

(/)

dvb-Makler-Audits: Volkswohl Bund erhält Award für die beste technische Makleranbindung

18.11.2015 | Buschfunk (buschfunk-archiv/) von dvb-Makler-Audits

Mitteilen

Auch in diesem Jahr untersuchte die deutsche-versicherungsboerse.de (dvb) im Rahmen ihres dvb-Makler-Audits 2015 die technischen Anbindungen der Versicherer an die Versicherungsmakler und zeichnete den Volkswohl Bund für die beste Unterstützung aus. Den zweiten Platz belegte der Vorjahressieger AXA, gefolgt von der Gothaer Versicherung.

Die Versicherer haben wieder viel Energie in die Umsetzung technischer Makleranbindungen gesteckt. Insbesondere der Volkswohl Bund investierte viel Kraft in die direkte Anbindung an die Maklerprogramm-Hersteller 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 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 (MVP) sind. Mit einem Zusatz-Fragenblock wurden die Makler zum Thema „Digitalisierung“ befragt, das derzeit in aller Munde ist.

„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, Geschäftsführer der deutschen-versicherungsboerse.de. „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. In welchem Umfang bereits Normen umgesetzt werden, wird in der Studie anonymisiert angezeigt.

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.

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 VU und Kunden“, bei dem fast 95 Prozent der Makler meinten, er sei sehr wichtig bzw. wichtig.

Viele Makler suchen ungern 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 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.“

Die nur teilweise vorhandene einheitliche Authentifizierung (SSO) ist nach wie vor das große Sorgenkind der Makler. Easy Login konnte seine Spitzenstellung im Markt mit über 52 Prozent um rund 10 Prozentpunkte weiter ausbauen.

Auf welche MVP sollen die Versicherer bei der direkten Anbindung setzen? „Die Auswertung ist interessant“, meint Friedel Rohde. „Wir haben die Makler sowohl gefragt, welches MVP sie nutzen, als auch die Frage nach der Anzahl der vorhandenen Lizenzen gestellt. Bei der einfachen Frage nach dem genutzten MVP liegt wie im Vorjahr AMS von ASSFINET mit annähernd 24 Prozent vor blau direkt mit guten 12 Prozent in der Rangfolge. Bei der Statistik der genutzten Lizenzen liegt AMS mit 22,5 Prozent nur noch knapp vor Vias, die einen Marktanteil von fast 20 Prozent haben.“ 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 bzw. seien kostenintensiv.

Bei der Zufriedenheit der Makler mit ihren MVP gab es dieses Mal ein Unentschieden. Sowohl das Pool-eigene MVP von blau direkt (Ameise) und aB-Agenta von artBase! erreichen eine Gesamtnote von 1,3.

Derzeit wissen knapp 67 Prozent der Makler, ob ihr MVP überhaupt BiPRO unterstützt, wobei die Aussagen verschiedener Makler bei manchen MVPs etwas widersprüchlich sind. „Hier ist bezüglich der Aufklärung der Makler noch einiges zu tun“, meint Rohde.

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. Auf dem zweiten Platz liegt die Dialog, gefolgt von der InterRisk.

Abschließend befragte die dvb die Makler zum Thema „Digitalisierung“. Hierbei 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 sind die Antworten abhängig 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.

Weiterhin befragte die dvb die Makler zum Einsatz von Endkundenportalen. Etwas mehr als 22 Prozent der Befragten bieten ihren Kunden solch ein Portal 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.“