

Die digitale Aufrüstung



Die technische Anbindung an den Makler gewinnt für Versicherer immer mehr an Bedeutung. Folglich widmen sich mehr Gesellschaften den Bipro-Normen. Doch die Makler sind mit den Gegebenheiten nicht zufrieden. Was neue Studien offenbaren.

Die technische Welt dreht sich in der Finanzdienstleistung schnell. Einige Meldungen der jüngsten Zeit machen das deutlich. Ein Beispiel: Ab sofort können Makler Anfragen für den Abschluss einer privaten Krankenversicherung (PKV) noch schneller abschließen – diese Möglichkeit bietet die Gothaer Krankenversicherung mit der elektronischen Voranfrage-Plattform „Riva“ (Abkürzung für Risikovorfrage). Nutzer der Vergleichssoftware von den Firmen Levelnine und Softfair können so auf elektronischem Weg kostenlos die Versicherbarkeit ihres Kunden prüfen lassen. Der Makler wählt dazu aus der Ergebnisliste seines Vergleichsprogramms bis zu vier Angebote teilnehmender PKV-Unternehmen aus, bei denen er aus dem Programm heraus direkt eine Risikovorfrage stellen kann. Das Ergebnis ist eine verbindliche Annahmementscheidung des Versicherers inklusive Dokumentation.

Doch die moderne Technik macht Makler nicht immer froh. So kündigte kürzlich die Württembergische Vertriebservice GmbH an, dass „im Zuge der Digitalisierung“ Listen und GDV-Daten „ausschließlich im Vertriebspartnerportal zum Download bereitgestellt“ werden. Dafür sei ein Zugang zum Portal Voraussetzung. „Hierüber wird eine gesonderte Vereinbarung getroffen.“ Dies bringt einige Makler auf die Palme. „Mit welchem Recht will mich ein Versicherer verpflichten, künftig alle Dokumente aus seinem Extranet herunterzuladen?“, fragt Harald Thummet aus Heroldsberg, der in den letzten Jahren mit viel Aufwand eigene IT programmieren ließ. Der Inhaber von Thummet Versicherungsmakler ärgert sich nicht zum ersten Mal über diese technische Einbahnstraße, weil die Assekuranz damit gerade eine Bringschuld – die Abrechnungen mit dem Vertrieb – in eine Holschuld des Maklers umwandelt: Er muss sich alle Abrechnungen aus dem Extranet des Versicherers selbst holen und bekommt keine schriftlichen Unterlagen mehr zugesandt.

Viele Makler begrüßen die technische Entwicklung zwar, wie Studien zeigen. Doch die umständlichen Zugänge zu den Extranets schrecken andere ab. Das hindert einige Versicherer aber nicht daran, jeden Makler ins Extranet zu zwingen. Doch nur jeder fünfte Makler kann sich zurzeit vorstellen, die Unterlagen aus den Extranets abzuholen. Die meisten wollen, wie Thummet, lieber die Dokumente per E-Mail haben. Mehr Fingerspitzengefühl ist also bei Maklerbetreuern und Vorständen gefragt. Denn auch rechtlich steht der Zwang ins Extranet auf dünnem Eis. Fehlt Konkretes in der Courtagezusage, gilt der Maßstab von Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Danach sind Regelungen unwirksam, die den Vertragspartner unangemessen benachteiligen (Paragraf 307 BGB).

Studie offenbart Schwachstellen

In der Studie „Dvb-Makler-Audit 2015“ befragte die Deutscheversicherungsboerse.de (Dvb) nicht nur Makler, sondern auch 20 Versicherer und erstmals auch zehn Hersteller von Maklerverwaltungsprogrammen (MVP), inwieweit bereits Bipro-Normen umgesetzt werden. Dabei handelt es sich um technische Standards, die von der Brancheninitiative Prozessoptimierung (Bipro) entwickelt werden, um die IT-Infrastruktur und Kommunikation zwischen Versicherern, Vertriebspartnern und Dienstleistern zu vereinfachen. Gekrönt wurde der Volkswohlbund als Anbieter mit der besten technischen Vertriebsunterstützung für Makler.

Dahinter landete Vorjahressieger Axa, gefolgt von der Gothaer. Andere Versicherer haben laut Studie aufgeholt. „Insgesamt wollen Versicherer die Anbindung an die MVP. Das ist eine gute Entwicklung, auch wenn noch einiges zu tun ist“, resümiert Dvb-Geschäftsführer Friedel Rohde

Die derzeitige technische Unterstützung der Versicherer, insbesondere im Extranet, wird vielfach von den Maklern kritisch gesehen. Das Ziel muss der direkte Austausch der Daten mit den MVP sein, was häufig noch fehlt. Viele Makler nutzen daher allenfalls Extranets von Pools oder Servicegesellschaften. Parallel zur Befragung der Versicherer wurden rund 10.500 Versicherungsmakler zum Thema angeschrieben, wie zufrieden sie mit der technischen Anbindung und ihren MVP sind. „Da ist bei diversen Versicherern noch immer viel Luft nach oben“, weiß Rohde. Im Bereich der Extranets fühlen sich die Makler von der VHV am besten unterstützt, gefolgt von der Haftpflichtkasse Darmstadt (siehe Tabelle unten links). Für die Makler, die sich an der Umfrage beteiligt haben, stellt die Dvb einen Auszug aus dem MVP-Teil der Studie kostenlos zur Verfügung (E-Mail an info@deutsche-versicherungsboerse.de).

Kraut und Rüben bei den Zugängen

Bislang erhöhen uneinheitliche Authentifizierungsverfahren und die unterschiedlichen Strukturen der Extranets den Arbeitsaufwand beim Makler enorm. Die Vereinheitlichung der Zugänge könnte mit SSO-Initiativen (Single-Sign-On, kurz: SSO) gelöst werden. Bei SSO-Initiativen baute Easy Login seine Spitzenstellung mit über 52 Prozent um rund zehn Prozentpunkte aus. Die meisten Makler bevorzugen aber das MVP: Über 80 Prozent der Makler wollen Zugriff und Übertragung von Versicherungsscheinen im MVP, nur 19 Prozent votierten für das Extranet. „Jedes Extranet ist anders und somit für Makler völlig unübersichtlich. Hier wäre eine einheitliche Plattform mit sehr großer Zeitersparnis verbunden“, empfiehlt ein Makler.

Die Dvb befragte die Makler zu ihrem Maklerverwaltungsprogramm (MVP). Inzwischen arbeiten 85 Prozent mit einem namhaften MVP. Lediglich elf Prozent verzichten darauf, während der Rest ein eigenes Programm verwendet. Die höchsten Einsatzzahlen schaffte wie in den Vorjahren „AMS“ von Assfinet (24 Prozent Marktanteil). Dahinter konkurrieren Blau Direkt, „Finanzoffice“ von IWM

Software und „Vias“ von Lutronik. Bei der Anzahl der genutzten MVP-Lizenzen liegt AMS mit 22,5 Prozent Marktanteil knapp vor Vias. Bei der Zufriedenheit der Makler mit ihren MVP gab es dieses Mal einen geteilten Sieger: Sowohl „Ameise“, das pool-eigene MVP von Blau Direkt, als auch „AB-Agenta“ von Artbase erreichten insgesamt eine Schulnote von 1,3.

Laut Dvb-Studie bieten etwa 35 Prozent der Makler ihren Kunden die Möglichkeit, online auf ihrer Website Verträge abzuschließen. Hierbei werden vor allem Policen aus dem Breitengeschäft und Reiseversicherungen angeboten. Etwas mehr als 22 Prozent der Makler bieten ein Endkundenportal an. „Die Zahl wird in den kommenden Jahren stark zunehmen“, schätzt Rohde. 53 Prozent würden dies gern tun, allerdings scheut jeder Zweite die Kosten der Digitalisierung. Ein Drittel der Befragten würde im Portal den Kunden Einsicht in Vertragsdaten sowie die Möglichkeit der Schadenmeldung und der Adressänderung geben, aber nur 24 Prozent Einblick in die Schadenbearbeitung. Spezielle Beratungssoftware nutzen laut Dvb-Studie erst 17 Prozent der Makler in ihren Onlineberatungen. Diese Form wird zumeist im Breitengeschäft angewendet, sagen 70 Prozent der Makler.



Insgesamt wollen Versicherer die Anbindung an die Maklerverwaltungsprogramme.
Friedel Rohde
Deutsche-versicherungsboerse.de

Begriffsverwirrung um Digitalisierung

Eine Begriffsverwirrung deckte die Studie „Asscompact-Trends IV/2015“ der BBG Betriebsberatungsgesellschaft auf. Drei von vier Maklern haben den Eindruck, dass der Begriff „Digitalisierung“ im Vertrieb für unterschiedliche Dinge verwendet wird. Die meisten Vermittler verbinden damit die Bereiche „Online- oder Echtzeitpolicierung“ (67 Prozent) und „Digitaler Versicherungsordner“ (58 Prozent). Vor allem aus betriebswirtschaftlicher Sicht versprechen sich Makler großen Nutzen. So erwarten 77 Prozent eine bedeutsame Rationalisierung im eigenen Betrieb (siehe Grafik unten rechts). Besonders häufig wird laut BBG-Studie das (MVP) genutzt (82 Prozent). Es folgen „Beratungssoftware“ (73 Prozent) und „elektronischer Antrag“ (70 Prozent). Eine eigene Homepage mit Interaktionsmöglichkeiten nutzen noch überraschend wenige Vermittler (57 Prozent). Gute Unterstützung bei der Digitalisierung attestieren Makler den Pools (59 Prozent) und Softwareanbietern (48 Prozent). Mit Versicherern sind nur 41 Prozent zufrieden. Hier muss in Zukunft mehr kommen.

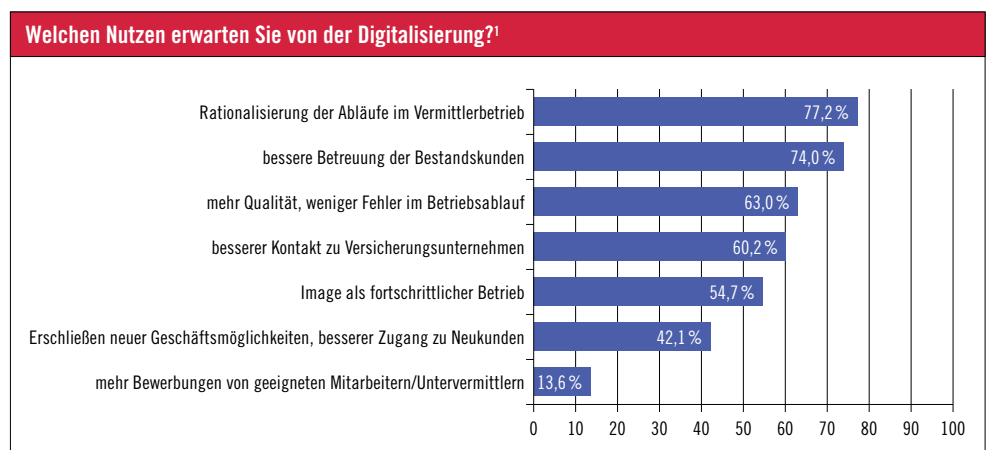
Detlef Pohl

Beste Extranets der Versicherer ¹		
Platz	Gesellschaft	Wert ²
1	VHV-Versicherungen	29,9
2	Haftpflichtkasse Darmstadt	16,5
3	Allianz	8,6
4	Axa	7,0
5	Alte Leipziger	4,4
6	Interrisk	3,7
7	Volkswahlbund	3,4
8	Generali	2,5
9	Nürnberger	1,9
10	R + V	1,8

1) aus Sicht der Makler (2.399 Antworten)

2) Prozentangabe der möglichen Bewertung

Quelle: Dvb-Studie 2015



1) Summe aus den Antworten der Makler, die „sehr hoher Nutzen“ oder „hoher Nutzen“ angaben

Quelle: BBG-Studie Trends IV/2015