

- aus assekuranz und allfinanz
- informationen montags und donnerstags

### Makler-Audit ermittelte beste Makleranbindungen

**19. November 2015 - Beim Makleraudit 2015 der Deutschen Versicherungsbörse standen die technischen Anbindungen der Vermittler an die Versicherungsunternehmen im Mittelpunkt. Das Niveau ist gestiegen. Sieger ist der Volkswohl Bund vor dem Vorjahresersten Axa und der Gothaer Versicherung.**

Die Versicherer haben wieder viel Energie in die Umsetzung technischer Makleranbindungen gesteckt, teilt die dvb Deutsche Versicherungsbörse ([www.deutsche-versicherungsboerse.de](http://www.deutsche-versicherungsboerse.de)) in Auswertung ihres Makler-Audits 2015 mit. Insbesondere der Volkswohl Bund habe viel Kraft in die direkte Anbindung an die Maklerprogramm-Hersteller investiert und konnte somit den Vorjahressieger Axa vom Thron stoßen. Aber auch andere Versicherer legten bei der Umsetzung der BiPRO-Normen zu.



In diesem Jahr wurden neben den Versicherern und den Maklern erstmalig auch die Maklerverwaltungs-Programmersteller (MVP-Hersteller) befragt. Von den Versicherern und MVP-Herstellern wollte die dvb wissen, wie weit sie mit der Realisierung der BiPRO-Normen gekommen sind, und von den Maklern wollte sie erfahren, wie zufrieden sie mit der technischen Anbindung und ihren Makler-Verwaltungsprogrammen sind. „Auch wenn es noch viel zu tun gibt, sind die Versicherer auf einem guten Weg, die Makler direkt mit Daten zu versorgen“, meint **Friedel Rohde (Foto: dvb GmbH)**, dbv-Geschäftsführer „Es wurde erneut viel in die technische Anbindung investiert, insbesondere bei der 430er-Norm, dem Übermittlungs-Service“, ergänzt Rohde. Insgesamt haben 20 Versicherungsunternehmen an der Umfrage teilgenommen, darunter die wichtigen Maklerversicherer.

#### Versicherer holen bei Makleranbindung auf

Eine von der dvb einberufene Jury, die mit erfahrenen IT-Fachleuten und Versicherungsmaklern besetzt ist, krönte den Volkswohl Bund als Sieger, der 58 Prozent der möglichen Punkte erhielt. Mit größerem Abstand folgt die Axa mit 45 Prozent. Den dritten Platz belegt die Gothaer mit 39 Prozent. „Dass der Volkswohl Bund die Führung übernahm, liegt in erster Linie an den ausgebauten Anbindungen an die MVP-Hersteller, was von der Jury hoch bewertet wurde“, kommentiert Rohde das Ergebnis. „Andere Versicherer, die im letzten Jahr noch keine große Rolle spielten, haben außerdem aufgeholt. Insgesamt wollen die Versicherer die Anbindung an die MVP. Das ist eine gute Entwicklung, auch wenn noch einiges zu tun ist“, freut sich Rohde für die Versicherungsvermittler. Parallel zur Befragung der Versicherer wurden rund 10.500 Versicherungsmakler zum Thema angeschrieben, um ihre Sichtweise einfließen zu lassen. Etwa 780 Makler beantworteten die Fragen.



#### Beim Extranet liegt VHV vorn

Bei der Award-Vergabe gingen die Ergebnisse der Makler-Extranetbewertung mit 15 Prozent in die Gewichtung ein. Zusätzlich wurde ein Teil der Antworten der Versicherer auf Grundlage der Maklerbefragung und damit auf Grundlage der Meinung der Makler gewichtet. „Die Antworten der Makler machen aber auch deutlich, dass bei der technischen Unterstützung bei diversen Versicherern noch immer viel Luft nach oben ist und dadurch viel Zeit für Verwaltungsarbeiten aufgewendet werden muss.“, sagte Rohde dazu. Im Bereich der Extranets fühlen sich die Makler von der VHV am besten unterstützt, gefolgt von der Haftpflichtkasse Darmstadt.

Damit die Versicherungsunternehmen die Umsetzungen der BiPRO-Normen bezüglich der Maklerbedürfnisse priorisieren können, wurden die Makler befragt, welche Geschäftsvorfälle für sie am wichtigsten sind. Dazu kommentiert Friedel Rohde: „Auf den ersten Blick wird deutlich, dass, von wenigen Ausnahmen abgesehen, prinzipiell alle Geschäftsvorfälle für die Makler wichtig sind.“ Auf Platz eins der Wünsche steht der Geschäftsvorfall „Zugriff und Verarbeitung auf Schriftwechsel zwischen Versicherungsunternehmen und Kunden“, bei dem fast 95 Prozent der Makler meinten, er sei sehr wichtig bzw. wichtig.

#### Vorzug für Maklerverwaltungsprogramme

Viele Makler suchen ungerne die Extranets der Versicherer auf, da die Zugangshürden zu hoch sind und auch viele verschiedene Extranets genutzt werden müssen. Daher fragte die dvb, welche Geschäftsvorfälle die Makler lieber im Extranet oder lieber im MVP abwickeln wollen. Beispielsweise wollen über 80 Prozent der Makler den Zugriff und Übertragung von Versicherungsscheinen im MVP, nur 19 Prozent votierten für das Extranet.

Sollen die Versicherer zunächst den TAA-Prozess („Tarifizierung, Angebot, Antrag“) oder lieber die Prozesse zur Verwaltung der Bestandsdaten realisieren? Friedel Rohde beantwortet die Frage: „Interessant ist, dass fast die Hälfte der befragten Makler eine Unterstützung bei den TAA-Prozessen und bei der Bestandsdatenverwaltung für gleichwichtig halten. Die Mehrzahl wünscht aber eine Realisierung des Bestandsprozesses.“

#### Keine einheitliche Authentifizierung

Die nur teilweise vorhandene einheitliche Authentifizierung ist nach wie vor das große Sorgenkind der Makler, so ein weiteres Ergebnis des Audits. Easy Login habe seine Spitzenstellung im Markt mit über 52 Prozent um rund 10 Prozentpunkte weiter ausbauen können.

#### Die besten Makler-Verwaltungsprogramme

Bei der Frage nach dem genutzten MVP liegt wie im Vorjahr „AMS“ der Assfinet GmbH ([www.assfinet.de](http://www.assfinet.de)) mit annähernd 24 Prozent vor „Ameise“ vom Maklerpool blau direkt ([www.blaudirekt.de](http://www.blaudirekt.de)) mit guten 12 Prozent. Bei der Statistik der genutzten Lizenzen liegt AMS mit 22,5



Prozent nur noch knapp vor „VIAS“ von der Lutronic Software GmbH ([www.lutronic.de](http://www.lutronic.de)), die einen Marktanteil von fast 20 Prozent hat.“ Rohde ist der Meinung, dass sich in den nächsten Jahren vermutlich nur noch wenige MVP-Hersteller behaupten können, denn die technischen Anforderungen bei der direkten Anbindung an die Versicherer werden immer herausfordernder beziehungsweise seien kostenintensiv.

### Die besten Apps

Wie in den Vorjahren wurden die Makler gefragt, welche mobilen Geräte sie einsetzen, welche Versicherer-Apps sie am besten finden und welche Geschäftsvorfälle über eine App abgewickelt werden sollten. Den Award für die beste App erhielt die Nürnberger Versicherung ([www.nuernberger.de](http://www.nuernberger.de)). Auf dem zweiten Platz liegt die Dialog Lebensversicherung ([www.dialog-leben.de](http://www.dialog-leben.de)), gefolgt von der Interrisk ([www.interrisk.de](http://www.interrisk.de)).



### Unterschiedliche Haltung zur Digitalisierung

Zum Thema „Digitalisierung“ gaben etwa 35 Prozent der Makler an, dass sie ihren Kunden die Möglichkeit bieten, online auf ihrer Webseite Verträge abzuschließen. Weitere 30 Prozent der Befragten würden dies in Zukunft gern bereitstellen. Generell seien die Antworten in Abhängigkeit von den Sparten sehr unterschiedlich.

In diesem Zusammenhang wurde auch nach dem Wissen um die rechtlichen Grundlagen gefragt, die bei Online-Abschlüssen zu beachten sind. Über drei Viertel der Makler gaben an, sie wüssten darüber Bescheid. „Aus den Kommentaren ergab sich aber, dass einige Makler diese Frage mit „Ja“ beantwortet haben, obwohl sie nur zum Teil mit den rechtlichen Grundlagen vertraut sind.“, schränkt Rohde diese Aussagen ein.

### Endkundenportale werden häufiger

Etwas mehr als 22 Prozent der Befragten bieten ihren Kunden ein Endkundenportal an, wobei der Umfang der bereitgestellten Funktionen für den Kunden sehr unterschiedlich ausfällt. „Die Anzahl der Makler, die ein Endkundenportal zur Verfügung stellen, wird aber in den kommenden Jahren zunehmen.“, vermutet Rohde. „Über die Hälfte der Makler die noch kein Endkundenportal anbieten, möchten das in Zukunft auf ihrer Webseite einrichten.“

### Bezugsmöglichkeit

Die rund 200 Seiten umfassende Studie kann auf der [Webseite der dyb](http://www.bocquel-news.de) zu einem Update-Preis von 1.290 Euro beziehungsweise zum Normalpreis von 1.590 Euro zuzüglich Umsatzsteuer erworben werden. (hp / [www.bocquel-news.de](http://www.bocquel-news.de))

Achtung Copyright: Die Inhalte von bocquel-news.de sind nach dem Urheberrecht für journalistische Texte geschützt. Die Artikel sind ausschließlich zur persönlichen Lektüre und Information bestimmt. Abdrucke und Weiterverwendung - beispielsweise zum kommerziellen Gebrauch auf einer anderen Homepage / Website oder Druckstücken - sind nur nach persönlicher Rücksprache mit der Redaktion ([info@bocquel-news.de](mailto:info@bocquel-news.de)) gestattet.

---

**Link zum Artikel:** <http://www.bocquel-news.de/Makler-Audit-ermittelte-beste-Makleranbindungen.35500.php>