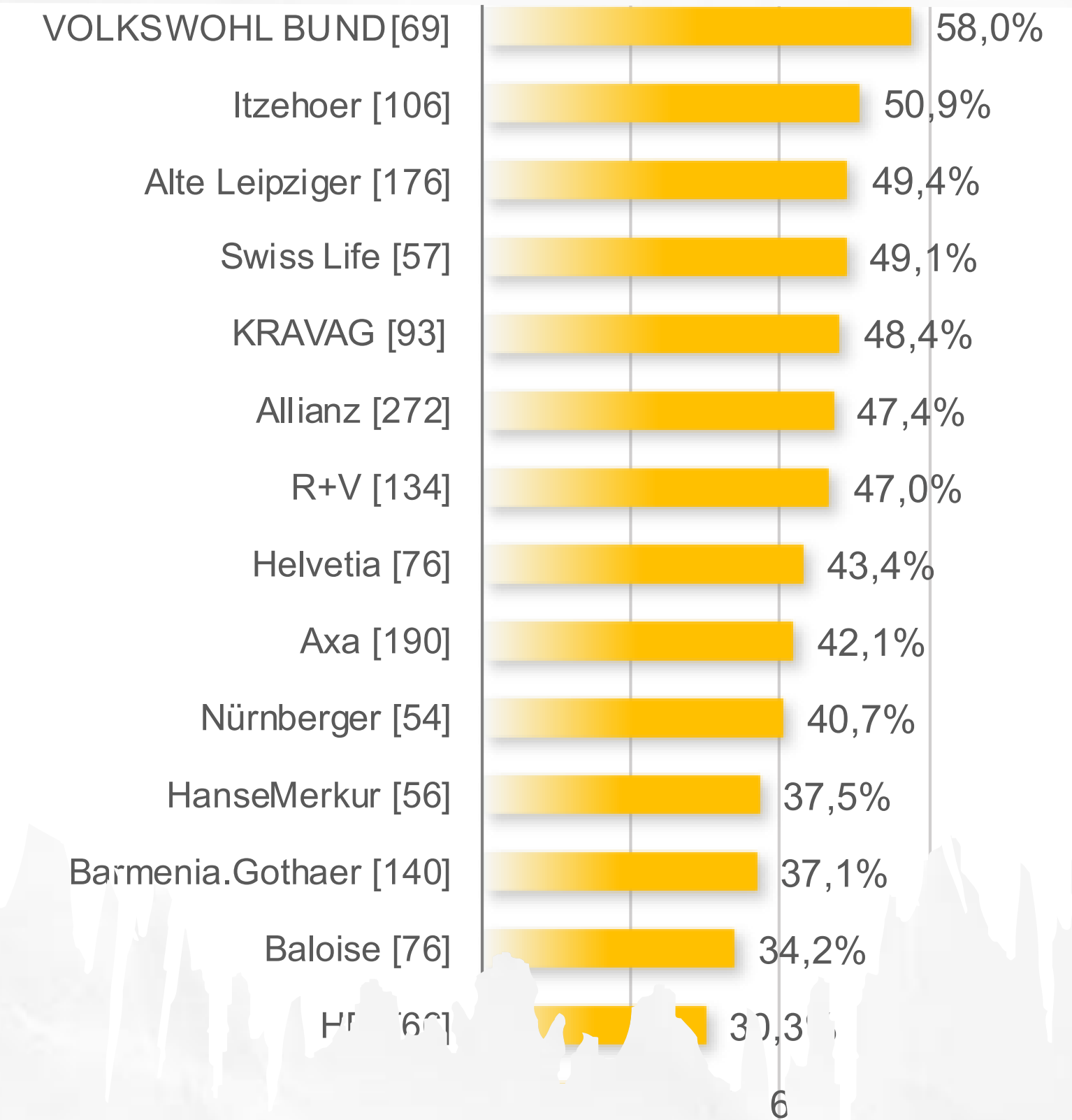


Mit dieser Studie liegen erstmals Umfragedaten von Maklern, Versicherern und MVP-Herstellern in einer bislang unerreichten Tiefe vor. Sie ermöglichen einen klaren Blick auf den tatsächlichen digitalen Reifegrad der Branche und zeigen, welche technischen Entwicklungen den Markt aktuell prägen.

Im Zentrum stehen die praktische Umsetzung der BiPRO-Normen und der Einsatz digitaler Services. Wir wollten wissen, welche Funktionen Makler aktiv nutzen, welche sie vermissen und welche sie bewusst meiden, inklusive der Gründe und Erwartungen dahinter.

Automatisierung, Dunkerverarbeitung und effizientere Abläufe bestimmen zunehmend den Arbeitsalltag. Die Ergebnisse verdeutlichen nicht nur den aktuellen Stand, sondern machen sichtbar, an welchen Punkten die Branche gezielt ansetzen muss, um ihre digitale Leistungsfähigkeit weiter auszubauen.



IT-Prozesse im Maklerunternehmen

Vertrieb. Administration. Technik.

Studienflyer der Umfrage
Dezember 2025

IT-Prozesse im Maklerunternehmen

deutsche-versicherungsboerse.de

HERAUSGEBER

dvb Dienstleistungs GmbH
Komturstraße 58-62
12099 Berlin
Telefon: 030 609 8141 0

Geschäftsführer:
Henning Plagemann, Maciej Homziuk
HRB 111925B, Amtsgericht Charlottenburg



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
- Digitalisierung
- Künstliche Intelligenz (KI)
- Schadenbearbeitung
- Persönliches
- Versicherer-Kommunikation

Bewerbung der Makler-Umfrage

Die befragten Zielgruppen wurden auf die Teilnahme aktiv angesprochen durch:

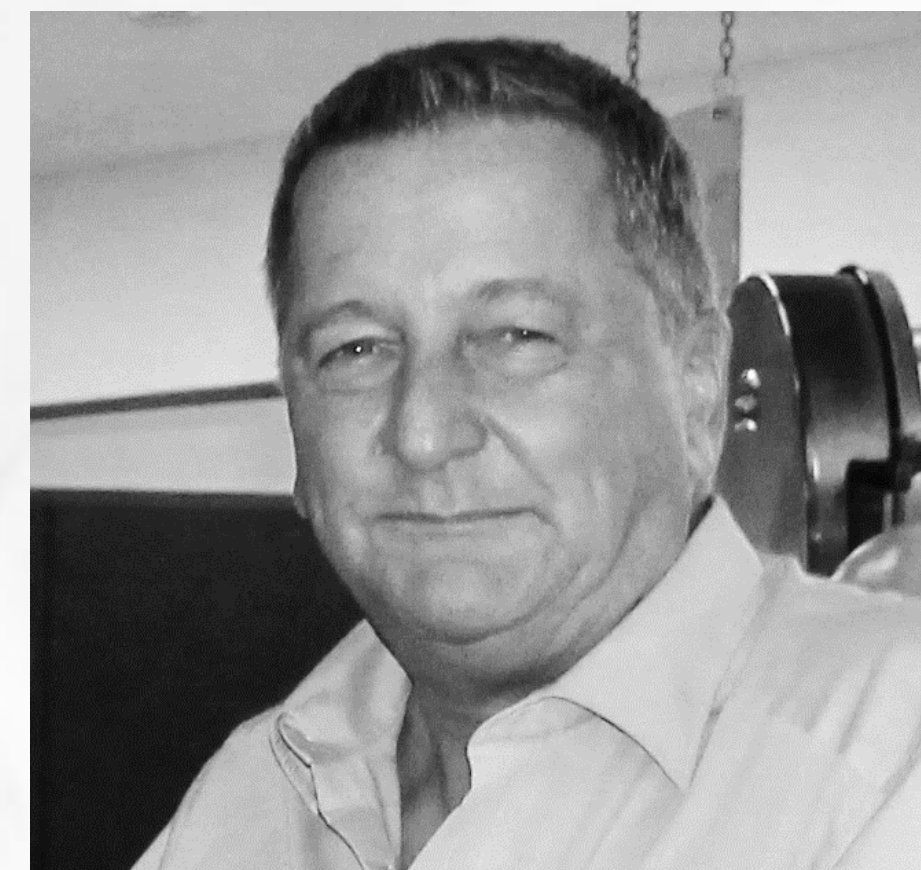
- Direktes E-Mailing an die Empfänger des dvb-Pressespiegels.
- Die Verbände AfW, BDVM und BVK haben ihre Mitglieder ebenfalls angeschrieben und auf die Umfrage aufmerksam gemacht.
- MVP-Hersteller wurden im Vorfeld der Umfrage von uns angeschrieben und auf die Umfrage hingewiesen. Teilweise haben diese 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.

Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl

Die Maklerbefragung erfolgte in der Zeit vom 30.06.2025 bis zum 12.10.2025 über einen Online-Fragebogen. Es haben insgesamt 1.068 Personen an der Umfrage teilgenommen.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst 255 Seiten. Ergänzend wird eine umfangreiche Online-Auswertung für die Versicherer- und MVP-Hersteller-Antworten zur Verfügung gestellt.

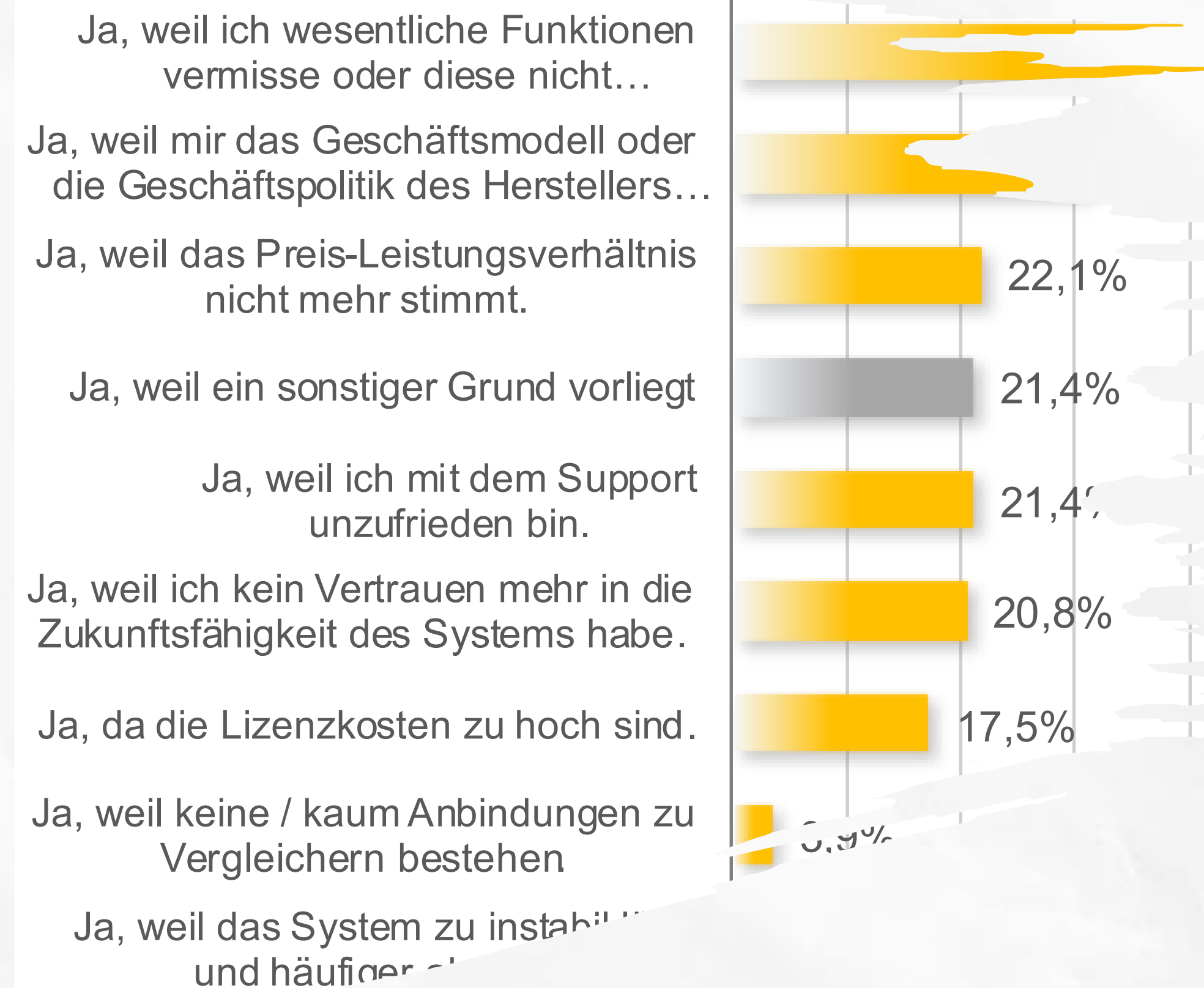


Fachbeirat

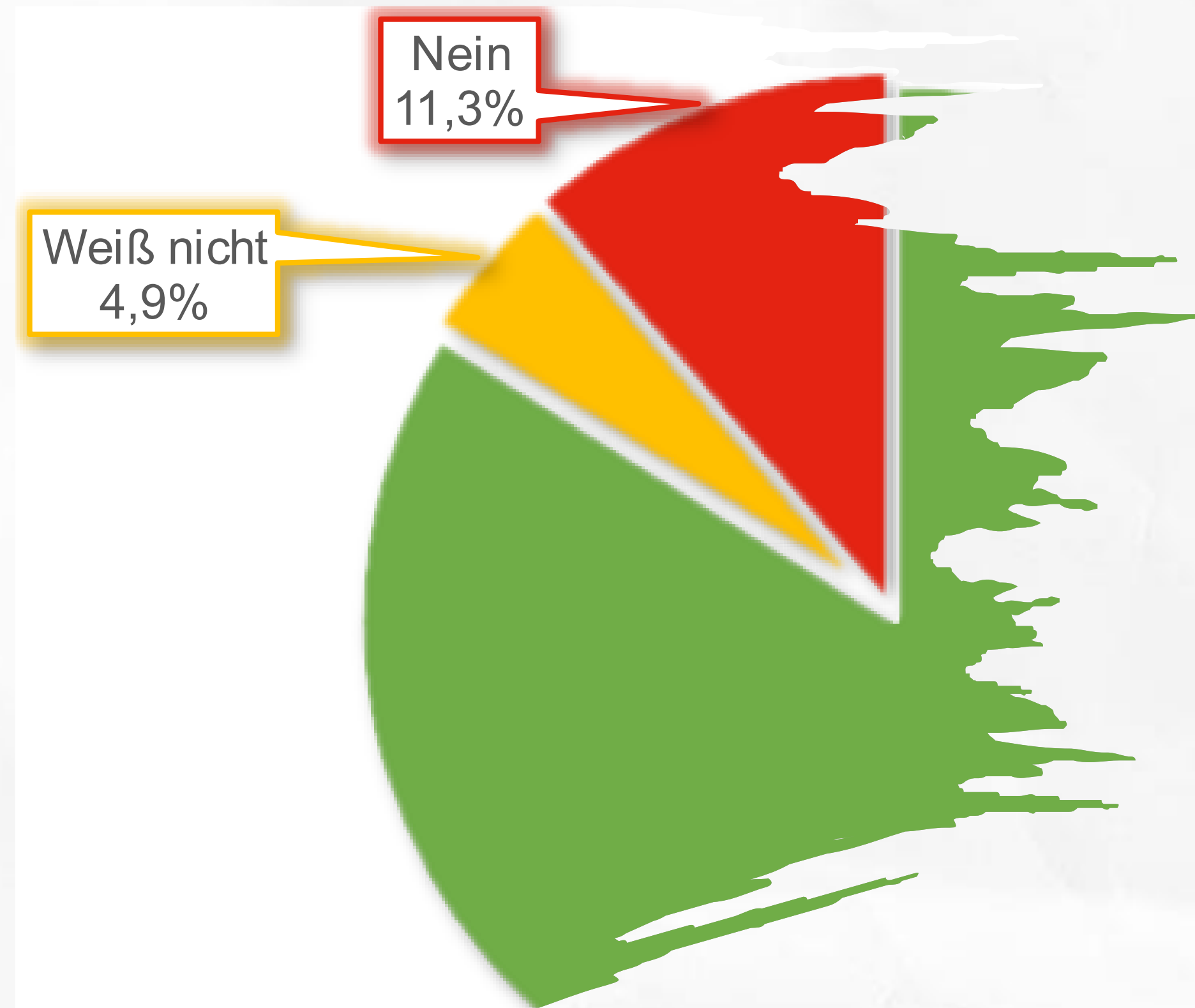
Für die Vergabe des Awards an das Versicherungsunternehmen mit der besten technischen Unterstützung für Makler wurde ein Beirat konstituiert. Die Teilnehmer des Beirats: Thomas Beckmann (b+m Informatik AG), Michael Salzburg (Friedels Fairsicherungsbüro GmbH), Dr. Manuel Reimer (MR-Consulting), Simon Schäfer (Fairsicherungsladen Frankfurt GmbH), Friedel Rohde (deutsche-versicherungsboerse.de), Andreas Vollmer (Hasenclever + Partner GmbH und Co. KG und Vizepräsident BVK) und Henning Plagemann (deutsche-versicherungsboerse.de)

MVP-Systeme

- Marktanteile und Nutzung verschiedener MVP-Systeme
- Zufriedenheitsniveau, Supportqualität und Weiterentwicklung
- Wechselbereitschaft und Präferenzen für alternative Systeme
- Einsatz von BiPRO, Automatisierungsgrad, Optimierungspotenziale
- Analyse von Prozessen, die Makler automatisieren wollen oder nicht können
- Nutzung von DeepLinks
- Bewertung der Lizenzkosten
- Perspektiven von Eigenentwicklern



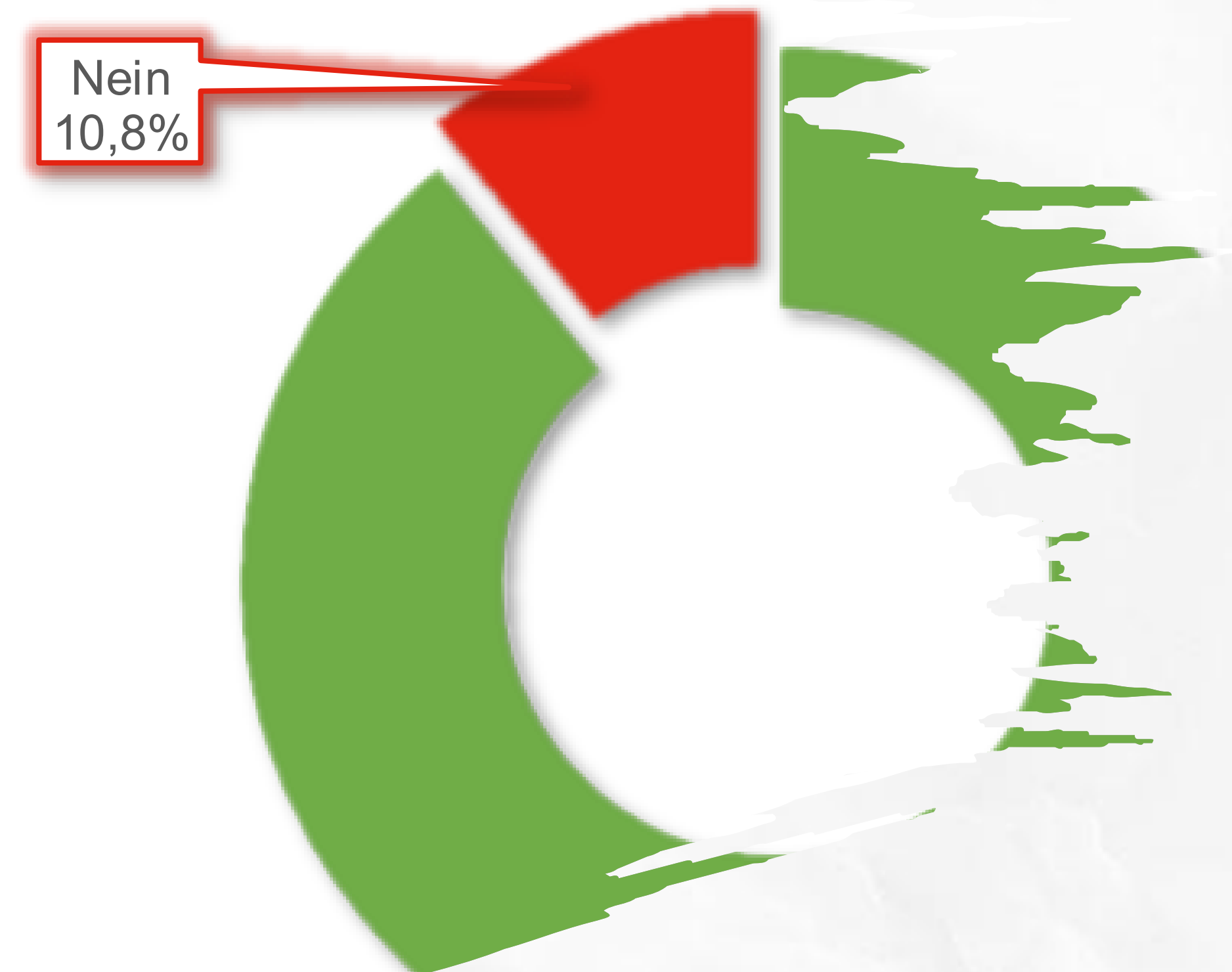
Digitales Maklerbüro: Digitalisierung



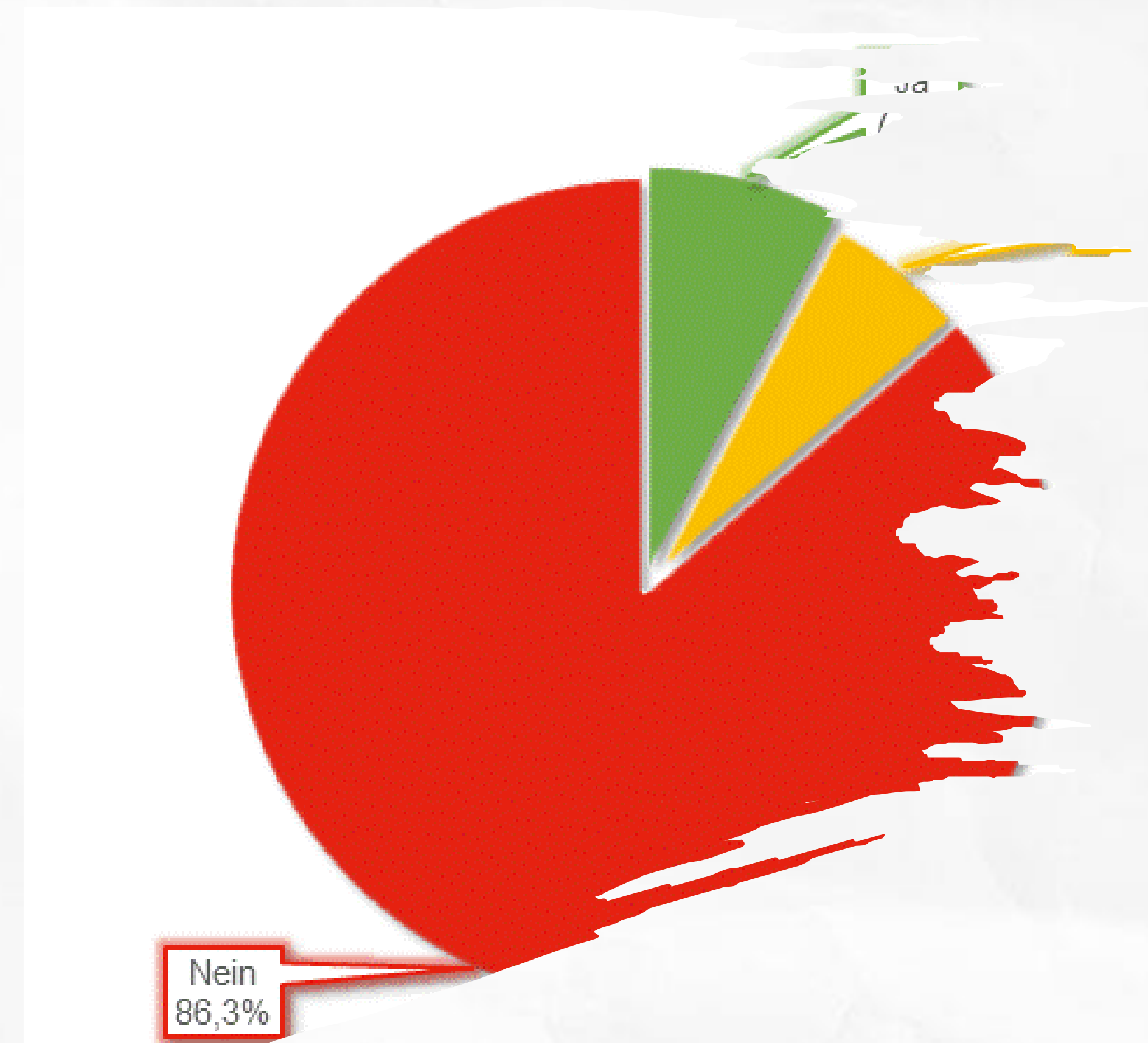
- Welche Versicherer liefern bereits vollständige digitale Dokumente
- Gründe für fehlende Digitalisierung
- Qualität automatischer Dokument- und Vorgangszuordnung
- Aufwand für Nacharbeiten und Korrekturen
- Ansprechpartner bei technischen Problemen
- Methoden zur Aktualisierung von Kunden- und Vertragsdaten
- Gründe gegen oder für die Nutzung von BiPRO im Bestandsprozess

Maklerpools

- Nutzungsgrad von Pools, Verbünden und Genossenschaften
- Marktverteilung der wichtigsten Anbieter
- Zufriedenheit und Leistungsbewertung
- Nutzung einzelner Services (Verwaltung, Tools, Schulungen, Tarifierung etc.)
- Rolle der Pools im Zusammenspiel mit MVP-Systemen



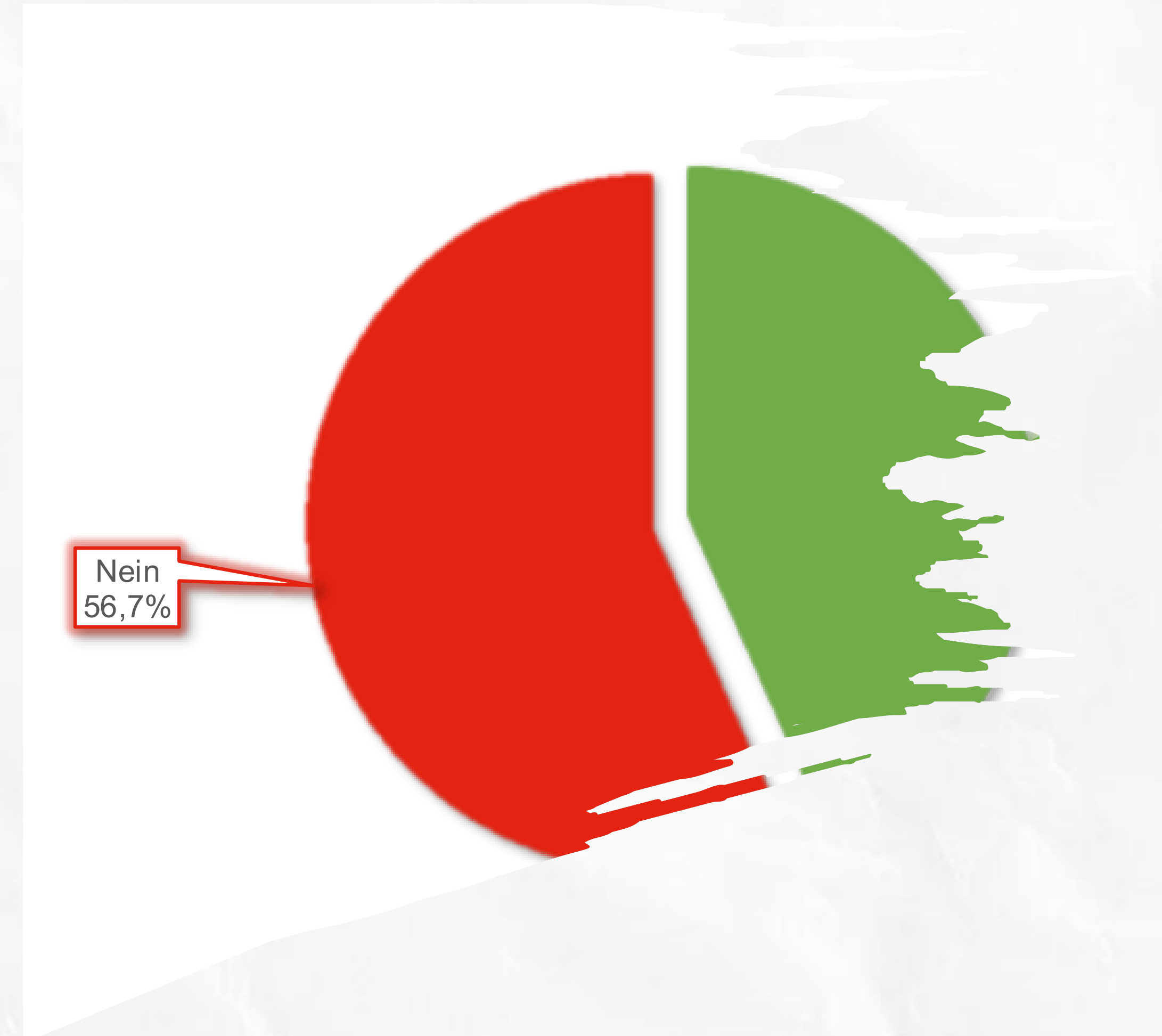
Schadenbearbeitung



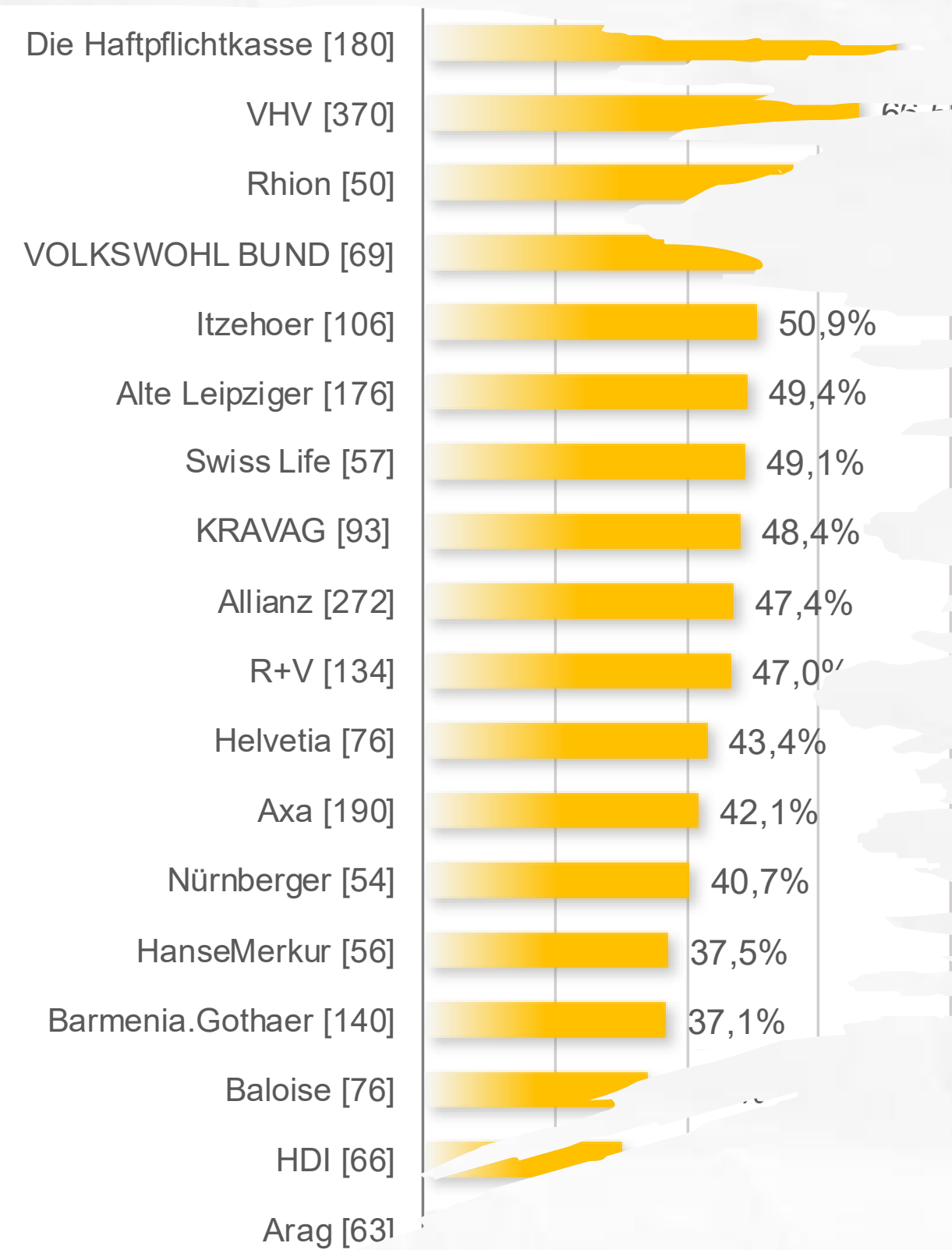
- Über welche Kanäle erfolgt die Schadenmeldung
- Welche Kanäle werden zur Meldung der Schäden bei Versicherern genutzt
- Nachgelagerte Kommunikationswege mit den Versicherern
- Art der Abfrage des Bearbeitungsstand bei den Versicherern
- Einsparpotential durch vollständige Digitalisierung der Schadenbearbeitung
- Einfluss des Digitalisierungsstands auf Produktauswahl

Künstliche Intelligenz (KI)

- Aktueller KI-Einsatz im Makleralltag
 - Ob und in welchem Umfang KI bereits genutzt wird
 - Eingesetzte KI-Tools und Softwarelösungen
- Konkrete Anwendungsbereiche von KI
 - Aufgaben, die mit KI-Unterstützung erledigt werden (z. B. Textgenerierung, Analyse, Automatisierung, Dokumentation)
 - Grad der Integration in tägliche Arbeitsabläufe
- Wirtschaftlicher Aspekt
 - Ob Makler für KI-Software bezahlen
 - Kostenmodelle und Investitionsbereitschaft
- Regularien für den Einsatz der KI
 - Gibt es Richtlinien für Mitarbeiter
 - Unternehmen für European AI Act gerüstet?



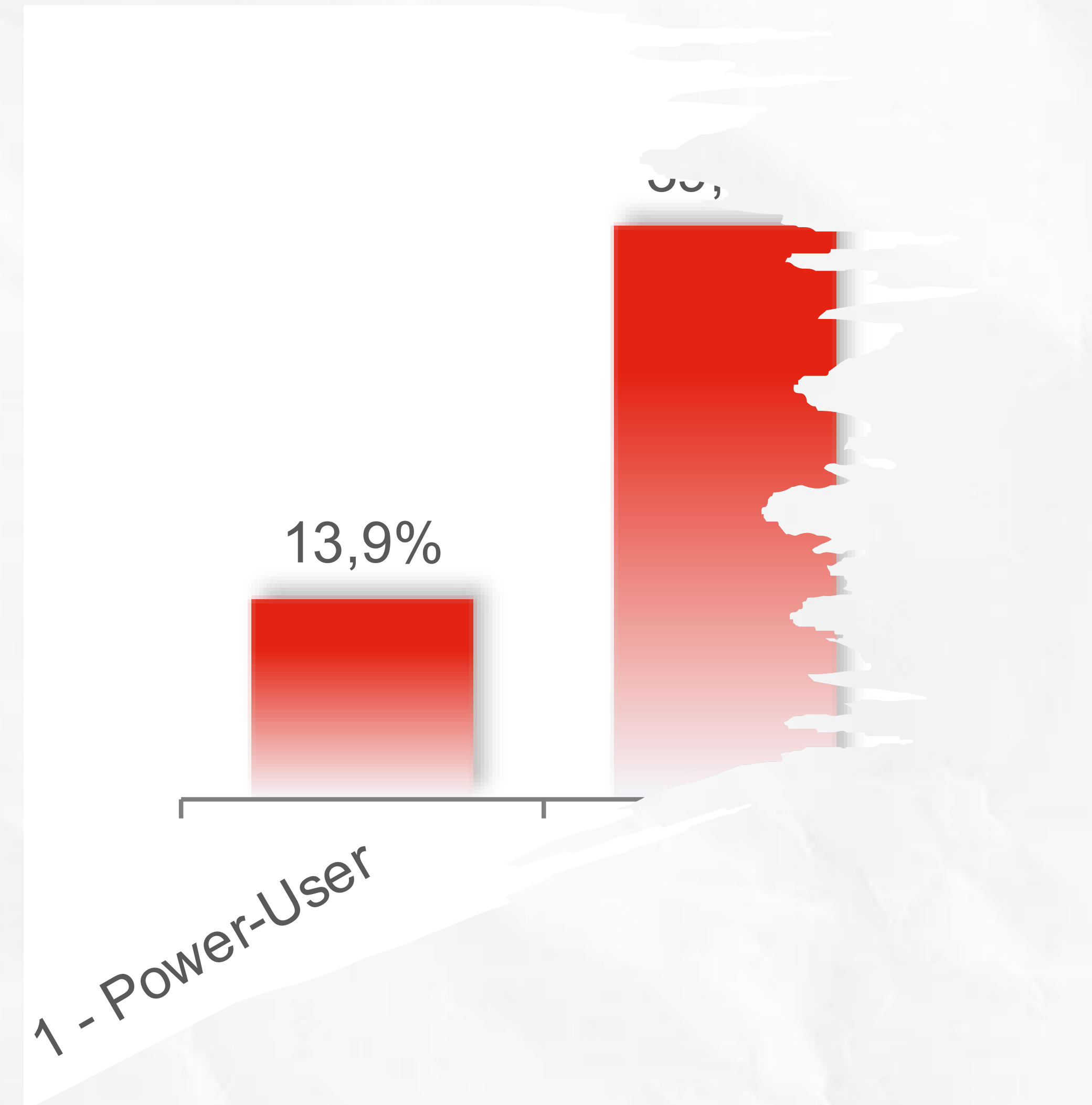
Versicherer-Kommunikation



- Veränderung der Portalnutzung der letzten drei Jahre
 - Gründe für die veränderte Nutzung (positiv und negativ)
- Favorisierte Versicherer hinsichtlich Preis-Leistung und Service
- Bestleistung von Maklerbetreuern (inkl. Lob-Kategorie)
- Zufriedenheit mit easy Login (SSO)
- Positive und negative Aspekte des Authentifizierungsdienstes

Persönliches

- Demografie und Struktur
 - Altersverteilung der Teilnehmenden
- Ruhestandsplanung & Bestandsnachfolge
 - Pläne für den eigenen Kundenbestand (Verkauf, Verrentung, Übergabe)
 - Informationsstand zu Bewertung und rechtlichen Fragen der Bestandsübertragung
- Technikaffinität
 - Selbsteinschätzung technischer Kompetenz
- Erfahrungen mit technischen Fehlern
 - Vorkommen prägender technischer Störungen
 - Beschreibung konkreter Fehler und Auswirkungen auf die Arbeit



REICHWEITE FÜR IHRE INFORMATION

deutsche-versicherungsboerse.de - das Fachportal für die Versicherungsbranche

BREITES INFORMATIONSANGEBOT

Mit den vielfältigen Angeboten auf der Internetseite sollen vor allem Informationsbedürfnisse und Interessen von freien Versicherungsvermittlern bedient werden.

Fachbereiche wie ein tagesaktueller Pressespiegel, Leads, ein Karrieremarkt, eine MVP-Landkarte sowie zahlreiche Angebote aus dem Bereich Fachwissen (Workshops, Studien, VersWiki/Versicherungslexikon) liefern Unterstützung bei der täglichen Arbeit.



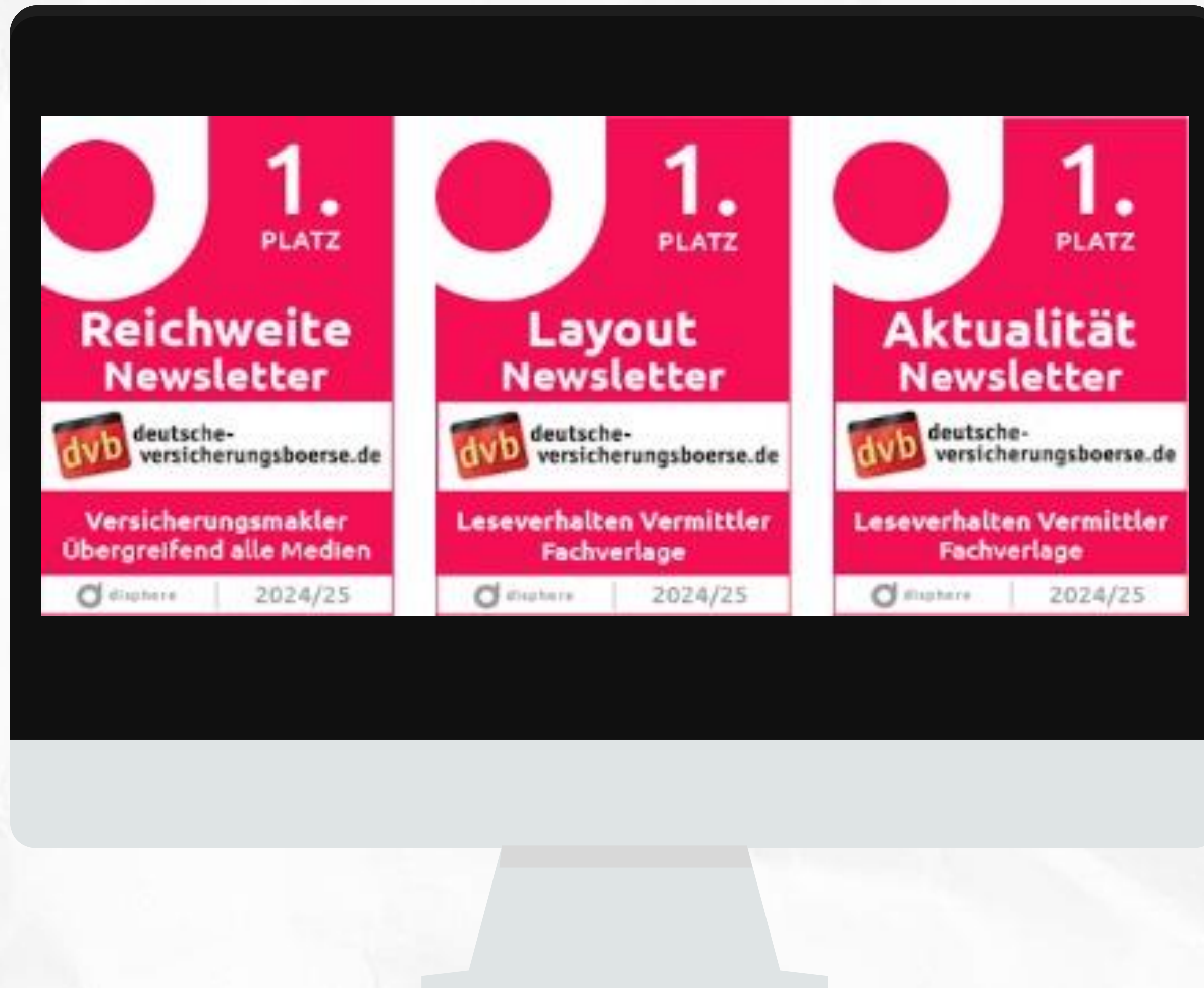
Werktägliches Pressespiegel für die Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbranche



Höchste werktägliche Reichweite



Höchste Aktualität für die Zielgruppe Makler



IT-Prozesse im Maklerunternehmen

deutsche-versicherungsboerse.de

Hinweise zur Nutzung

Die Studie „IT-Prozesse im Maklerunternehmen“ ist einschließlich aller Ergebnisse und insbesondere Abbildungen urheberrechtlich geschützt. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Vervielfältigungen, Verbreitungen, Bearbeitungen sowie jegliche elektronische Verarbeitung, insbesondere die elektronische Publikation. Eine Weitergabe an Dritte, auch an andere Unternehmen innerhalb des Konzerns, ist nicht gestattet. Für diesen Zweck kann eine Konzernlizenz erworben werden.

Grundlage für die Ergebnisse dieser Studie sind die Antworten der befragten Versicherungsmakler und Versicherungsunternehmen. Die deutsche-versicherungsboerse.de verlässt sich auf die Richtigkeit der Antworten. Eine Überprüfung der Konsistenz ist erfolgt, bei Bedarf wurde eine Korrektur durchgeführt. Die Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten wurde jedoch nicht gesondert geprüft. Die jeweils angegebenen Punkte, Zahlen und Prozentwerte wurden gerundet. Daher können im Ergebnis Rundungsdifferenzen entstehen.