

Pressemitteilung

## **dvb-Makler Audit 2013: Volkswohl Bund erhält Award für die beste technische Vertriebsunterstützung für Versicherungsmakler**

*Erneut untersuchte die deutsche-versicherungsboerse.de im Rahmen ihres dvb-Makler-Audits 2013 die technischen Anbindungen der Versicherer an die Versicherungsmakler und zeichnet den Volkswohl Bund für die beste technische Vertriebsunterstützung aus. Den zweiten Platz belegte die VHV, gefolgt von der Haftpflichtkasse Darmstadt.*

Das Thema "direkte technische Anbindung" an den Makler gewinnt eine immer größere Bedeutung. Kaum ein Versicherungsunternehmen kann es sich noch leisten, die technische Autobahn nicht zu nutzen. Folglich widmen sich immer mehr Versicherer den BiPRO-Normen, um die Makler technisch zu unterstützen.

In der aktuell erschienenen Studie befragte die deutsche-versicherungsboerse.de nicht nur die Makler, sondern auch die Versicherer. Von diesen wollte sie wissen, inwieweit BiPRO-Normen bereits umgesetzt werden. "Von den Maklern konnten wir das nicht erfahren, da viele Maklerverwaltungsprogramme noch keine entsprechenden Schnittstellen anbieten", meint Friedel Rohde, Geschäftsführer der dvb.

"Wir stehen noch am Anfang der Umsetzungen", sagt Rohde. "Zwar hat die BiPRO bereits diverse Normen veröffentlicht, aber viele Versicherer sind noch nicht so weit. Es geht aus den erhaltenen Unterlagen hervor, dass die Versicherer intensiv an den Umsetzungen arbeiten", ergänzt Rohde. Insgesamt haben 14 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 59,3 Prozent der möglichen Punkte erhielt. Hauchdünn dahinter landete die VHV mit 58,7 Prozent, gefolgt von der Haftpflichtkasse Darmstadt mit 57,3 Prozent. Die AXA schaffte es mit knapp dahinter liegenden 57,0 Prozent nicht auf das Treppchen.

Im Anschluss an diese Spitzengruppe gibt es einen größeren Abstand zum fünftplatzierten, der auf 48,5 Prozent der Punkte kam. "Insgesamt kann man sagen, dass bezüglich der technischen Anbindung noch viel Luft nach oben ist", kommentiert Friedel Rohde das Ergebnis. "Auch die Versicherer aus der Spitzengruppe könnten in den nächsten Jahren noch gehörig zulegen."

Parallel zur Befragung der Versicherer wurden rund 10.000 Versicherungsmakler zum Thema angeschrieben, um ihre Sichtweise einfließen zu lassen. Rund 500 Makler beantworteten die Fragen.

Die Ergebnisse der Maklerbefragung gingen mit 20 Prozent in die Gewichtung des Awards ein. "Unsere Umfragen der letzten Jahre zeigten, dass die Makler mit den vorhandenen technischen Gegebenheiten im Grunde nicht zufrieden sind. Von den Maklern wird ein direkter Datentransfer gewünscht, der aber vielfach noch nicht realisiert ist", sagt Rohde dazu. "Daher gewichtete die Jury in erster Linie die möglichen direkten Prozesse besonders hoch. Insbesondere die das Bestandsgeschäft unterstützenden Prozesse, wie die Beauskunftung oder die Änderung der Vertragsdaten, wurden hoch eingeschätzt", ergänzt Rohde.

Im Bereich der Extranets fühlen sich die Makler von der VHV am besten unterstützt, welche die Wertung vor der AXA anführt.

Die umständlichen Zugänge zu den Extranets und Single-Sign-On waren wieder oft angesprochene Themen in den vielen Maklerkommentaren, die in der Studie veröffentlicht wurden. 40 Prozent der Makler nutzen bereits Easy Login, rund 6 Prozent das GDV SSO-Portal.

Auf die Frage zu möglichen ausbaubaren Funktionen der MVP wurde unter anderem der direkte Datenaustausch genannt und mehrfach die Bitte nach einer besseren technischen Unterstützung im Schadenbereich geäußert. Die Liste der konkreten Maklervorschläge dazu ist lang.

Der Support mobiler Geräte scheint für einen Großteil der Makler weniger interessant zu sein. Auch die Apps der Versicherer finden nur wenig Anklang. So ist hier die Grundstimmung der Makler, dass Apps eher weniger bei der täglichen Arbeit unterstützen und mehr als "nette Zusatzfunktion" verstanden werden.

Auf die Frage, welche Versicherer eine sehr gute App anbieten, wurde die Nürnberger Versicherungsgruppe am häufigsten genannt, gefolgt von "Die Continentale".

Die dvb befragte die Makler zu ihrem Maklerverwaltungsprogramm. Bezüglich der Einsatzzahlen konnte die AssFiNET AG durch die Fusion mit der Buchholz Software GmbH ihren Marktanteil weiter ausbauen (38 % Marktanteil). Es folgen Ameise von blau direkt (15 %) und das IWM-FinanzOffice (13 %).

Insgesamt sind die MVP-Nutzer mit ihrem Programm zufrieden. Nur 5 % vergeben ihrem MVP die Schulnote vier oder fünf. Die höchste Zufriedenheit erreichten Ameise von blau direkt und FINASS von der Frank Weber Softwareentwicklung mit einer Schulnote von jeweils 1,2, knapp gefolgt von aB-Agenda (artBase!Software GmbH), das mit einer Schulnote von 1,3 abschnitt.

Auffallend ist, dass der Anteil der Makler, die mit keinem, einem eigenen Programm oder einem kaum bekannten MVP arbeiten, auf 15 % erneut zurückgegangen ist. Diese Zahl lag vor wenigen Jahren noch bei über 40 %.

Eine gute technische Anbindung an den Makler zahlt sich für die Versicherungsunternehmen offensichtlich aus. Dazu Friedel Rohde: "In der Vergangenheit wurden wir immer wieder von den VU gefragt, ob sich denn eine gute technische Anbindung an den Makler auch auf sein Abschlussverhalten auswirken würde. Dieses beantworteten wir regelmäßig mit einem "vermutlich", jetzt wollten wir es aber genau wissen. Daher haben in unserer Umfrage einen Abschnitt zum Vermittlungsverhalten aufgenommen. Wir fragten gezielt, ob bei der Auswahl von gleichwertigen Produkten die technische Unterstützung der VU eine Rolle spielt."

Fast dreiviertel der Befragten gaben an, dass in diesem Fall das VU mit der besseren technischen Unterstützung den Vorzug erhält. Ein Makler brachte es in knappen Worten auf den Punkt: "Zeit ist Geld".

Die dvb fragte konkret spartenbezogen, welche VU bei der Auswahl auf Grund guter technischer Unterstützung gern bevorzugt werden. Neben bereits genannten Versicherern

wurde u.a. die InterRisk erwähnt.

Da das Thema Online-Schulungen im Moment immer mehr in den Fokus der Versicherungsgesellschaften gerät, fragte die dvb dieses Thema zusätzlich als Sonderthema ab.

Ein Großteil der befragten Makler nimmt bereits regelmäßig an Online-Schulungen teil, wobei die Häufigkeit unterschiedlich ist. Die Makler wünschen sich u.a. Produkt- und Technikthemen im Rahmen von Online-Schulungen. Schulungen durch Unterlagen, Filme und auch durch Maklerbetreuer (mit Ausnahmen) werden weitgehend nicht gefragt.

Die rund 140-Seiten umfassende Studie kann auf der [Webseite der dvb](#) zu einem Update-Preis von 890 Euro zuzüglich Mehrwertsteuer gekauft werden (Normalpreis 1.190 Euro).

Für die Makler, die sich an der Umfrage beteiligt haben, stellt die dvb einen Auszug aus dem Maklerverwaltungsprogramm-Teil der Studie kostenlos zur Verfügung, damit sie sich einen Überblick darüber machen können, welche MVP im Markt überwiegend genutzt werden. Da die Umfrage anonymisiert durchgeführt wurde, bittet Rohde die entsprechenden Makler, eine kurze E-Mail an die Adresse [Info@deutsche-versicherungsboerse.de](mailto:Info@deutsche-versicherungsboerse.de) zu schreiben. Sie erhalten anschließend ein entsprechendes PDF-Dokument zugeschickt.

7.239 Zeichen (inkl. Leerzeichen und Headline)

Kontakt:

deutsche-versicherungsboerse.de

dvb-Dienstleistungs GmbH

Friedel Rohde, [www.deutsche-versicherungsboerse.de](http://www.deutsche-versicherungsboerse.de), Komturstrasse 58-62,

12099 Berlin, Tel. 030/6098141-0, Fax 030/6098141-99

E-Mail: [Friedel.Rohde@deutsche-versicherungsboerse.de](mailto:Friedel.Rohde@deutsche-versicherungsboerse.de)

**Über die deutsche-versicherungsboerse.de**

<http://www.deutsche-versicherungsboerse.de>

Die deutsche-versicherungsboerse.de ist ein Internet-Versicherungsportal. Initiator Friedel Rohde, langjähriger Versicherungspraktiker und Autor mehrerer Bücher, hat gemeinsam mit weiteren Versicherungsexperten die Idee eines Portals mit hohem Nutzen für die Versicherungsfachwelt verwirklicht.

Die deutsche-versicherungsboerse.de ist eine neutrale Plattform. Sie finanziert sich über Beratungen, Studien, ihren dvb-Pressespiegel, ihren Karrieremarkt, Werbung und Servicedienstleistungen für die Versicherungsbranche. Es bestehen keine Abhängigkeiten zu Versicherungsgesellschaften oder anderen Dienstleistern. Die deutsche-versicherungsboerse.de vermittelt keine Versicherungen.

--

+++ deutsche-versicherungsboerse.de +++

Friedel Rohde

Geschäftsführer

dvb Dienstleistungs GmbH

Komturstrasse 58-62, 12099 Berlin

Telefon (030) 6098141-0, Fax (030) 6098141-99

[Friedel.Rohde@deutsche-versicherungsboerse.de](mailto:Friedel.Rohde@deutsche-versicherungsboerse.de)

<http://www.deutsche-versicherungsboerse.de>

Geschäftsführer: Friedrich Rohde, Maciej Homziuk

HRB 111925B, Amtsgericht Charlottenburg