



Volkswohl Bund erhält Award für die beste technische Makleranbindung - bei den MVP siegte AMS von ASSFINET

Auch in diesem Jahr untersuchte die deutsche-versicherungsboerse.de (dvb) im Rahmen ihres dvb-Makler-Audits 2016 die technischen Anbindungen der Versicherer an die Versicherungsmakler und zeichnete den Volkswohl Bund für die beste Unterstützung aus. Den zweiten Platz belegte die WWK, gefolgt von der AXA. Bei den Maklerverwaltungsprogrammen siegte das MVP AMS von ASSFINET, gefolgt von Ameise (blau direkt) und VIAS (LUTRONIK).

Wie die aktuelle Studie der dvb zeigt, kümmern sich immer mehr Versicherungsgesellschaften intensiv um die technische Vertriebsunterstützung der Makler. Versicherungsgesellschaften, die in der Vergangenheit noch am unteren Bereich der dvb-Bestenliste standen, arbeiteten sich mit hartem Einsatz nach oben. Offensichtlich wurde von den VU erkannt, dass Geschäft zu einem großen Teil von den Maklern hereinkommt, bei denen die Prozesse im Maklerbüro mittels technischer Unterstützung unterstützt werden - insbesondere durch die BiPRO-Normen.

„Fünfundsechzig bis siebenzig Prozent aller Arbeiten in einem Maklerbüro sind nicht wertschöpfend“, schreibt Geschäftsführer Friedel Rohde in seinem Vorwort. „Somit lechzt der Makler nach Services von Versicherungsgesellschaften, die seine Bestandsprozesse unterstützen, um ihm Luft für Vertriebstätigkeiten zu geben.“

Eine von der dvb eingesetzte Jury, die mit erfahrenen IT-Fachleuten und Versicherungsmaklern besetzt ist, hat auch in diesem Jahr wieder einen Award für das Versicherungsunternehmen mit der besten technischen Anbindung an Versicherungsmakler vergeben. Hierfür wurden sowohl die Angaben der Makler, als auch die Angaben der Versicherer methodisch ausgewertet. Der Volkswohl Bund erreichte knapp 69 Prozent der Punkte und wurde damit zum Sieger für die beste technische Vertriebsunterstützung gekrönt. Es folgt die WWK mit 54 Prozent, bei der im letzten Jahr viel in Sachen Prozessunterstützung geschehen ist und die mehrere Plätze gut machen konnte. Den dritten Platz belegt die AXA mit 52 Prozent.

„Nachdem anfangs die Versicherer noch die BiPRO-Normen umsetzten, die in erster Linie ihnen nutzen, werden nun auch die Normen angegangen, die den Maklern wichtig sind, wie die 430er Normen“, kommentiert Rohde die Ergebnisse. „Dabei sind den Maklern in erster Linie die bestandsunterstützenden Prozesse wichtig. Besonders die Prozesse der 500er-Normen stehen im Fokus der Makler. Diese hingegen“, so bedauert Rohde, „wurden bislang von den Versicherungsgesellschaften so gut wie noch nicht umgesetzt.“

Und welche BiPRO-Normen setzen die MVP-Hersteller mittlerweile um? Dieses wollte die dvb direkt von den Maklerverwaltungsprogramm-Herstellern wissen. Erstmals verlieh sie einen Award für die beste technische Anbindung der MVP an die Versicherungsgesellschaften.

Den ersten Platz konnte sich das MVP AMS von ASSFINET mit knapp 9 Prozent Vorsprung sichern (76,7 %). Den zweiten Platz nimmt blau direkt mit seinem MVP Ameise ein (67,8 %). Auf den fast schon undankbaren Platz drei gelangte VIAS von LUTRONIK mit 67,3 Prozent der Punkte und damit nur 0,5 Prozentpunkte Abstand zum Zweitplatzierten.

Parallel zur Befragung der Versicherer und MVP-Hersteller wurden rund 10.500 Versicherungsmakler zum Thema angeschrieben, um ihre Sichtweise einfließen zu lassen. Etwa 700 Makler beantworteten die Fragen.

Im Bereich der Extranets fühlen sich die Makler von der VHV am besten unterstützt. Auf den zweiten Platz konnte sich zum wiederholten Male die Haftpflichtkasse Darmstadt behaupten. Den dritten Platz belegte die Allianz.

Weiterhin wollte die dvb von den Maklern wissen, wie sie die Wichtigkeit der Unterstützung bei den alltäglichen Arbeitsprozessen einschätzen: In erster Linie wurden der Zugriff und die Verarbeitung des Schriftwechsels zwischen VU und Kunden sowie die Auskunft über und Änderung von Versicherungsverträgen genannt. Am wenigsten fand die Funktion „Abschluss von Verträgen mittels elektronischer Unterschrift (eSignatur)“ Beachtung, diese haben „nur“ etwas weniger als 50 Prozent der Makler als wichtig eingestuft.

Die zentrale Schaltstelle im Maklerbüro ist das MVP. Um festzustellen, welche MVP die größte Verbreitung haben, wurde nach unterschiedlichen Kriterien gefragt.

Analog zum letzten Jahr hat auch in diesem Jahr bei der Nennung des genutzten MVP das Unternehmen ASSFINET mit AMS (einschließlich InfoAgent) den Spitzenplatz erobert. Der zweite Platz ist von Betrachtung zu Betrachtung unterschiedlich. Rohde dazu: „Nehmen wir alle Teilnehmer, so steht VIAS von LUTRONIK auf dem zweiten Platz. Das betrifft sowohl die Anzahl der verwendeten Lizenzen als auch die Anzahl der Nennungen. Auf Platz drei befinden sich Oasis, wenn die Anzahl der Lizenzen betrachtet, und blau direkt, wenn die Nennungen berücksichtigt werden.“

Die Betrachtung der objektiven Verbreitung der MVP ist das eine, das andere ist die Zufriedenheit der Makler mit ihrem MVP. Dabei belegte das MVP FINASS in diesem Jahr den Spitzenplatz mit der Gesamtnote 1,1. aB-Agenta erhielt mit der Note 1,2 ebenfalls das Prädikat sehr gut und hält den zweiten Platz. Den dritten Platz teilen sich Ameise von blau direkt und Keasy mit einer 1,3 als Gesamtnote.

Von den Maklern wollte die dvb noch wissen, was die MVP denn besser machen können, berichtet Rohde: „Die Rückmeldungen der Makler sind teilweise alarmierend. Weit verbreiteten MVP wird von den Maklern teilweise sehr deutlich der Spiegel vorgehalten und es ist zu sehen: nicht alles ist Gold, was glänzt. Oft werden ein schlechter Support und die fehlende technische Weiterentwicklung kritisiert. Auch ist die Gebührenpolitik einzelner MVP immer wieder ein Thema.“

Aktuell wurde die TGIC des GDV gestartet. Somit stellte die dvb den Maklern Fragen zur Authentifizierung und den damit verbundenen Services. Die Hälfte der Befragten bevorzugt ein zertifikatbasiertes Anmeldeverfahren.

Bei der Frage nach den von ihnen genutzten Diensten gaben 61 Prozent der Makler an, den SSO-Service Easy Login zu nutzen - eine Steigerung von rund 10 Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr.

Im Zusammenhang mit der Einführung der TGIC fragte die dvb noch nach dem Wunsch der Mitbestimmung bei der Entwicklung der SSO-Dienste. Drei Viertel der Makler finden eine Mitbestimmung wichtig, 21 Prozent war es egal.

Ein weiterer Schwerpunkt der Studie betrifft das Thema Marktuntersuchung. Hier wollte die dvb unter anderem von den Maklern wissen, wie strukturiert sie arbeiten und inwieweit sie die rechtlichen Vorgaben bei der Beratung berücksichtigen.

Zunächst wurde abgefragt, ob eine sogenannte Auftragsklärung durchgeführt wird. Dies haben 78,5 Prozent der Makler bejaht. Für die Durchführung der Auftragsklärung werden von 67 Prozent der Makler eigene Formulare verwendet. Aber auch Formulare des Arbeitskreises Beratungsprozesse (31,5 %) und die Formulare der Pools (27 %) kommen zum Einsatz.

Gleichzeitig wurde nachgefragt, in welchen Zyklen und auf welchem Weg die Makler eine Marktuntersuchung in Abhängigkeit von den Geschäftsbereichen durchführen. Im Personen- und Breitengeschäft werden zu über 70 Prozent verschiedene Vergleichsrechner eingesetzt. „Noch im Winter 2017 führen wir eine weitere und ergänzende Umfrage zu den Vergleichen durch“, kündigt Rohde an. „Wir wollten in der jetzigen Umfrage nicht noch mehr Fragen stellen. Die Sorge war zu groß, dass zu viele Makler die Umfrage abbrechen, da sie ohnehin schon sehr lang war.“

Die rund 230-Seiten umfassende Studie kann auf der [Webseite der dvb](#) zu einem Update-Preis von 1.290 Euro zzgl. Umsatzsteuer (Normalpreis 1.590 Euro + Ust.) erworben werden.

Erstmalig erhalten die Käufer bei Erwerb des aktuellen dvb-Makler-Audits einen kostenlosen Zugang zu dem neu geschaffenen „[dvb-Makler-Audit Archiv](#)“.

Auch für die Makler, die sich an der Umfrage beteiligt haben, gibt es neben den unter den Teilnehmern verlosteten Gutscheinen ein weiteres Schmankerl: Ihnen stellt die dvb als Dankeschön einen Auszug aus dem Maklerverwaltungsprogramm-Teil der Studie kostenlos zur Verfügung. Makler, die diesen Wunsch im Anschluss an die Umfragen angegeben hatten, erhalten in den nächsten Tagen eine entsprechende PDF-Datei.

dvb Dienstleistungs GmbH
deutsche-versicherungsboerse.de
Komturstraße 58-62
12099 Berlin
Deutschland

URL: www.deutsche-versicherungsboerse.de/pressespiegel/Volkswohl-Bund-erh%E4lt-Award-f%FCr-die-beste-technische-Makleranbindung-bei-den-MVP-siegte-AMS-von-ASSFINET-ps_26920.html