

Inhaltsverzeichnis

1. Management Summary	9
2. Methodik der Befragung	13
3. VU-Award - Beste technische Unterstützung für Versicherungsmakler	16
3.1 Bewertung der Versicherer	17
3.2 Teilnahmeliste	19
3.3 Rangfolge der Versicherer	20
3.4 Online-Auswertung	23
3.5 Planungen der Versicherer	25
4. Technische Anbindung der MVP an Versicherer	26
4.1 Teilnahmeliste	27
4.2 Online-Auswertung	28
5. Fragen und Auswertung der Maklerumfrage	29
5.1 Maklerverwaltungsprogramm (MVP)	30
5.1.1 Ich verwende	31
5.1.2 Wie lange arbeiten Sie bereits mit dem MVP?	39
5.1.3 Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem MVP?	39
5.1.4 MVP-Nutzer: Denken Sie ernsthaft darüber nach, Ihr MVP zu wechseln?	45
5.1.4.1 Wechselwillige: Haben Sie schon konkrete MVP ins Auge gefasst?	52
5.1.4.2 Wechselwillige: Welche MVP kommen derzeit für Sie in Frage?	54
5.1.5 Haben Sie eine spürbare oder messbare Veränderung bei Ihren Arbeitsabläufen in den folgenden Bereichen feststellen können?	55
5.1.6 Gibt es in Ihrem Unternehmen manuelle Arbeitsabläufe, von denen Sie der Meinung sind, dass diese durch das MVP automatisiert, erledigt werden sollten?	60

5.1.7	Wie häufig nutzen Sie den DeepLink (Sprung in das Maklerportal des Versicherers) aus dem MVP heraus?	76
5.1.8	Befassen Sie sich mit Entwicklungen Ihres eigenen MVPs und des gesamten Marktes?	80
5.1.9	Wo suchen Sie den Erfahrungsaustausch zur Optimierung / Automatisierung und zu praktischen Tipps & Tricks zu Ihrem MVP?	82
5.1.10	Welcher Aussage zum Preis-Leistungs-Verhältnis der jährlichen Lizenzkosten würden Sie zustimmen?	87
5.1.11	Eigenentwicklung und kein MVP Denken Sie ernsthaft darüber nach ein MVP zu kaufen?	91
5.1.11.1	Eigenentwicklung und kein MVP Warum möchten Sie kein MVP verwenden?	92
5.1.11.2	Falls kaufbereit: Haben Sie schon konkrete MVP ins Auge gefasst?	94
5.2	Maklerpools	95
5.2.1	Arbeiten Sie mit Maklerpools, Maklerverbänden oder Maklergenossenschaften zusammen?	95
5.2.2	Mit welchen Maklerpools, Maklerverbänden oder Maklergenossenschaften arbeiten Sie hauptsächlich zusammen? Bitte nennen Sie maximal 3.	96
5.2.3	Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit der Zusammenarbeit und dem Angebot von den zuvor genannten Unternehmen?	98
5.2.4	Welche Leistungen nehmen Sie bei den genannten Unternehmen in Anspruch?	100
5.3	Fragen zum Unternehmen	103
5.3.1	Welche Position haben Sie in Ihrem Unternehmen?	103
5.3.2	Als welcher Vermittlertyp ist Ihr Unternehmen tätig?	104
5.3.2.1	Welche Zulassungsvariante trifft bei §34c für Sie zu?	105
5.3.3	Wie viele Personen (einschließlich Geschäftsführer/in) sind in Ihrem Unternehmen tätig?	106
5.3.4	Welche Produktsegmente bedienen Sie?	107
5.3.5	Wie planen Sie ihr Maklergeschäft in Sachen Wachstum, Neugeschäft und Bestandsentwicklung?	111

5.3.6	Wer übernimmt die IT-Aufgaben (z.B. Einrichtung und Verwaltung von Zugängen, Einspielen von GDV-Daten usw.) in Ihrem Unternehmen?	113
5.3.7	Mit welchen VU hatten Sie in den letzten 12 Monaten operativ am häufigsten zu tun?	116
5.4	Digitales Maklerbüro: Digitalisierung.....	117
5.4.1	Von den folgenden Versicherern erhalte ich die Dokumente in digitaler Form:	118
5.4.2	Ich erhalte von einigen Versicherern KEINE Dokumente in digitaler Form, weil:	121
5.4.3	Dokumente können AUTOMATISCH von Ihrem MVP den Geschäftsvorfällen und den Verträgen / Kunden zugeordnet werden. Prüfen Sie (zumindest stichprobenartig), ob die Zuordnungen korrekt sind?	124
5.4.4	Wie groß ist auf Ihrer Seite der Aufwand für die Qualitätssicherung und ggf. Korrektur dieser Zuordnungen?	128
5.4.5	An wen wenden Sie sich, wenn es Probleme beim Datenaustausch zwischen MVP und Versicherer gibt?	130
5.4.6	Versicherer korrigieren die Zuordnungsregeln für Dokumente und Geschäftsvorfälle. Werden Sie zuverlässig über die Änderungen informiert?	133
5.4.7	Nutzen Sie SEPARATE Services / Dienstleister, um Dokumente von den Versicherern abzuholen?	135
5.5	Versicherer-Kommunikation	137
5.5.1	Mit welchen drei Maklerportalen von den zu Beginn ausgewählten Unternehmen kommen Sie am besten zurecht und fühlen sich am wohlsten?	137
5.5.2	Welcher Versicherer ist Ihr Favorit in Sachen Preis-Leistung und Service?	140
5.5.3	Zeit für ein Lob: Welcher Maklerbetreuer hat Ihnen im letzten Jahr mal richtig gut helfen können?	142
5.5.4	Welcher Versicherer hat aus Ihrer Sicht in den letzten 3 Jahren technisch einen Sprung nach Vorn gemacht?	145
5.5.5	Wie zufrieden sind Sie mit dem Single Sign-On Dienst easy Login?	147

5.5.5.1	Was ist Ihre Begründung für die vorhergehende Bewertung?	148
5.6	Kundenkommunikation	153
5.6.1	Bieten Sie Ihren Kunden zur Bereitstellung von Daten, Dokumenten oder Services aktuell ein Endkundenportal oder eine App an?	153
5.6.2	Falls Ja: Welche Software wird verwendet, um das Endkundenportal / die App bereitzustellen?	156
5.6.2.1	Welche MVP sind das?	157
5.6.3	Welche Services bieten Sie Ihren Kunden über das Endkundenportal / die App an?	158
5.6.4	Einsicht in Dokumente: Welche Art von Dokumenten stellen Sie für Ihre Kunden bereit?	160
5.6.5	Können Sie abschätzen wieviel Prozent Ihrer Kunden das Kundenportal / die App nutzen?	162
5.6.6	Können Sie sagen, wie die Aufteilung der Nutzer des Kundenportals / der App aussieht?	164
5.6.7	Warum setzen Sie kein Kundenportal / keine App ein?	165
5.6.8	Welche zuvor genannten Probleme und Gründe müssten mindestens wegfallen, damit Sie ein Endkundenportal / eine App einrichten?	170
5.6.9	Welche Services sind aus Ihrer Sicht besonders wichtig und müssten auf jeden Fall in einem Endkundenportal / einer App bereitgestellt werden?	174
5.7	Persönliches.....	176
5.7.1	Wie alt sind Sie?	176
5.7.2	Inhaber/ Geschäftsführer: Wenn Sie an Ihren eigenen Ruhestand denken: Was planen Sie mit dem Kundenbestand?	177
5.7.3	Verkauf oder Verrentung des Bestands: Haben Sie sich über den Wert Ihres Bestandes und zu rechtlichen Fragen bzgl. der Bestandsübertragung informiert?	180
5.7.4	Wie technikaffin würden Sie sich selbst einschätzen?	182
5.7.5	Hatten Sie in der Vergangenheit schon mal einen technischen Fehler auf Seiten eines Versicherers, Pools	

	oder MVP-Systems, der Ihnen in ihrer Karriere besonders in Erinnerung geblieben ist?.....	183
5.7.5.1	Bitte beschreiben Sie kurz den Fehler und die Auswirkungen:	185
5.8	Kommen wir zum Schluss.....	196
5.8.1	Wie nehmen Sie den vermehrten Einsatz von künstlicher Intelligenz wahr?	196
Anhangsverzeichnis.....		197
I.	VU-Award - Detaillierte Bewertung	197
i.	Berechnung der Punktzahl der einzelnen Themenbereiche	197
ii.	Authentifizierung	198
iii.	Externe Navigation in Extranets	199
iv.	Übertragung von Daten & Dokumenten	200
v.	BiPRO Schnittstellen für Bestandsprozesse.....	203
vi.	TAA-Prozess.....	206
vii.	Anbindungen von MVP.....	208
viii.	Hilfestellung für Consumer	210
ix.	Hilfestellung für Makler / Endanwender (5 %)	211
x.	Teilnahme an den Digitalisierungsoffensiven (DIO) der BiPRO	212
xi.	Angaben der Makler.....	213

2. Methodik der Befragung

Die Befragung richtete sich sowohl an Versicherungsunternehmen, MVP-Hersteller als auch an Versicherungsmakler. Wesentliches Ziel bei den Versicherungsunternehmen war zu erfragen, inwieweit die technische Anbindung an den Versicherungsmakler realisiert ist. Dabei haben wir primär die BiPRO-Normen als Grundlage verwendet, um den aktuellen Stand der technischen Kommunikation mit den Systemen des Maklers zu ermitteln. Auch proprietäre Schnittstellen wurden berücksichtigt, sofern sie in ihrer Funktionalität mit einer bestehenden BiPRO-Norm vergleichbar sind.

Die MVP-Hersteller wurden ebenfalls zur technischen Anbindung an Versicherer befragt. Der Fragenkatalog für die MVP-Hersteller war analog zur Umfrage für die Versicherer aufgebaut. Folglich lag auch hier primär der Fokus auf BiPRO-Normen und sekundär auf proprietären Schnittstellen. Zusätzlich wurde die allgemeine technische Aufstellung der Unternehmen und Anbindungen an Vergleicher und Pools abgefragt.

Gleichzeitig wurden von uns Makler zum technischen Datenaustausch, zur Nutzung der Maklerverwaltungsprogramme und zur Zufriedenheit mit den technischen Mitteln befragt. In diesem Jahr haben wir uns mit den nachfolgenden acht Themenblöcken beschäftigt:

- Maklerverwaltungsprogramme (MVP)
- Maklerpools
- Ihr Unternehmen
- Digitales Maklerbüro: Digitalisierung
- Versicherer-Kommunikation
- Kundenkommunikation
- Persönliches
- Kommen wir zum Schluss

Bewerbung der Makler-Umfrage

Die befragten Zielgruppen wurden auf die Teilnahme aktiv angesprochen durch:

- Direktes E-Mailing an rund 10.000 Versicherungsmakler.
- Die Verbände AfW, BDVM und BVK haben ihre Mitglieder ebenfalls angeschrieben und auf die Umfrage aufmerksam gemacht.
- MVP-Hersteller wurden im Vorfeld der Umfrage von uns angeschrieben und auf die Umfrage hingewiesen. Teilweise haben diese anschließend ihre Kunden (Makler) auf die Umfrage aufmerksam gemacht.
- Werbung auf den Seiten der deutsche-versicherungsboerse.de und in unserem Newsletter dvb-Pressespiegel im Befragungszeitraum.
- Werbung in Facebook-Gruppen.

Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl

Die Maklerbefragung erfolgte in der Zeit vom 12.06.2023 bis zum 31.08.2023 über einen Online-Fragebogen. Es haben insgesamt 1054 Personen an der Umfrage teilgenommen.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst 213 Seiten. Ergänzend stellen wir Ihnen eine umfangreiche Online-Auswertung für die Versicherer- und MVP-Hersteller-Antworten zur Verfügung (Zugänge siehe unten).

Um dem Leser und der Leserin den Umgang mit den Ergebnissen zu erleichtern, wurde zu den meisten Themenblöcken eine Zusammenfassung geschrieben. Themenbereiche, die eine sehr große Zahl an freien Kommentaren enthalten oder die von den Befragten nur freitextlich beantwortet werden konnten, haben wir zum Zwecke besserer Lesbarkeit für den Leser vorgefiltert, indem wir unbrauchbare Kommentare ausblendeten bzw. redaktionell aufgearbeitet haben.

Freie Kommentare der Befragungsteilnehmer

Es hat sich bewährt, die freien Kommentare – allerdings nach der vorgenannten Filterung – wieder zu berücksichtigen. Unsere Rückschlüsse, Bewertungen und textlichen Aussagen speisen sich in einem erheblichen Umfang aus diesen Kommentaren der Befragten, weshalb die Studienergebnisse mit den Kommentaren besser nachvollziehbar sind.