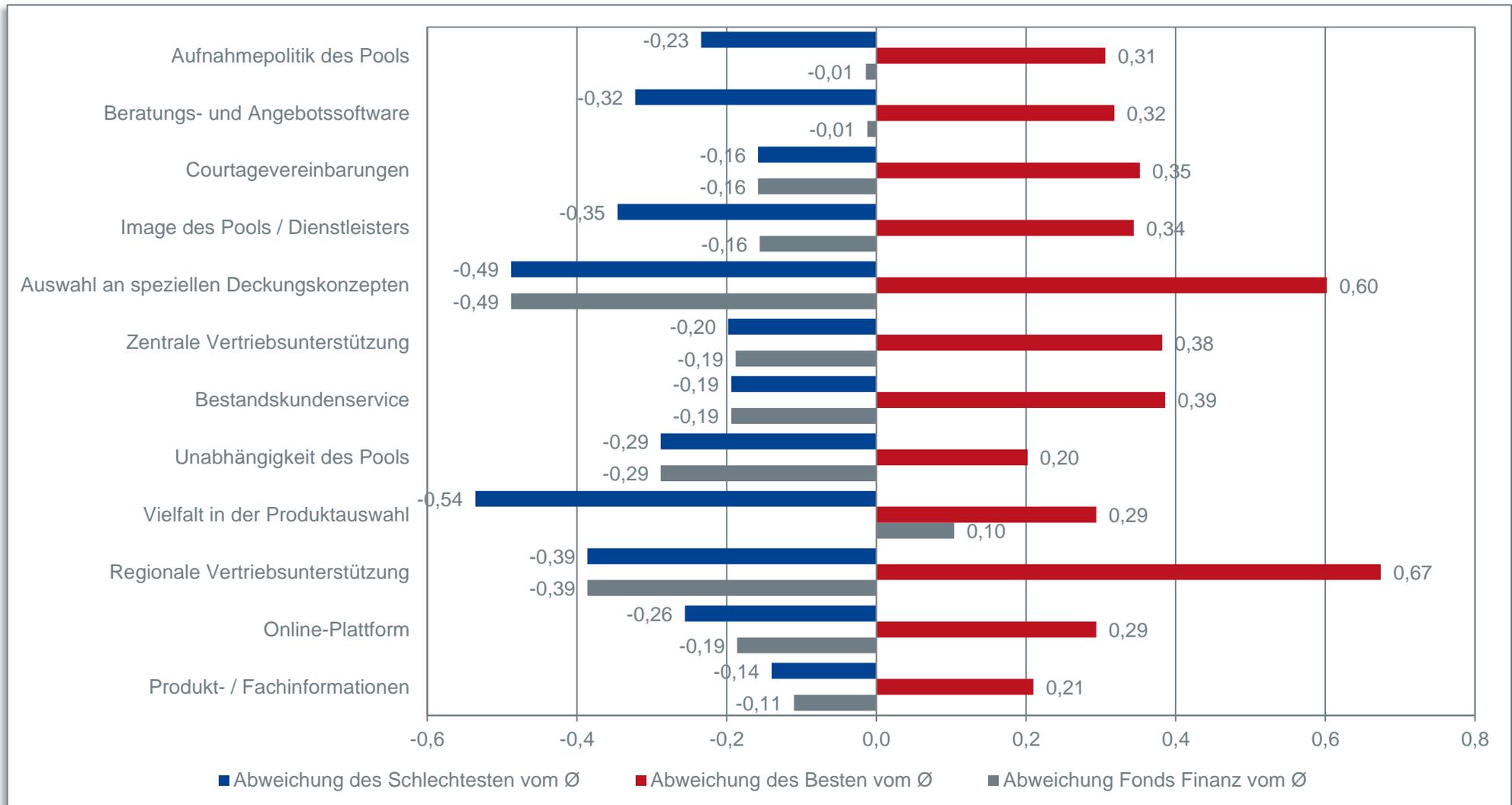
3.3.5 Analyse Top-5 – Bereich Kranken

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | interne Stärken- / Schwächen-Analyse



3.3.5 Analyse Top-5 – Bereich Kranken

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | wettbewerbsorientierte Stärken- / Schwächen-Analyse



3.3.5 Analyse Top-5 – Bereich Kranken

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | Management-Matrix

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

Legende			
Erreichungsgrad (Abweichung)	++	viel besser	>0,5
	+	etwas besser	0,1-0,5
	o	durchschnittlich	-0,1 bis 0,1
	-	etwas schlechter	-0,1 bis -0,5
	--	viel schlechter	< -0,5
Wichtigkeit (Relevanz des Leistungskriteriums)	++	sehr wichtig	> 1,1
	+	wichtig	1,0 < x < 1,1
	o	durchschnittlich	= 1,0

3. ERGEBNISSE

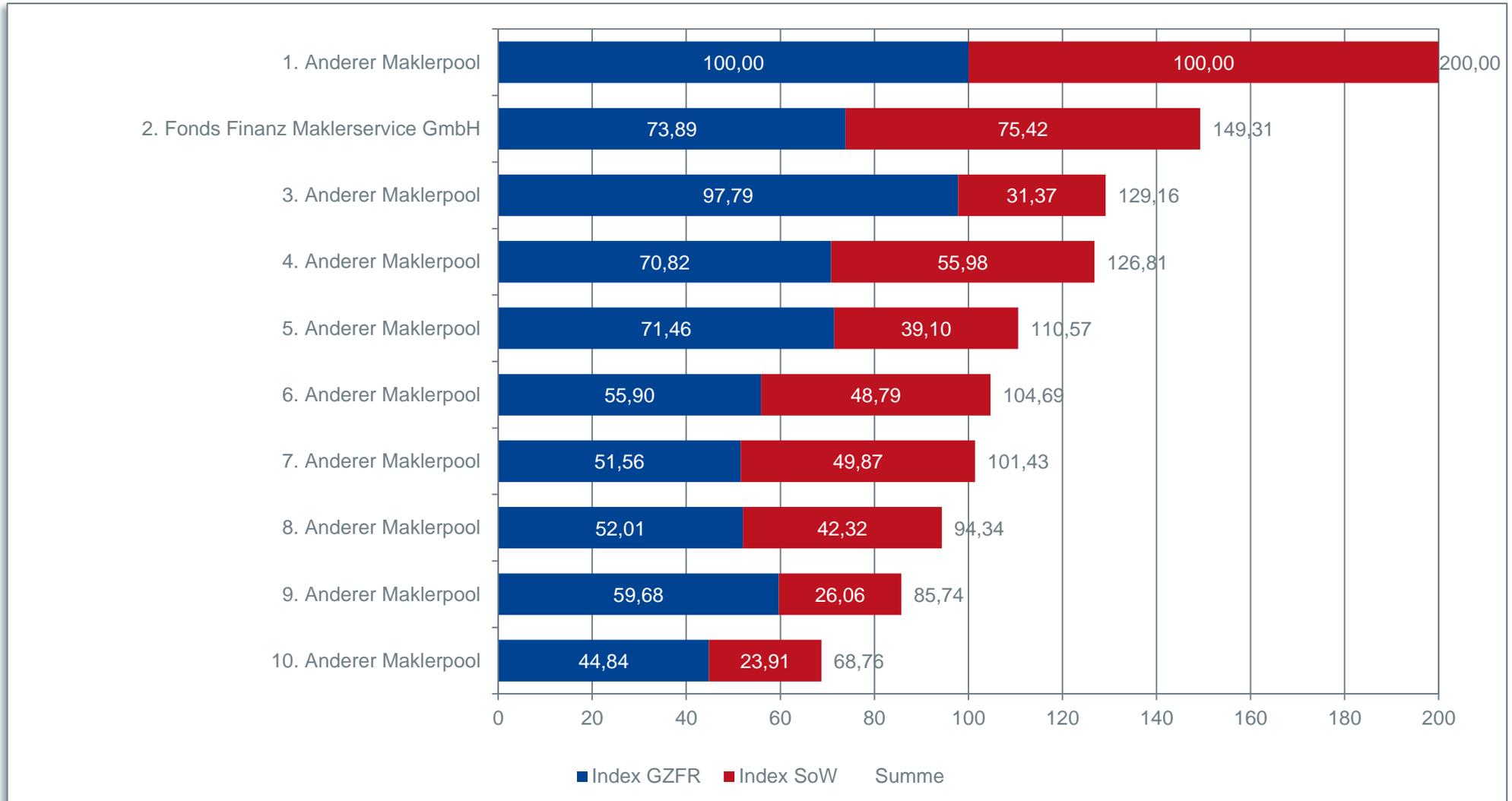
3.4 FAVORITEN DER VERMITTLER IM BEREICH KOMPOSIT

3.4 Top-3-Favoriten der Vermittler – Bereich Komposit

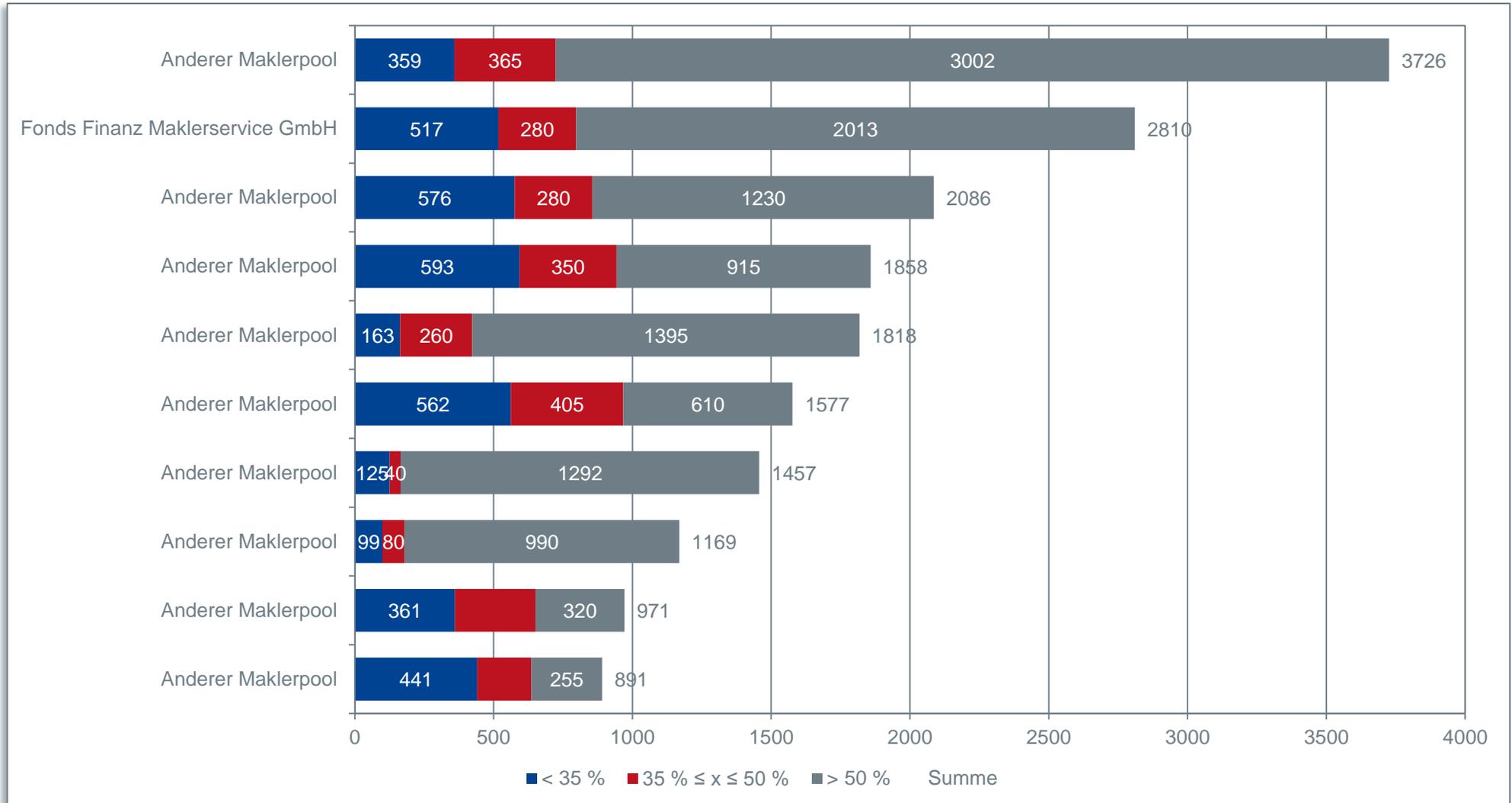
Komposit	
Platz 1	Anderer Maklerpool
Platz 2	Fonds Finanz Maklerservice GmbH
Platz 3	Anderer Maklerpool
Platz 4	Anderer Maklerpool
Platz 5	Anderer Maklerpool
Platz 6	Anderer Maklerpool
Platz 7	Anderer Maklerpool
Platz 8	Anderer Maklerpool
Platz 9	Anderer Maklerpool
Platz 10	Anderer Maklerpool



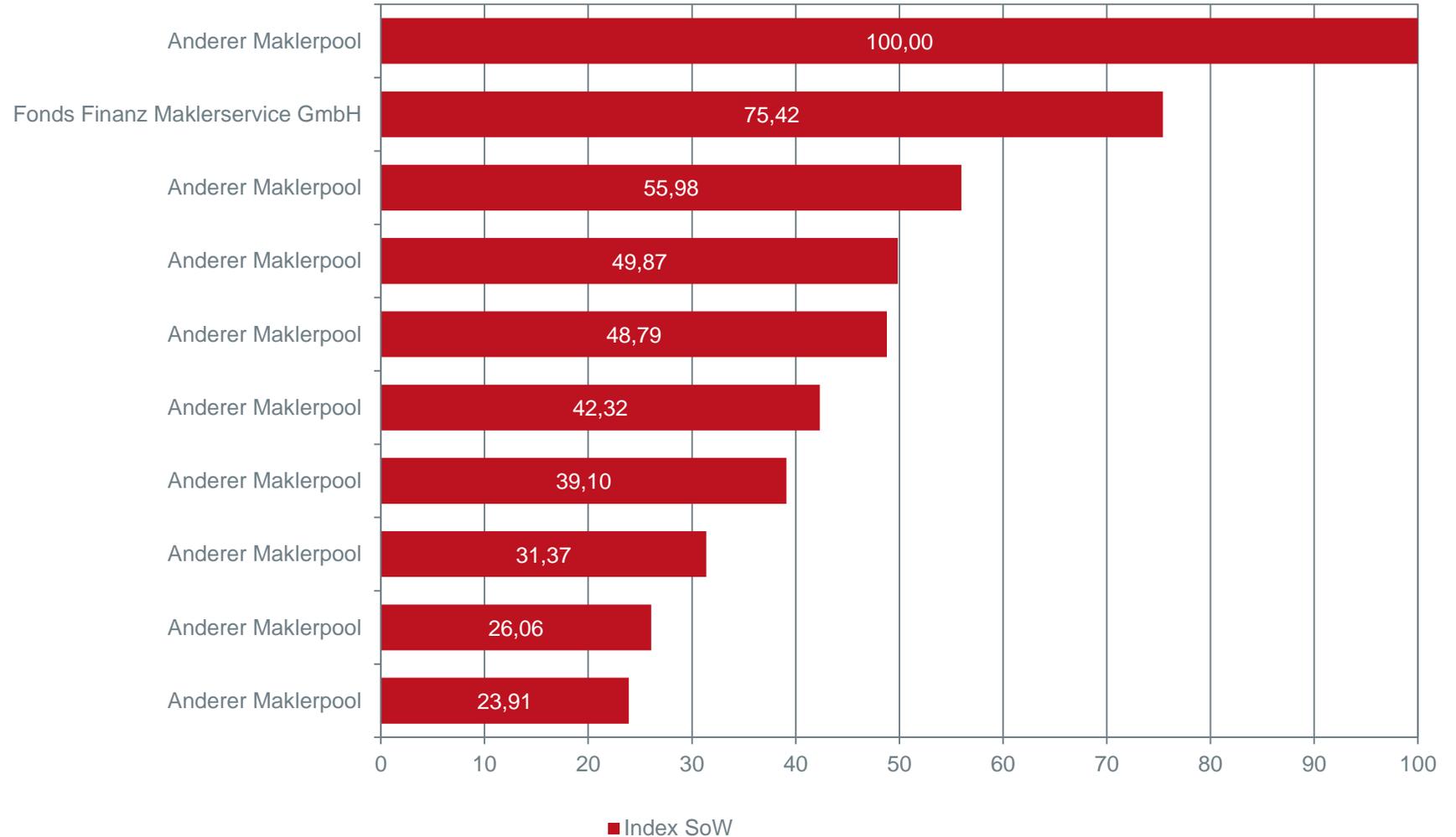
3.4.1 Ranking Top-10 – Bereich Komposit



3.4.2 Share of Wallet – Bereich Komposit (1/4)



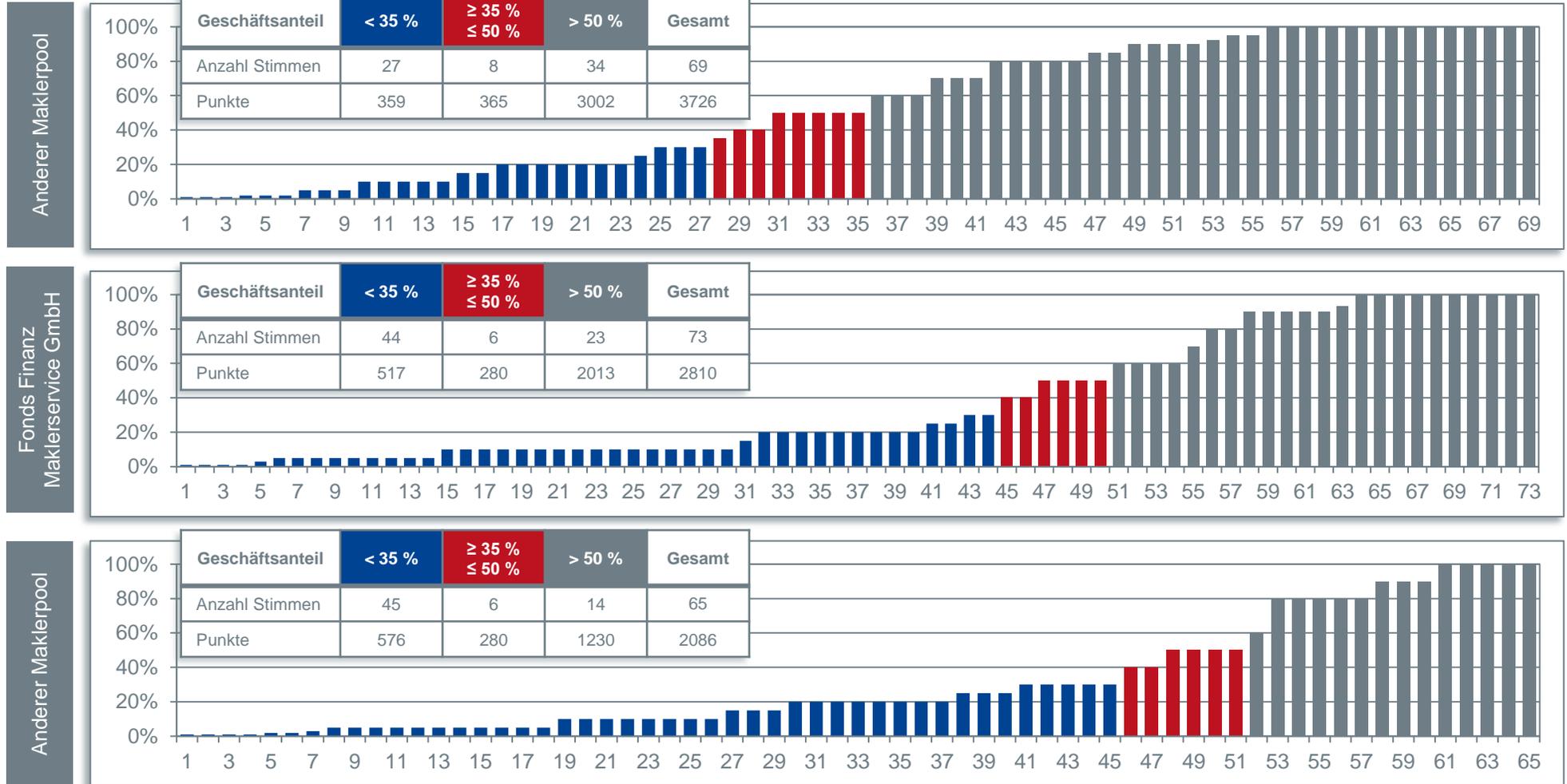
3.4.2 Share of Wallet – Bereich Komposit (2/4)



3.4.2 Share of Wallet – Bereich Komposit (3/4)

Unternehmen Vorsorge / Leben	Anzahl der Stimmen			Gesamt	Geschäftsanteil			Index
	Geschäftsanteil				Mittelwert in %	Median	Gesamtpunkte	
	< 35 %	35 % ≤ x ≤ 50 %	> 50 %					
Anderer Maklerpool	27	8	34	69	54,00	50,00	3726	100,00
Fonds Finanz Maklerservice GmbH	44	6	23	73	38,49	20,00	2810	75,42
Anderer Maklerpool	45	6	14	65	32,09	20,00	2086	55,98
Anderer Maklerpool	59	8	10	77	24,13	10,00	1858	49,87
Anderer Maklerpool	16	6	16	38	47,84	42,50	1818	48,79
Anderer Maklerpool	50	9	8	67	23,54	15,00	1577	42,32
Anderer Maklerpool	11	1	15	27	53,96	60,00	1457	39,10
Anderer Maklerpool	9	2	10	21	55,67	40,00	1169	31,37
Anderer Maklerpool	38	6	4	48	20,23	10,00	971	26,06
Anderer Maklerpool	37	4	3	44	20,25	10,00	891	23,91

3.4.2 Share of Wallet – Bereich Komposit (4/4)



3.4.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Komposit (1/5)

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

Leistungskriterien	Unabhängigkeit des Pools	Aufnahmepolitik des Pools	Image des Pools / Dienstleisters	Vielfalt in der Produktauswahl	Produkt- / Fachinformationen	Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	Beratungs- und Angebotssoftware	Zentrale Vertriebsunterstützung	Regionale Vertriebsunterstützung	Courtagevereinbarungen	Online-Plattform	Bestandskunden-service	gewichtete Gesamt-zufriedenheit (GZFR)	Index der GZFR
Pools	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note		
Anderer Maklerpool	1,32	1,49	1,37	1,53	1,39	1,47	1,58	1,57	1,74	1,47	1,53	2,00	1,54	100,00
Anderer Maklerpool	1,33	1,22	1,33	1,28	1,50	1,53	1,67	1,78	1,88	1,50	2,11	1,80	1,57	97,79
Fonds Finanz	1,63	1,55	1,75	1,65	1,79	2,61	1,96	2,15	2,29	1,83	1,93	2,14	1,94	73,89
Anderer Maklerpool	1,50	2,14	1,52	2,05	2,05	2,55	1,95	2,20	2,47	1,95	1,71	1,62	1,98	71,46
Anderer Maklerpool	1,57	1,53	1,68	2,11	2,05	1,94	2,03	2,19	3,37	1,64	1,69	2,11	1,99	70,82
Anderer Maklerpool	1,71	1,62	2,10	1,90	2,34	2,03	2,21	2,30	2,86	2,22	2,25	2,42	2,16	59,68
Anderer Maklerpool	1,75	1,56	2,08	2,38	2,23	2,35	2,56	2,27	2,76	1,96	2,35	2,42	2,22	55,90
Anderer Maklerpool	1,94	1,91	2,06	2,15	2,36	1,92	2,37	2,38	2,91	2,46	2,24	2,67	2,28	52,01
Anderer Maklerpool	2,11	1,72	1,92	2,38	2,18	1,87	2,32	2,54	3,58	2,08	2,11	2,65	2,28	51,56
Anderer Maklerpool	2,23	1,97	2,19	2,52	2,52	2,00	1,94	2,71	3,64	2,32	1,94	2,74	2,39	44,84
Relevanzfaktor	9,24%	16,34%	11,47%	6,77%	0,00%	11,23%	13,13%	10,60%	6,75%	12,52%	0,00%	10,06%		

3.4.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Komposit (2/5)

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

Leistungskriterien	Unabhängigkeit des Pools			Aufnahmepolitik des Pools			Image des Pools / Dienstleisters			Vielfalt in der Produktauswahl		
	Pools	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang
Anderer Maklerpool	1,32	1	37	1,49	2	37	1,37	2	38	1,53	2	38
Anderer Maklerpool	1,33	2	18	1,22	1	18	1,33	1	18	1,28	1	18
Fonds Finanz	1,63	5	52	1,55	4	53	1,75	5	53	1,65	3	54
Anderer Maklerpool	1,50	3	20	2,14	10	21	1,52	3	21	2,05	5	21
Anderer Maklerpool	1,57	4	35	1,53	3	34	1,68	4	37	2,11	6	37
Anderer Maklerpool	1,71	6	28	1,62	6	26	2,10	9	29	1,90	4	29
Anderer Maklerpool	1,75	7	24	1,56	5	25	2,08	8	24	2,38	9	26
Anderer Maklerpool	1,94	8	35	1,91	8	33	2,06	7	35	2,15	7	34
Anderer Maklerpool	2,11	9	38	1,72	7	36	1,92	6	37	2,38	8	37
Anderer Maklerpool	2,23	10	31	1,97	9	31	2,19	10	32	2,52	10	31
Relevanzfaktor	9,24%			16,34%			11,47%			6,77%		

3.4.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Komposit (3/5)

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

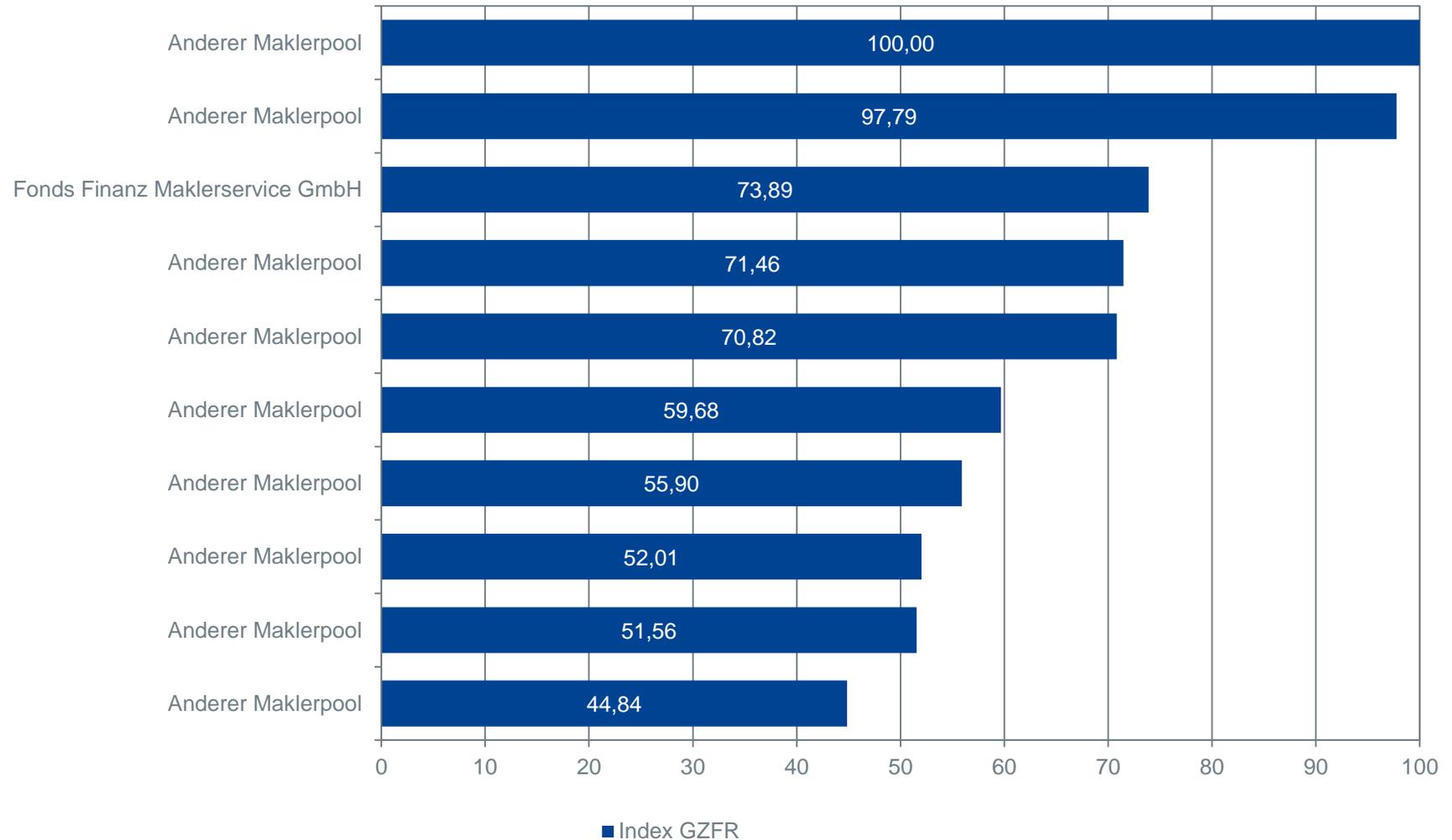
Leistungskriterien	Produkt- / Fachinformationen			Auswahl an speziellen Deckungskonzepten			Beratungs- und Angebotssoftware			Zentrale Vertriebsunterstützung		
	Pools	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang
Anderer Maklerpool	1,39	1	38	1,47	1	38	1,58	1	38	1,57	1	37
Anderer Maklerpool	1,50	2	18	1,53	2	17	1,67	2	18	1,78	2	18
Fonds Finanz	1,79	3	53	2,61	10	51	1,96	5	53	2,15	3	53
Anderer Maklerpool	2,05	4	20	2,55	9	20	1,95	4	20	2,20	5	20
Anderer Maklerpool	2,05	5	37	1,94	5	36	2,03	6	37	2,19	4	36
Anderer Maklerpool	2,34	8	29	2,03	7	29	2,21	7	28	2,30	7	27
Anderer Maklerpool	2,23	7	26	2,35	8	26	2,56	10	25	2,27	6	26
Anderer Maklerpool	2,36	9	36	1,92	4	36	2,37	9	35	2,38	8	34
Anderer Maklerpool	2,18	6	38	1,87	3	38	2,32	8	37	2,54	9	37
Anderer Maklerpool	2,52	10	33	2,00	6	32	1,94	3	33	2,71	10	31
Relevanzfaktor	0,00%			11,23%			13,13%			10,60%		

3.4.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Komposit (4/5)

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

Leistungskriterien	Regionale Vertriebsunterstützung			Courtagevereinbarungen			Online-Plattform			Bestandskundenservice			Gewichtete GZFR	Index der GZFR
	Pools	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang		
Anderer Maklerpool	1,74	1	38	1,47	1	36	1,53	1	34	2,00	3	30	1,54	100,00
Anderer Maklerpool	1,88	2	17	1,50	2	18	2,11	6	18	1,80	2	15	1,57	97,79
Fonds Finanz	2,29	3	45	1,83	4	54	1,93	4	54	2,14	5	50	1,94	73,89
Anderer Maklerpool	2,47	4	17	1,95	5	20	1,71	3	21	1,62	1	21	1,98	71,46
Anderer Maklerpool	3,37	8	30	1,64	3	36	1,69	2	35	2,11	4	36	1,99	70,82
Anderer Maklerpool	2,86	6	22	2,22	8	27	2,25	9	24	2,42	6	24	2,16	59,68
Anderer Maklerpool	2,76	5	25	1,96	6	26	2,35	10	23	2,42	6	24	2,22	55,90
Anderer Maklerpool	2,91	7	32	2,46	10	35	2,24	8	33	2,67	9	30	2,28	52,01
Anderer Maklerpool	3,58	9	31	2,08	7	37	2,11	7	35	2,65	8	34	2,28	51,56
Anderer Maklerpool	3,64	10	25	2,32	9	31	1,94	5	31	2,74	10	27	2,39	44,84
Relevanzfaktor	6,75%			12,52%			0,00%			10,06%				

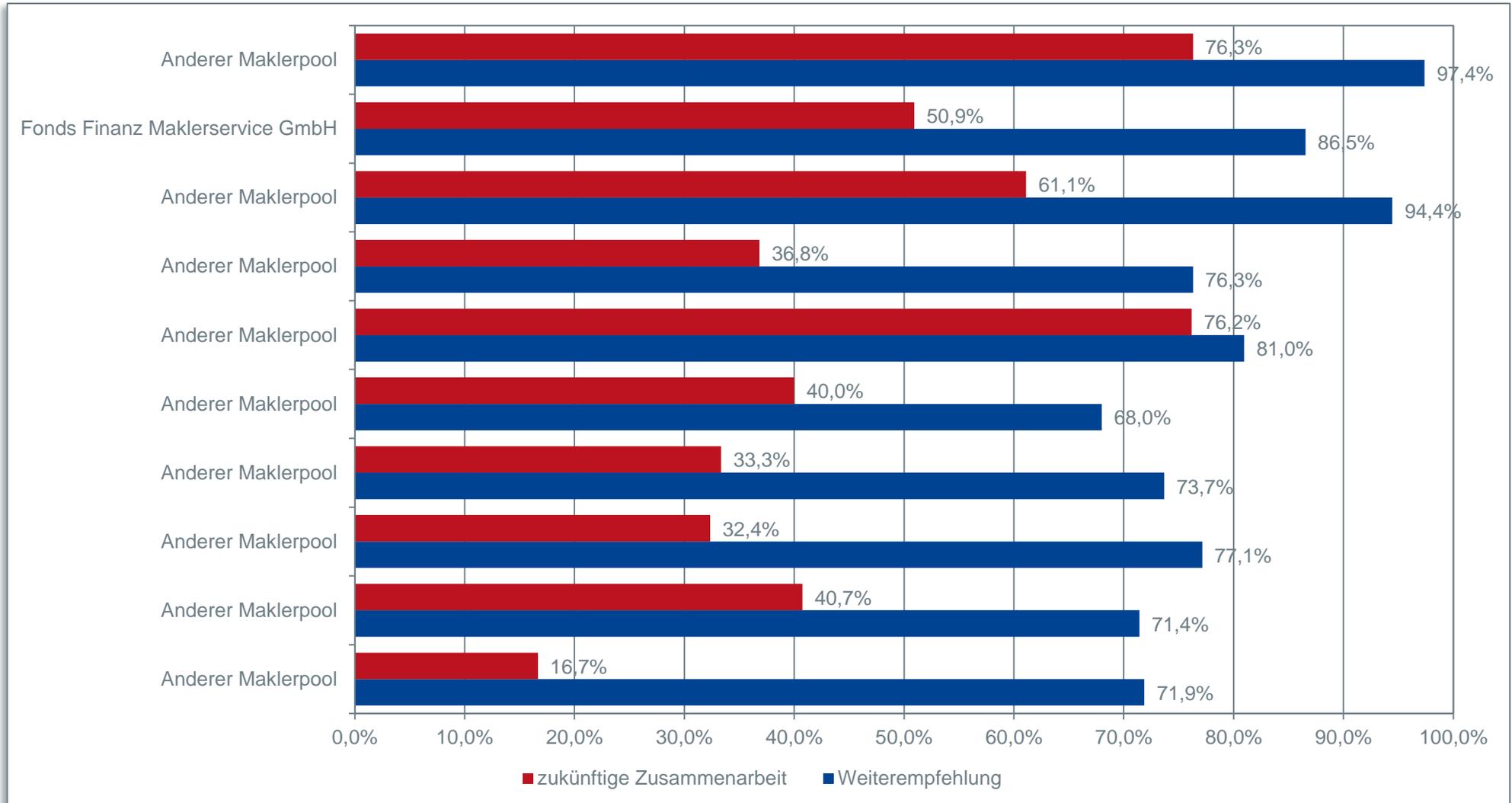
3.4.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Komposit (5/5)



3.4.4 Weiterempfehlungs- und Intensivierungsrate – Bereich Komposit

Ich empfehle die folgenden Pools und Dienstleister gerne einem befreundeten Kollegen weiter. Top-2-Box „trifft voll zu“ und „trifft zu“

Wie werden Sie die zukünftige Zusammenarbeit mit folgenden Pools und Dienstleistern gestalten? Top-2-Box „stark intensivieren“ und „intensivieren“



3. ERGEBNISSE

3.4.5 ANALYSE TOP-10 IM BEREICH KOMPOSIT

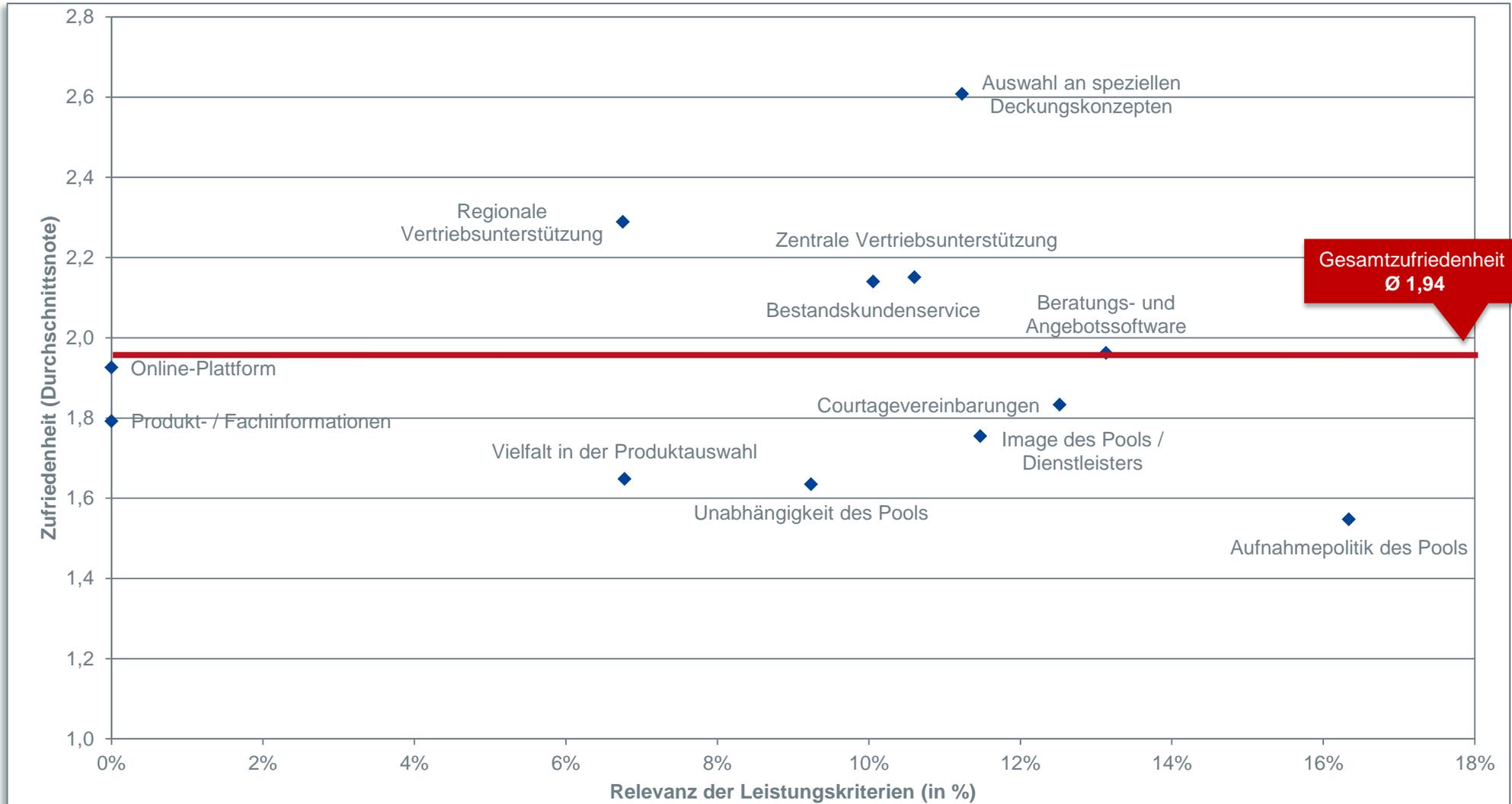
3.4.5 Analyse Top-10 – Bereich Komposit

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | Leistungskriterien

Leistungskriterium	■ sehr gut (1) ■ gut (2) ■ befriedigend (3) ■ ausreichend (4) ■ mangelhaft (5) ungenügend (6)						Ø-Note	Rang	Anzahl Stimmen
Aufnahmepolitik des Pools	52,8%	39,6%	7,5%				1,55	4	53
Beratungs- und Angebotssoftware	26,4%	50,9%	22,6%				1,96	5	53
Courtagevereinbarungen	29,6%	63,0%	5,6%	1,9%			1,83	4	54
Image des Pools / Dienstleisters	43,4%	43,4%	9,4%	1,9%	1,9%		1,75	5	53
Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	15,7%	33,3%	33,3%	13,7%	3,9%		2,61	10	51
Zentrale Vertriebsunterstützung	18,9%	49,1%	30,2%	1,9%			2,15	3	53
Bestandskundenservice	26,0%	46,0%	22,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,14	5	50
Unabhängigkeit des Pools	44,2%	51,9%	1,9%	1,9%			1,63	5	52
Vielfalt in der Produktauswahl	46,3%	42,6%	11,1%				1,65	3	54
Regionale Vertriebsunterstützung	24,4%	42,2%	20,0%	8,9%	2,2%	2,2%	2,29	3	45
Online-Plattform	27,8%	57,4%	13,0%	1,9%			1,93	4	54
Produkt- Fachinformationen	35,8%	49,1%	15,1%				1,79	3	53

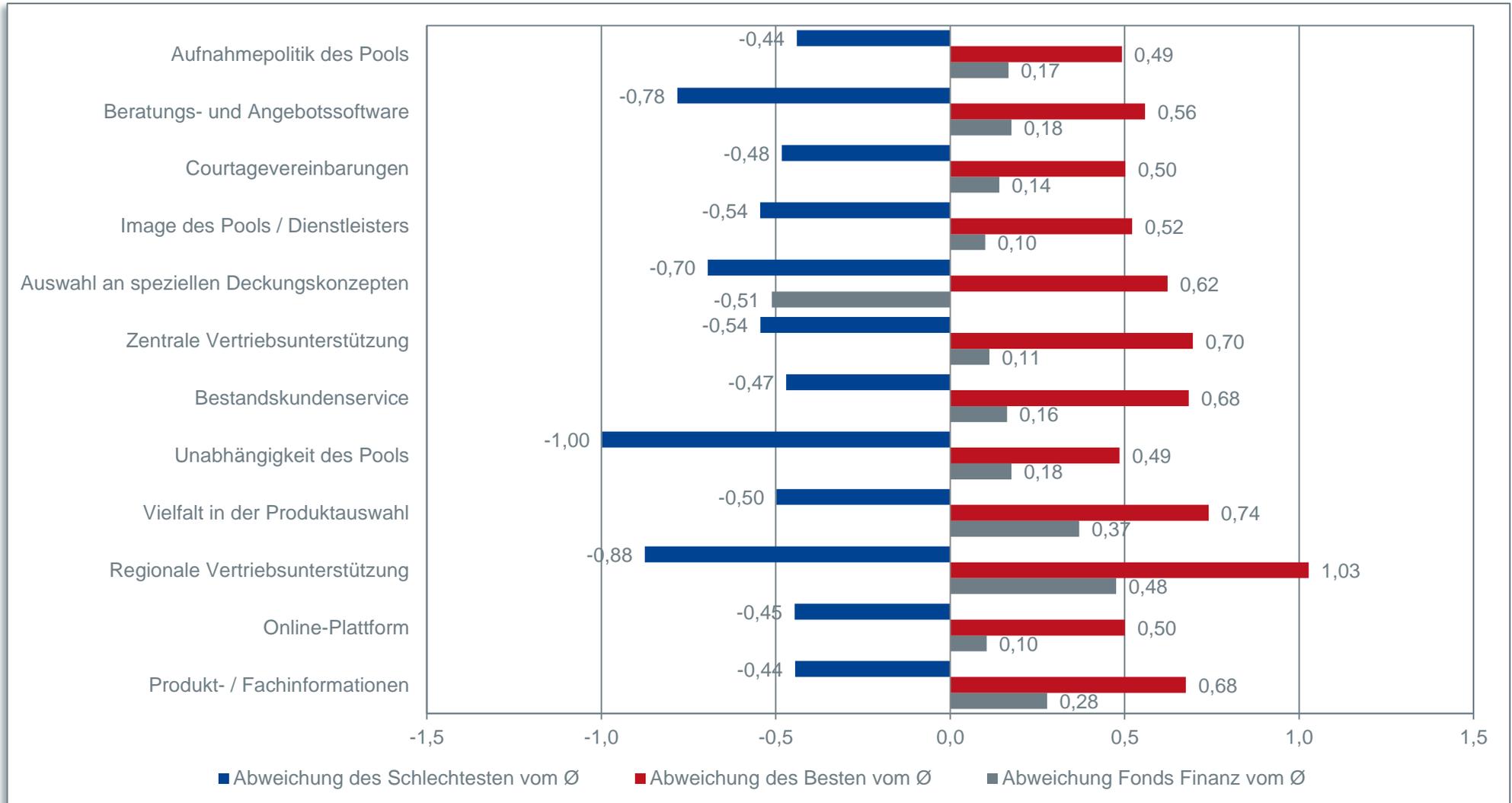
3.4.5 Analyse Top-10 – Bereich Komposit

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | interne Stärken- / Schwächen-Analyse



3.4.5 Analyse Top-10 – Bereich Komposit

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | wettbewerbsorientierte Stärken- / Schwächen-Analyse



3.4.5 Analyse Top-10 – Bereich Komposit

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | Management-Matrix

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

Legende			
Erreichungsgrad (Abweichung)	++	viel besser	>0,5
	+	etwas besser	0,1-0,5
	o	durchschnittlich	-0,1 bis 0,1
	-	etwas schlechter	-0,1 bis -0,5
	--	viel schlechter	< -0,5
Wichtigkeit (Relevanz des Leistungskriteriums)	++	sehr wichtig	> 1,1
	+	wichtig	1,0 < x < 1,1
	o	durchschnittlich	= 1,0

3. ERGEBNISSE

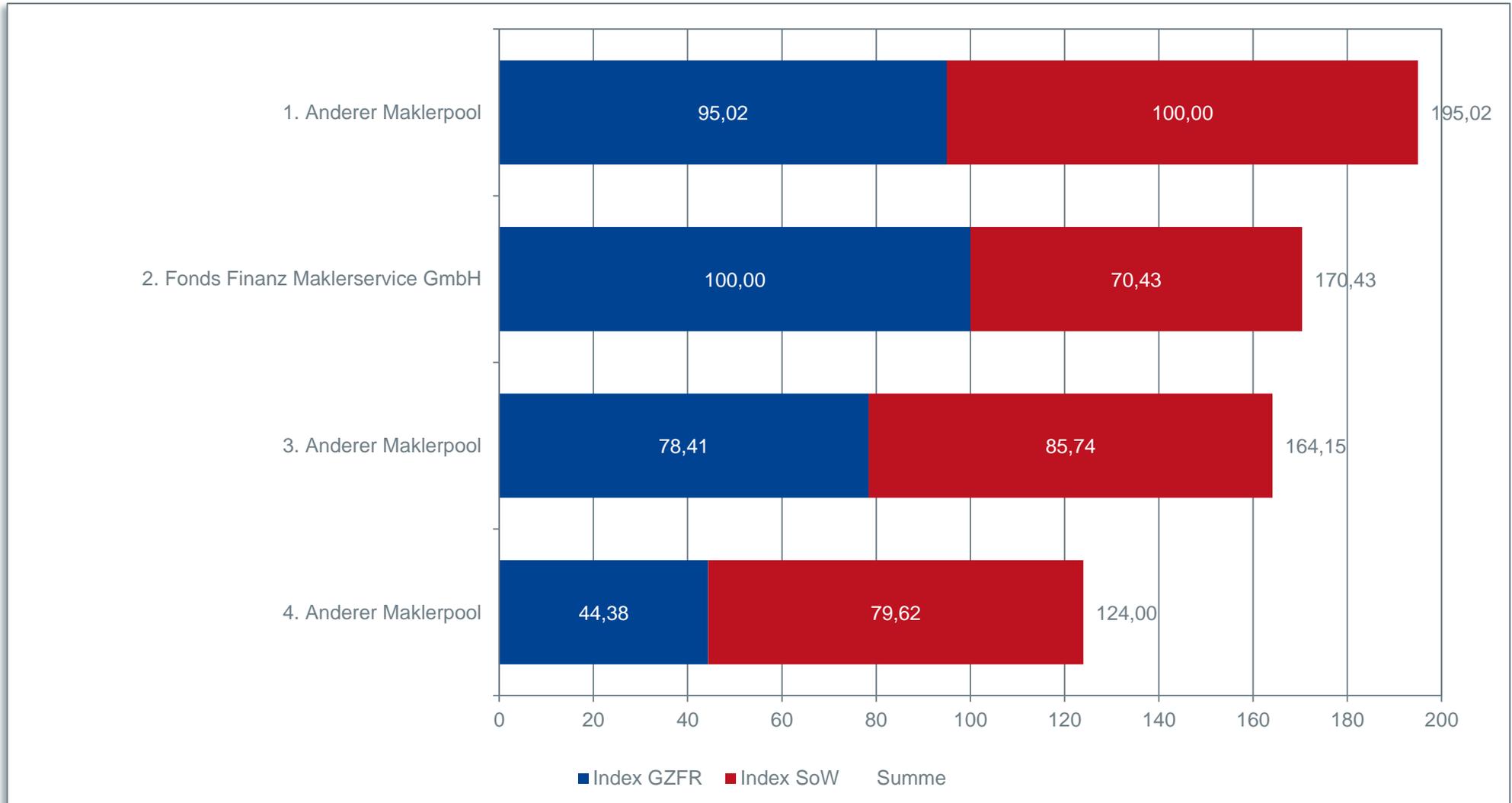
3.5 FAVORITEN DER VERMITTLER IM BEREICH FINANZEN

3.5 Top-3-Favoriten der Vermittler – Bereich Finanzen

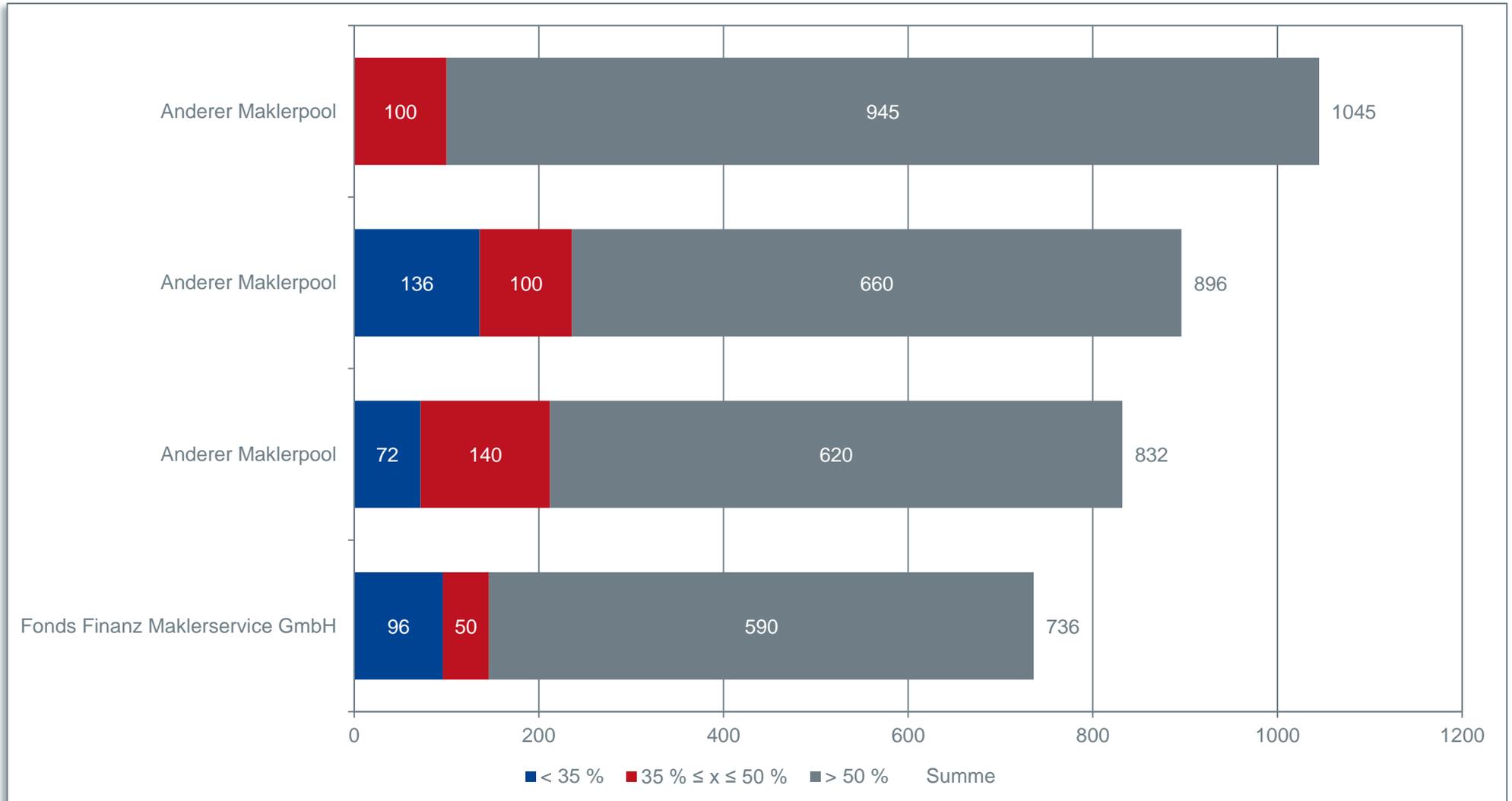
Finanzen	
Platz 1	Anderer Maklerpool
Platz 2	Fonds Finanz Maklerservice GmbH
Platz 3	Anderer Maklerpool
Platz 4	Anderer Maklerpool



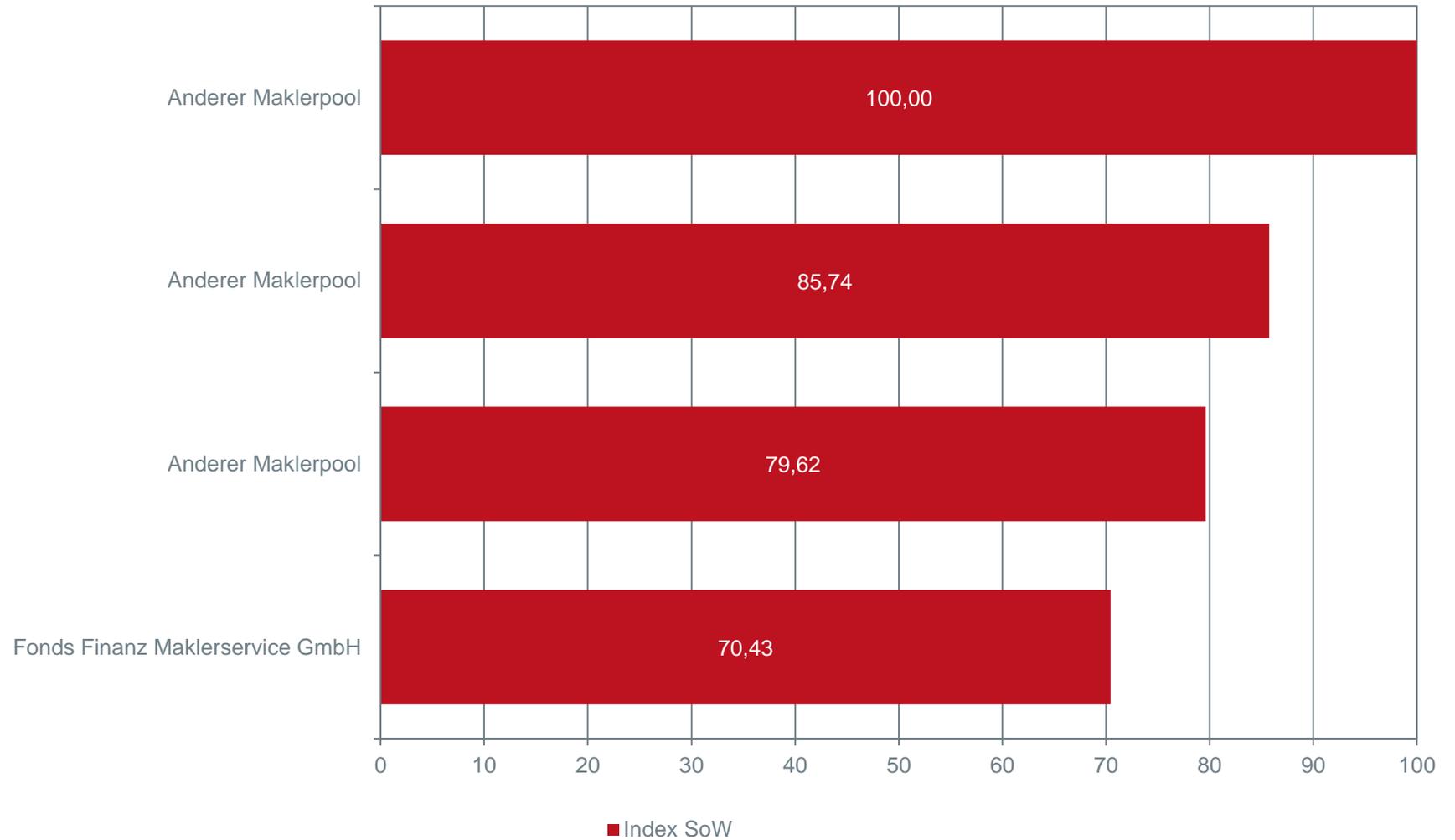
3.5.1 Ranking Top-4 – Bereich Finanzen



3.5.2 Share of Wallet – Bereich Finanzen (1/4)



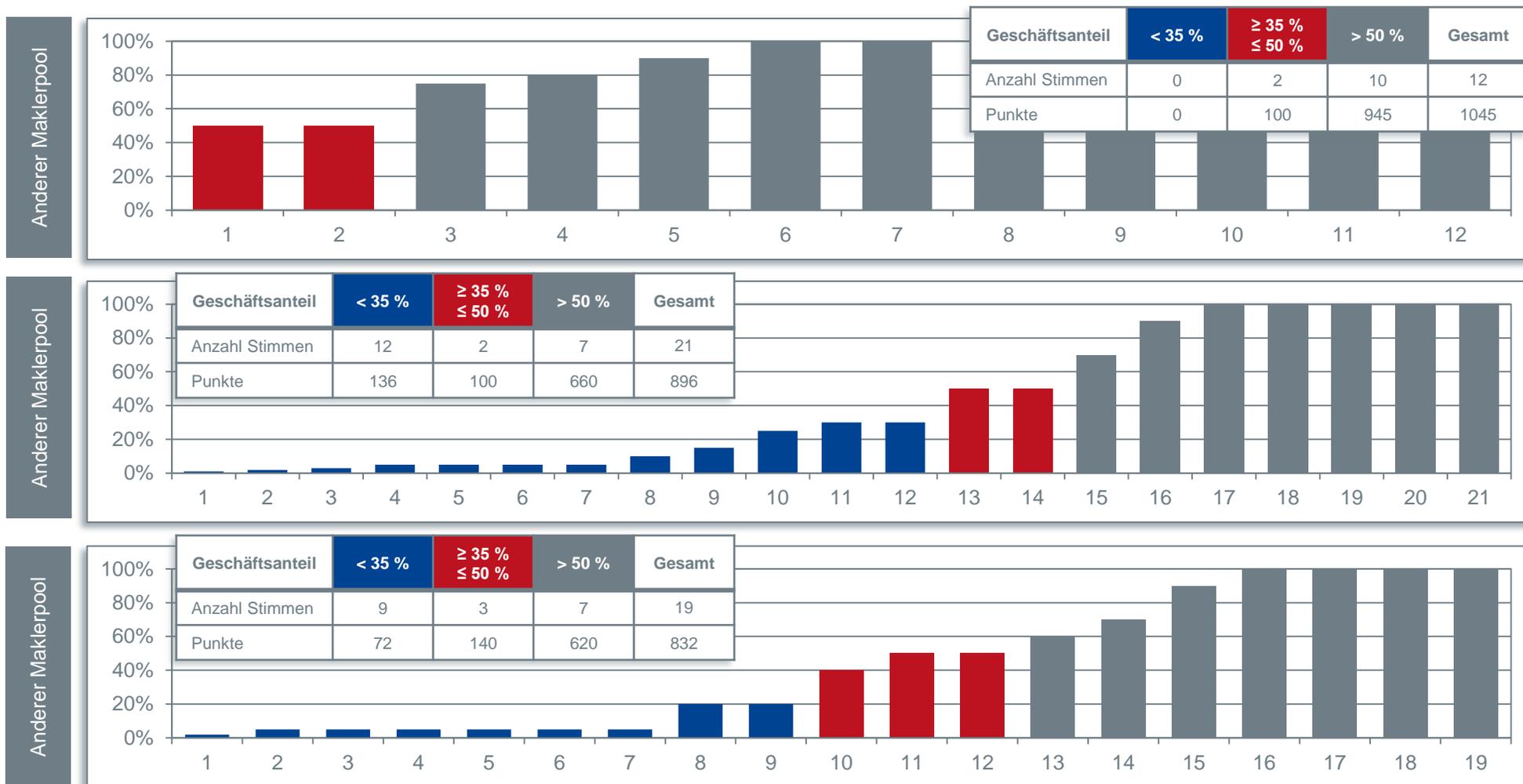
3.5.2 Share of Wallet – Bereich Finanzen (2/4)



3.5.2 Share of Wallet – Bereich Finanzen (3/4)

Unternehmen Private Vorsorge und Biometrie	Anzahl der Stimmen			Gesamt	Geschäftsanteil			Index
	Geschäftsanteil				Mittelwert in %	Median	Gesamtpunkte	
	< 35 %	35 % ≤ x ≤ 50 %	> 50 %					
Anderer Maklerpool	0	2	10	12	87,08	100,00	1045	100,00
Anderer Maklerpool	12	2	7	21	42,67	25,00	896	85,74
Anderer Maklerpool	9	3	7	19	43,79	20,00	832	79,62
Fonds Finanz Maklerservice GmbH	8	1	6	15	49,07	27,50	736	70,43

3.5.2 Share of Wallet – Bereich Finanzen (4/4)



3.5.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Finanzen (1/5)

 Top-3 Noten pro LK

Leistungskriterien	Unabhängigkeit des Pools	Aufnahmepolitik des Pools	Image des Pools / Dienstleisters	Vielfalt in der Produktauswahl	Produkt- / Fachinformationen	Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	Beratungs- und Angebotssoftware	Zentrale Vertriebsunterstützung	Regionale Vertriebsunterstützung	Courtagevereinbarungen	Online-Plattform	Bestandskunden-service	gewichtete Gesamtzufriedenheit (GZFR)	Index der GZFR
Pools	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note	Ø-Note		
Fonds Finanz	1,42	1,54	1,62	1,46	1,54	2,00	1,77	1,77	2,10	1,77	1,46	1,83	1,69	100,00
Anderer Maklerpool	1,60	1,36	1,45	1,73	2,00	2,30	1,50	2,00	2,18	1,83	1,67	1,75	1,78	95,02
Anderer Maklerpool	2,13	2,12	2,00	1,82	2,06	1,91	1,64	1,93	2,90	2,27	1,73	2,18	2,06	78,41
Anderer Maklerpool	2,79	2,21	2,56	2,21	2,58	2,94	2,53	3,00	3,28	2,50	2,25	2,75	2,63	44,38
	9,24%	16,34%	11,47%	6,77%	0,00%	11,23%	13,13%	10,60%	6,75%	12,52%	0,00%	10,06%		

3.5.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Finanzen (2/5)

 Top-3 Noten pro LK

Leistungskriterien	Unabhängigkeit des Pools			Aufnahmepolitik des Pools			Image des Pools / Dienstleisters			Vielfalt in der Produktauswahl		
	Pools	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang
Fonds Finanz	1,42	1	12	1,54	2	13	1,62	2	13	1,46	1	13
Anderer Maklerpool	1,60	2	10	1,36	1	11	1,45	1	11	1,73	2	11
Anderer Maklerpool	2,13	3	16	2,12	3	17	2,00	3	16	1,82	3	17
Anderer Maklerpool	2,79	4	19	2,21	4	19	2,56	4	18	2,21	4	19
Relevanzfaktor	9,24%			16,34%			11,47%			6,77%		

3.5.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Finanzen (3/5)

 Top-3 Noten pro LK

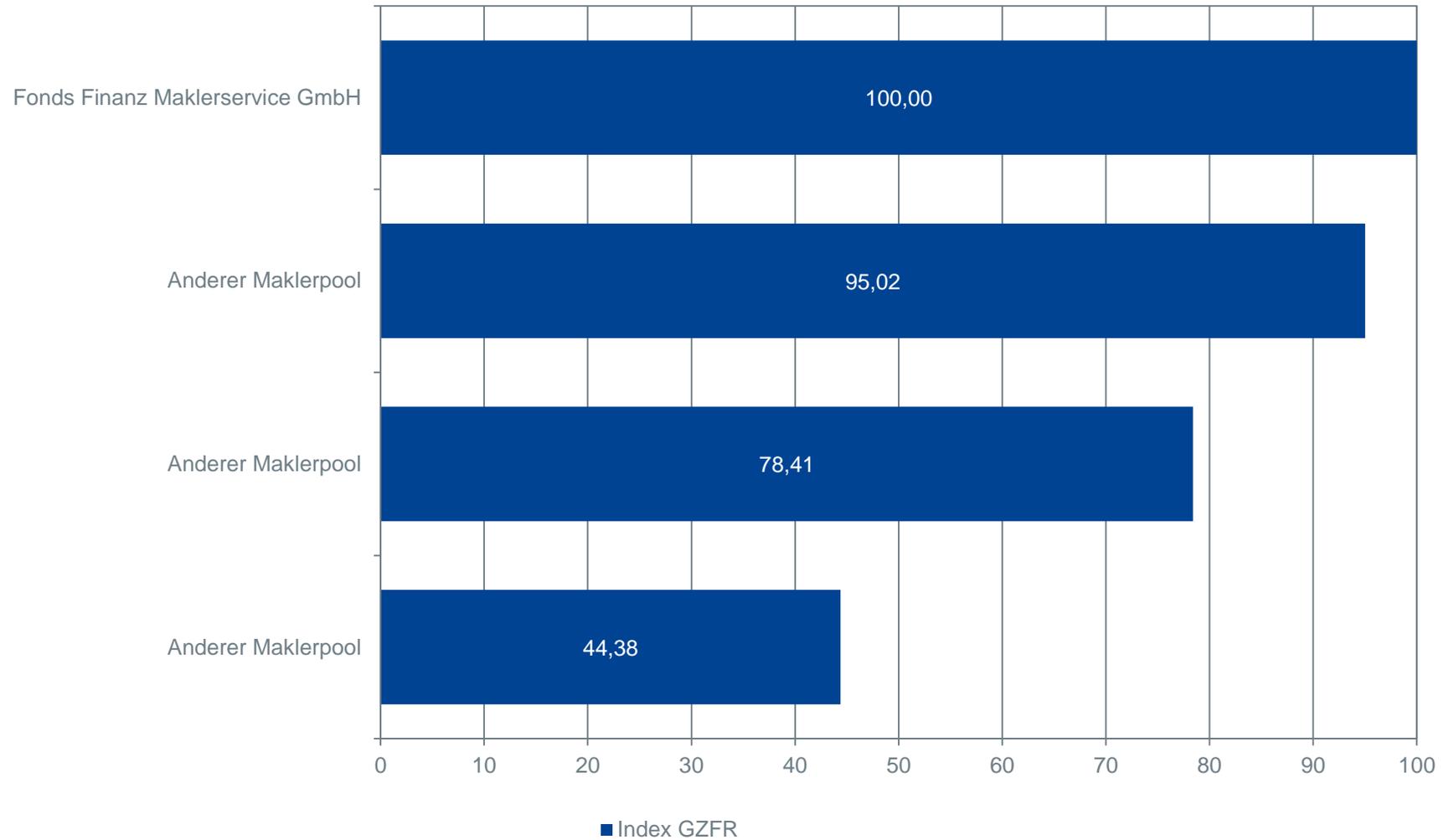
Leistungskriterien	Produkt- / Fachinformationen			Auswahl an speziellen Deckungskonzepten			Beratungs- und Angebotssoftware			Zentrale Vertriebsunterstützung		
	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n
Pools												
Fonds Finanz	1,54	1	13	2,00	2	12	1,77	3	13	1,77	1	13
Anderer Maklerpool	2,00	2	12	2,30	3	10	1,50	1	12	2,00	3	11
Anderer Maklerpool	2,06	3	17	1,91	1	11	1,64	2	14	1,93	2	14
Anderer Maklerpool	2,58	4	19	2,94	4	16	2,53	4	17	3,00	4	19
Relevanzfaktor	0,00%			11,23%			13,13%			10,60%		

3.5.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Finanzen (4/5)

■ Top-3 Noten pro LK

Leistungskriterien	Regionale Vertriebsunterstützung			Courtagevereinbarungen			Online-Plattform			Bestandskundenservice			Gewichtete GZFR	Index der GZFR
	Pools	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang	n	Ø-Note	Rang		
Fonds Finanz	2,10	1	10	1,77	1	13	1,46	1	13	1,83	2	12	1,69	100,00
Anderer Maklerpool	2,18	2	11	1,83	2	12	1,67	2	12	1,75	1	12	1,78	95,02
Anderer Maklerpool	2,90	3	10	2,27	3	15	1,73	3	15	2,18	3	11	2,06	78,41
Anderer Maklerpool	3,28	4	18	2,50	4	18	2,25	4	16	2,75	4	16	2,63	44,38
Relevanzfaktor	6,75%			12,52%			0,00%			10,06%				

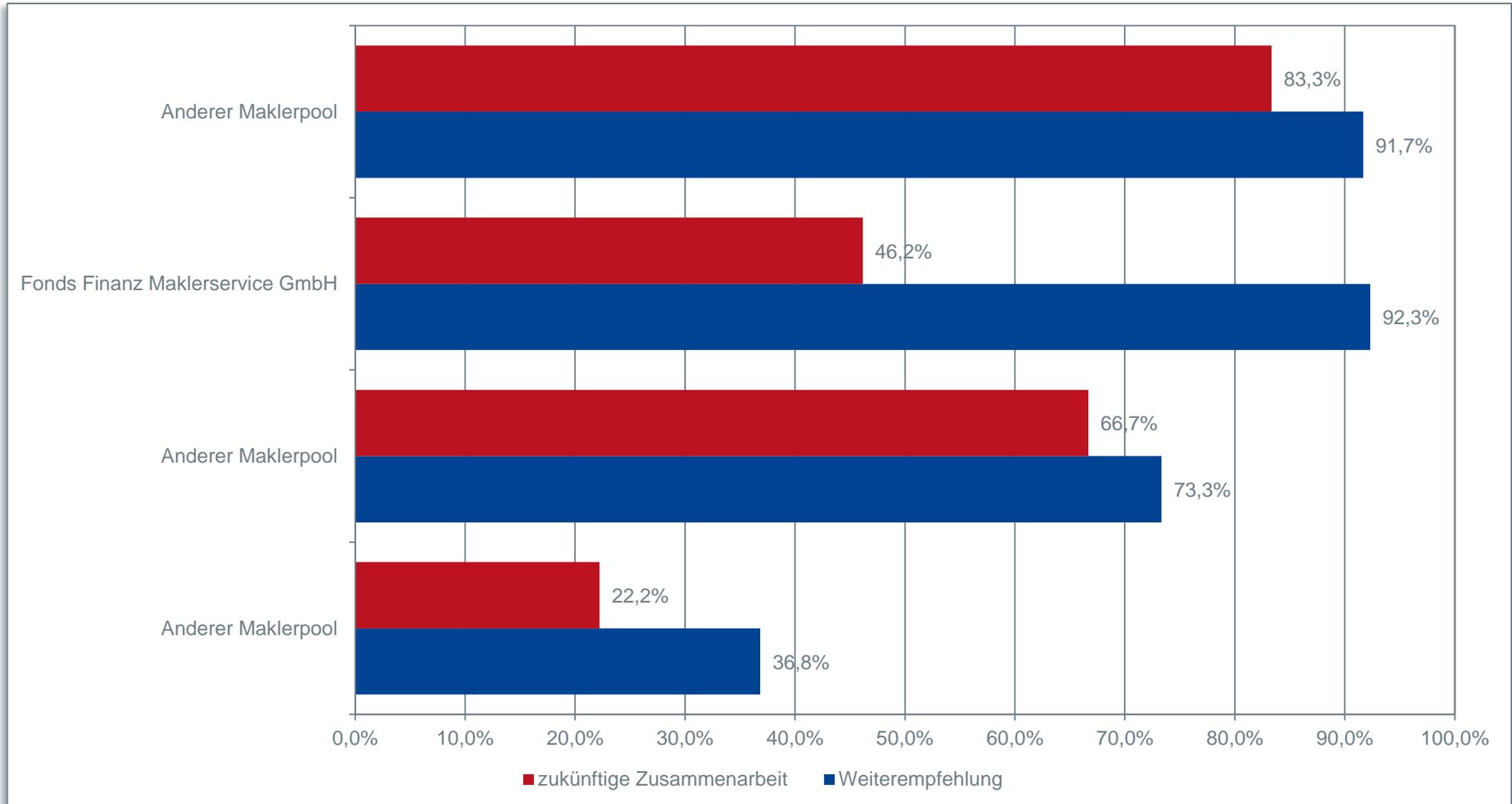
3.5.3 Zufriedenheitsanalyse – Bereich Finanzen (5/5)



3.5.4 Weiterempfehlungs- und Intensivierungsrate – Bereich Finanzen

Ich empfehle die folgenden Pools und Dienstleister gerne einem befreundeten Kollegen weiter. Top-2-Box „trifft voll zu“ und „trifft zu“

Wie werden Sie die zukünftige Zusammenarbeit mit folgenden Pools und Dienstleistern gestalten? Top-2-Box „stark intensivieren“ und „intensivieren“



3. ERGEBNISSE

3.5.5 ANALYSE TOP-4 IM BEREICH FINANZEN

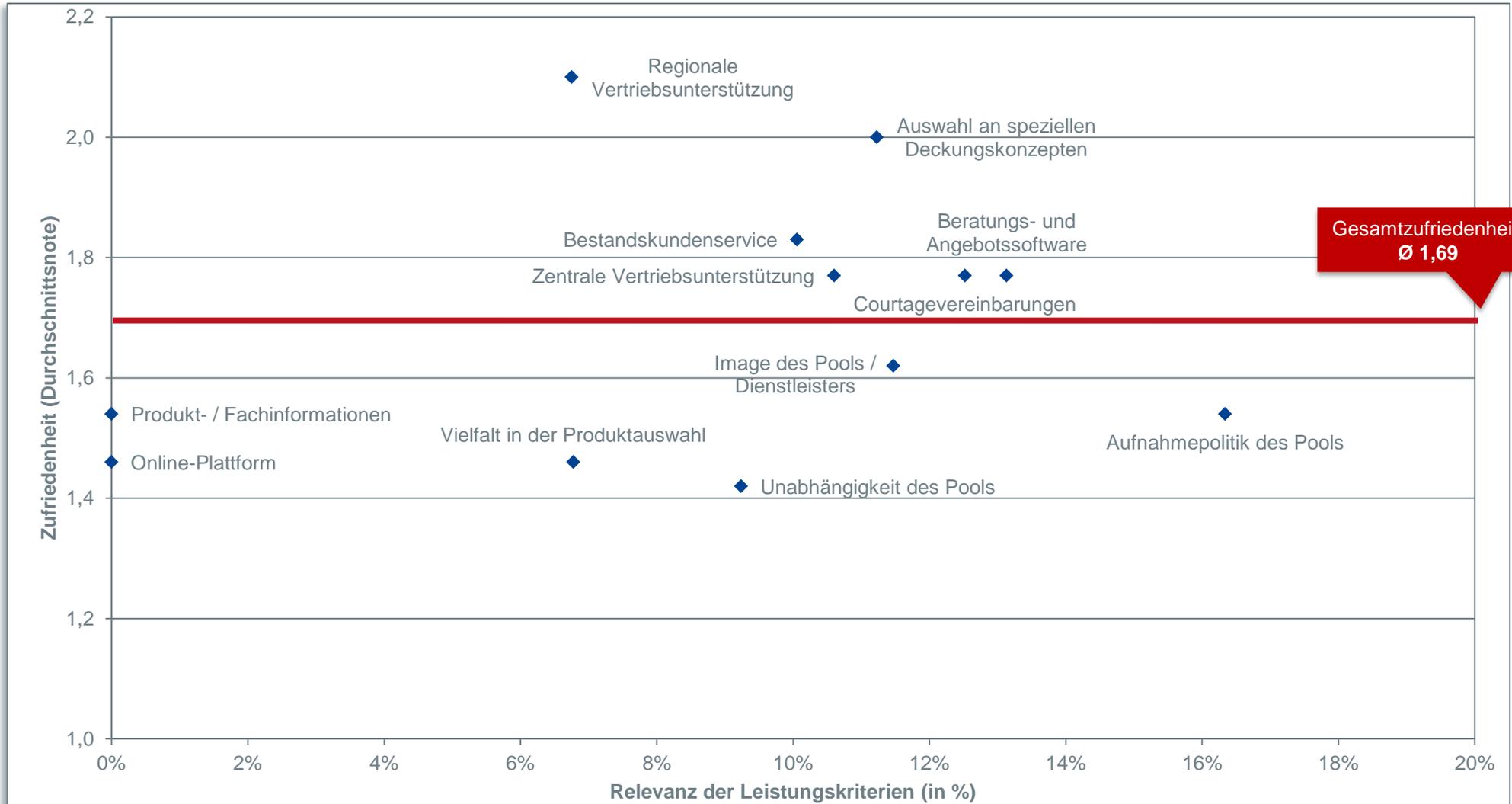
3.5.5 Analyse Top-4 – Bereich Finanzen

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | Leistungskriterien

Leistungskriterium	■ sehr gut (1) ■ gut (2) ■ befriedigend (3) ■ ausreichend (4) ■ mangelhaft (5) ungenügend (6)						Ø-Note	Rang	Anzahl Stimmen
Aufnahmepolitik des Pools	46,2% (sehr gut) 53,8% (gut)						1,54	2	13
Beratungs- und Angebotssoftware	46,2% (sehr gut) 30,8% (gut) 23,1% (befriedigend)						1,77	3	13
Courtagevereinbarungen	30,8% (sehr gut) 61,5% (gut) 7,7% (befriedigend)						1,77	1	13
Image des Pools / Dienstleisters	61,5% (sehr gut) 30,8% (gut) 7,7% (mangelhaft)						1,62	2	13
Auswahl an speziellen Deckungskonzepten	33,3% (sehr gut) 33,3% (gut) 33,3% (befriedigend)						2,00	2	12
Zentrale Vertriebsunterstützung	38,5% (sehr gut) 53,8% (gut) 7,7% (befriedigend)						1,77	1	13
Bestandskundenservice	41,7% (sehr gut) 41,7% (gut) 8,3% (befriedigend) 8,3% (ausreichend)						1,83	2	12
Unabhängigkeit des Pools	58,3% (sehr gut) 41,7% (gut)						1,42	1	12
Vielfalt in der Produktauswahl	53,8% (sehr gut) 46,2% (gut)						1,46	1	13
Regionale Vertriebsunterstützung	20,0% (sehr gut) 70,0% (gut) 10,0% (mangelhaft)						2,10	1	10
Online-Plattform	53,8% (sehr gut) 46,2% (gut)						1,46	1	13
Produkt- Fachinformationen	46,2% (sehr gut) 53,8% (gut)						1,54	1	13

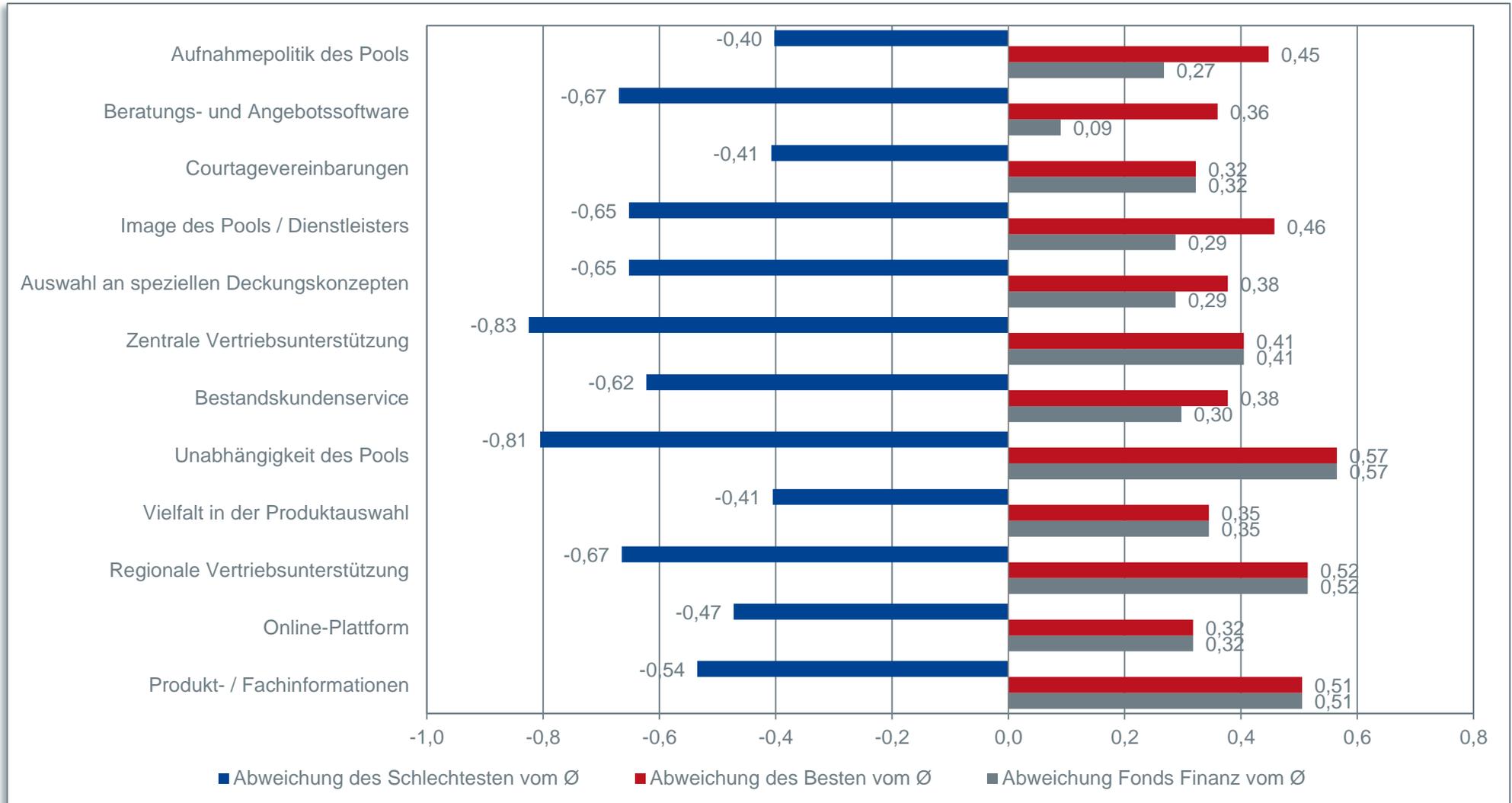
3.5.5 Analyse Top-4 – Bereich Finanzen

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | interne Stärken- / Schwächen-Analyse



3.5.5 Analyse Top-4 – Bereich Finanzen

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | wettbewerbsorientierte Stärken- / Schwächen-Analyse



3.5.5 Analyse Top-4 – Bereich Finanzen

Fonds Finanz Maklerservice GmbH | Management-Matrix

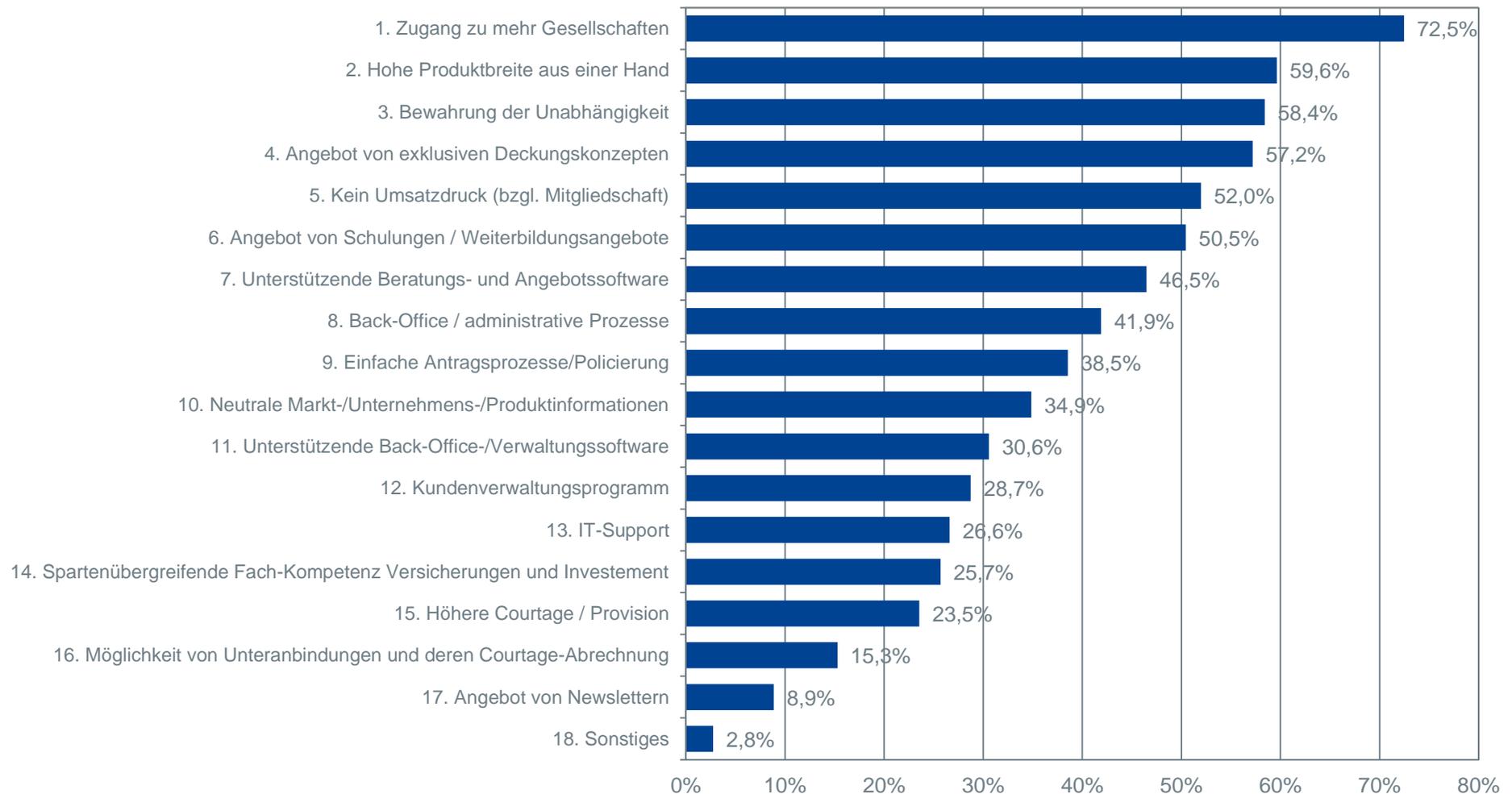
Leistungskriterium	Wichtigkeit	Erreichungsgrad Abweichung vom Mittelwert der Konkurrenz	Erreichungsgrad Abweichung von Gesamtzufriedenheit
Aufnahmepolitik des Pools	++	+	+
Beratungs- und Angebotssoftware	++	o	o
Courtagevereinbarungen	++	+	o
Image des Pools / Dienstleisters	++	+	o
Auswahl an speziellen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

Legende			
Erreichungsgrad (Abweichung)	++	viel besser	>0,5
	+	etwas besser	0,1-0,5
	o	durchschnittlich	-0,1 bis 0,1
	-	etwas schlechter	-0,1 bis -0,5
	--	viel schlechter	< -0,5
Wichtigkeit (Relevanz des Leistungskriteriums)	++	sehr wichtig	> 1,1
	+	wichtig	1,0 < x < 1,1
	o	durchschnittlich	= 1,0

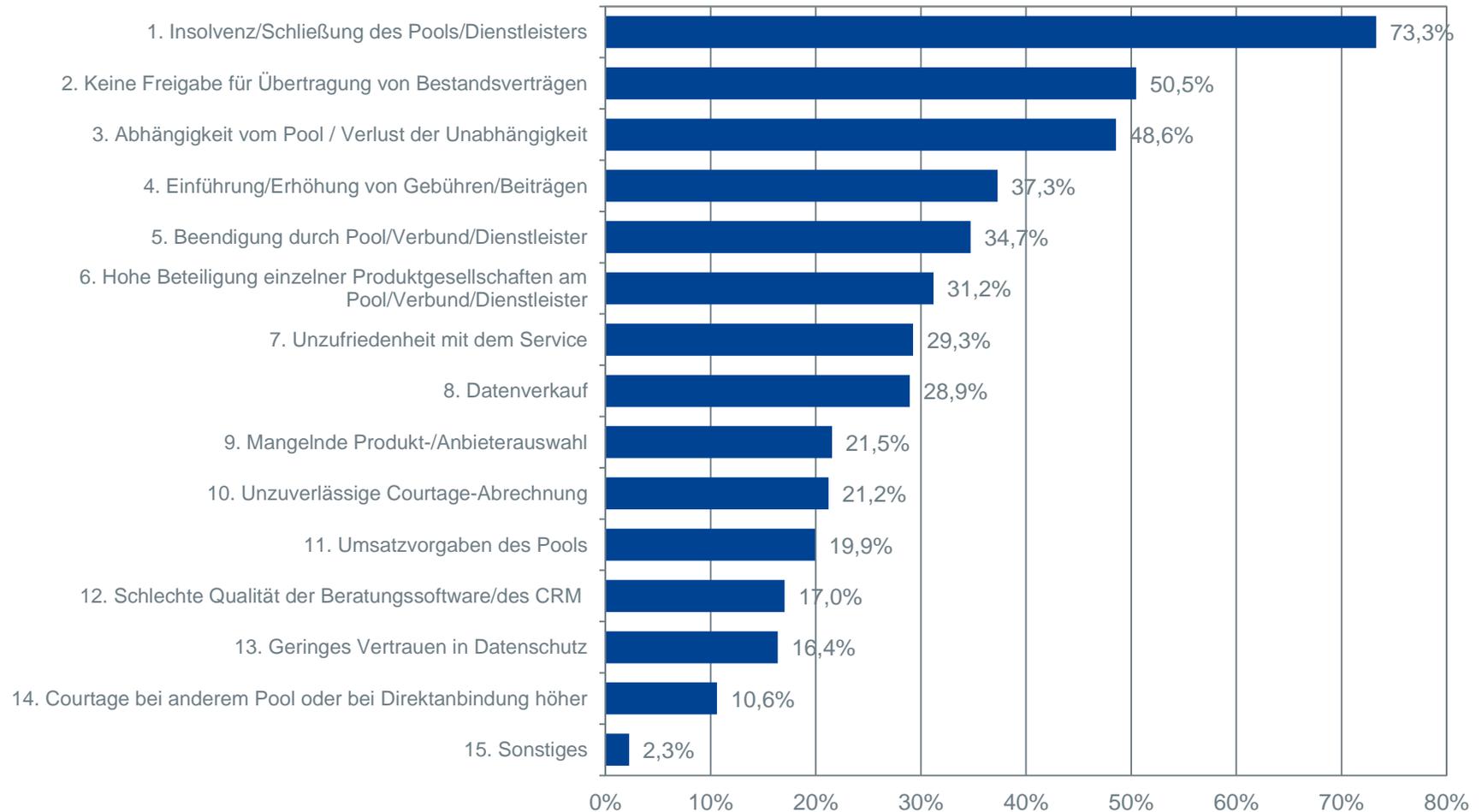
4. STELLENWERT POOLS / DIENSTLEISTER / HAFTUNGSDÄCHER / VERBÜNDE

4.1 ZUSAMMENARBEIT

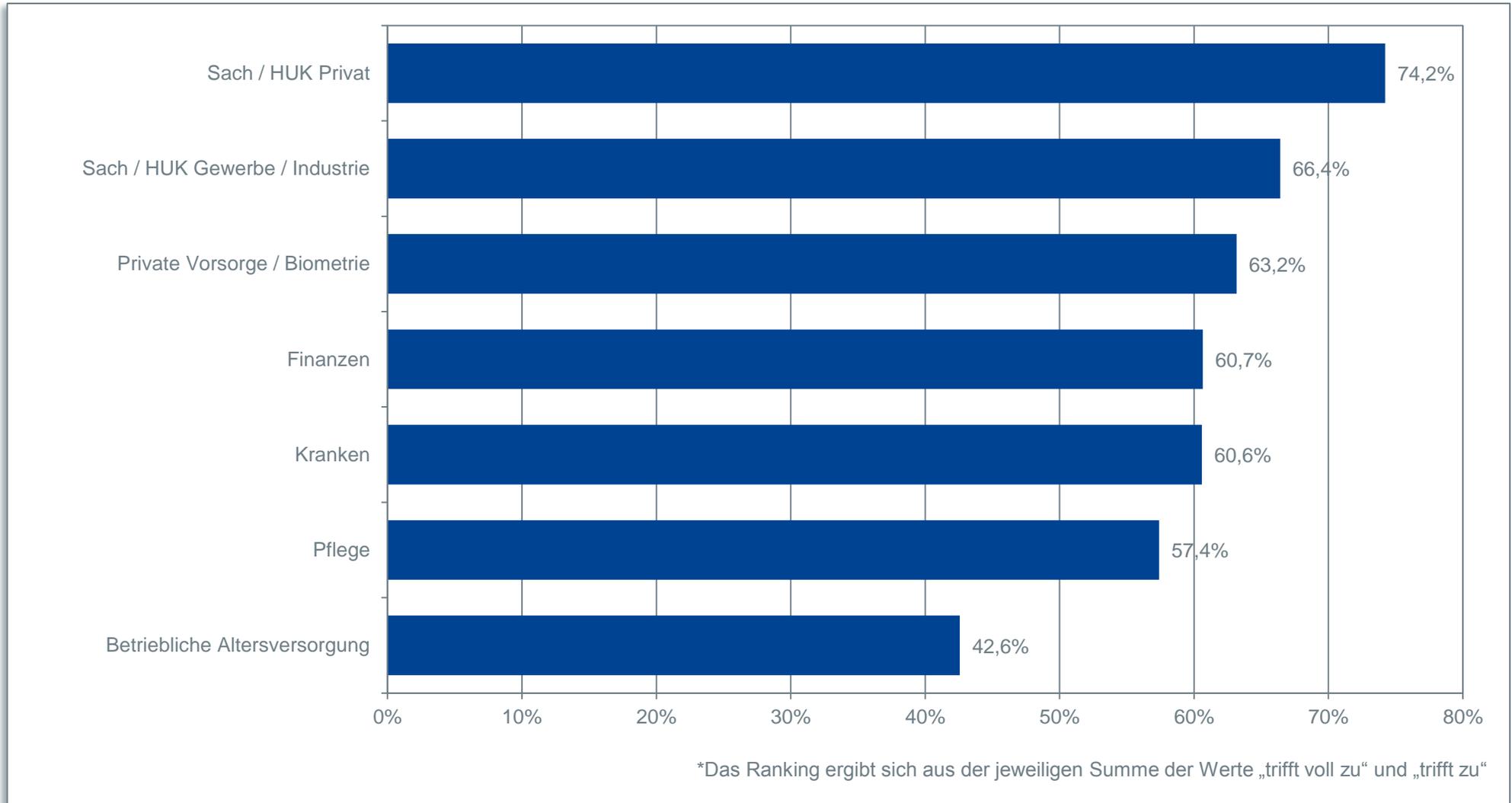
Was sind für Sie persönlich die wichtigsten Gründe, die Sie zur Zusammenarbeit mit einem Pool / Dienstleister / Haftungsdach / Verbund bewegt haben?
(2204, Mehrfachnennungen möglich)



Welche Risiken sehen Sie in der Zusammenarbeit mit Pools / Dienstleistern / Haftungsdächern / Verbänden? (1377, Mehrfachnennungen möglich)



In welchen Geschäftsfeldern sehen Sie zukünftig die größte Bedeutung im Zusammenhang mit Pools / Dienstleistern / Haftungsdächern / Verbänden? (244-291)*



4. STELLENWERT POOLS / DIENSTLEISTER / HAFTUNGSDÄCHER / VERBÜNDE

4.3 ERWARTUNGEN UND EINSTELLUNGEN

4.3.1 Erwartungen

Welche besonderen Services / Dienstleistungen erwarten Sie von einem Pool / Dienstleister / Haftungsdach / Verbund für die Zukunft?

(2005, Mehrfachnennungen möglich)

