

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Maklerumfrage**

## **Makler fürchten gesamtwirtschaftliche Veränderungen und begrüßen Digitalisierung**

**Geldpolitik, demografischer Wandel und Digitalisierung – der aktuellen Maklerumfrage der DELA Lebensversicherungen zufolge, sind dies die Themen mit dem stärksten Einfluss auf die künftige Geschäftsentwicklung im Versicherungsvertrieb. DELA hat ihre Makler und Vermittler darin zu branchenrelevanten Themen sowie zu deren Zufriedenheit mit den Produkten und Services der DELA befragt.**

**Düsseldorf, 4. April 2023** – Den stärksten Einfluss auf die künftige Geschäftsentwicklung im Versicherungsvertrieb erwarten die Makler der DELA aufgrund gesamtwirtschaftlicher Veränderungen wie dem Zinsumfeld oder der Inflation (48%). Dicht dahinter auf den Plätzen zwei und drei folgen gesellschaftliche Veränderungen wie der demografische Wandel oder das Kundenverhalten (47%) sowie technische Veränderungen wie die Digitalisierung oder neue Kommunikationsmedien (40%). Dies sind einige Ergebnisse der jüngsten Maklerumfrage, die vom Analyse- und Beratungshaus Assekurata im Auftrag der DELA Lebensversicherungen durchgeführt wurde. Über 200 angeschlossene Makler und Vermittler machten im Zeitraum Februar bis März 2023 Angaben zur Entwicklung im Versicherungsvertrieb sowie zur Produkt- und Servicewelt der DELA.

### **Makler begreifen digitale Entwicklung im Versicherungsvertrieb als Chance**

Im Verlauf der Umfrage konnten die Makler die einflussreichsten Aspekte als positiv oder negativ bewerten: Die größte Gefahr für ihre Geschäftsentwicklung sehen die Befragten in der Regulatorik und deren Auswirkungen auf die eigene Beratungs- und Betreuungspraxis. 57% der DELA-Makler stufen die Regulatorik als Gefährdung ein (17% davon sogar als große Gefährdung). Die Inflation und deren Auswirkungen auf das Nachfrageverhalten betrachten 45% als Gefährdung. Der Zinsentwicklung und deren Auswirkungen auf die Kundennachfrage stehen fast die Hälfte der Befragten (45%) neutral gegenüber, lediglich 24% sehen in der Zinsentwicklung eine Gefährdung für das eigene Geschäft.

Ein ganz anderes Bild zeigt sich beim Thema Digitalisierung: Knapp die Hälfte der DELA-Makler (49%) bewerten diese und deren Auswirkungen auf die Prozesse zwischen ihnen und dem Versicherer als Chance. Nur 7% stufen die Digitalisierung als Gefährdung ein, 23% stehen ihr neutral gegenüber. „Das Ergebnis der Umfrage bestätigt unseren starken Fokus auf die Neu- und Weiterentwicklung der digitalen Vertriebsunterstützung für unsere Makler. Beispielsweise können Makler mit Insign – der digitalen Unterschrift – vor Ort beim Kunden den Vertrag abschließen und direkt einreichen. Das nachgelagerte Einholen der Unterschrift entfällt – das ist effizient und kundenfreundlich“, erklärt Daniel Pytiak, Chief Commercial Officer der DELA Lebensversicherungen in Deutschland.

### **Empfehlungsbereitschaft für DELA bei Maklern und Vermittlern erneut gestiegen**

Durchweg zufrieden zeigen sich die Teilnehmer der Befragung mit den Produkten und Services der DELA. 58% bewerten das Preis-Leistungs-Verhältnis der DELA *aktiv* Leben

Risikolebensversicherung mit „sehr gut“, weitere 39% mit gut. Außerdem loben die Makler den Leistungsumfang der DELA *sorgenfrei* Leben Sterbegeldversicherung, der unter anderem wichtige Vorsorgedokumente, einen Abschiedsplaner und einen Notfallordner umfasst. 96% bewerten diese Services mit „sehr gut“ bzw. „gut“. Positiv gesehen wird im Rahmen des Abschlusses der beiden Produkte auch der Umfang der Gesundheitsfragen.

Im Hinblick auf die Bearbeitung der Verträge schneiden die Policierungsdauer mit 59% und die Antragsbearbeitung mit 51% mit „sehr gut“ am besten ab. Die Beurteilung des Maklerbetreuers hinsichtlich Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Kompetenz, Zuverlässigkeit und Eingehen auf persönliche Belange fällt ebenfalls durchgehend sehr gut bis gut aus. Die Unterstützung, die das Partner-Portal der DELA bietet, honorieren 73% der Makler mit „sehr gut“ oder „gut“. „Unser Partner-Portal ermöglicht es Maklern unter anderem, direkt auf die Antragsstrecken für die jeweiligen Produkte zuzugreifen und diese vor Ort oder über einen Link virtuell mit dem Kunden durchzugehen“, erläutert Daniel Pytiak.

Im Rahmen der Umfrage wurde auch der Net Promoter Score (NPS) der Makler abgefragt. Der NPS misst auf einer Skala von -100 bis +100 die Wahrscheinlichkeit, mit der ein Makler eine Weiterempfehlung für einen Anbieter oder ein Produkt ausspricht. DELA erreicht auf dieser Skala einen NPS von 68. „Ein NPS von 68 bedeutet, dass 73 Prozent der befragten Makler DELA aus Überzeugung an Vermittlerkollegen oder Freunde weiterempfehlen. Zudem würden 99 Prozent die Produkte der DELA weiterempfehlen. Dieses ausgezeichnete Ergebnis zeigt erneut, dass die besondere DNA der DELA, das füreinander Dasein, auch bei unseren Vertriebspartnern ankommt. Sie wissen den besonderen Einsatz unserer Mitarbeiter ebenso wie die Qualität von Produkten und Services zu schätzen“, kommentiert Walter Capellmann, Hauptbevollmächtigter der DELA Lebensversicherungen in Deutschland.

– ENDE –

## Über DELA

Die DELA Lebensversicherungen Deutschland ist eine Zweigniederlassung der DELA Natura en Levensverzekering N.V., die zur 1937 gegründeten DELA Coöperatie U.A. gehört. In den Niederlanden, Belgien und Deutschland hat DELA mehr als 5 Millionen Mitglieder und Kunden und beschäftigt über 3.000 Mitarbeiter. DELA bietet in diesen Ländern die Produkte Risikolebensversicherung und Sterbegeldversicherung an. Als Marktführer in den Niederlanden verfügt das Unternehmen zudem über eine ausgeprägte Infrastruktur für Bestattungsdienstleistungen. Die jährlichen Prämieinnahmen belaufen sich auf 600 Millionen Euro (Stand 31.12.2021). Die Rechtsform der Kooperative (Coöperatie) ist vergleichbar mit der des deutschen Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit, der ausschließlich seinen Kunden und Mitgliedern verpflichtet ist.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.dela.de](http://www.dela.de).

Und auf den Social Media Kanälen: [Facebook DELA](#)/[Twitter DELA](#)/[XING DELA](#)/[LinkedIn DELA#](#)