

Technische Kommunikation zwischen VU und Versicherungsmaklern 2010

Methodik der Befragung

Die Befragung der Vermittler wurde mit freundlicher Unterstützung einiger Versicherer durchgeführt, die ihre Geschäftspartner auf unterschiedlichen Wegen auf die Befragung aufmerksam machten, und richtete sich hauptsächlich an Versicherungsmakler. Wesentliches Ziel war die umfassende Erhebung der Erfahrungen und Erwartungen der Befragten hinsichtlich der Nutzung von Makler-Extranets der Versicherer. Zusätzlich wurden Unternehmensdaten und Informationen zur technischen Infrastruktur erhoben.

Bewerbung der Umfrage

Die befragten Zielgruppen wurden auf die Teilnahme aktiv angesprochen durch:

- Direktes E-Mailing an rund 15.000 Versicherungsvermittler.
- Permanente Werbung im Newsletter des dvb-Pressespiegels während der Laufzeit der Befragung. Der Newsletter erreicht täglich rund 27.000 Abonnenten aus der Versicherungsbranche.
- Pressemitteilung über den dvb-Pressespiegel.
- Meldung in einzelnen Vermittler-Extranets der Versicherer.

Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl

Die Befragung erfolgte in der Zeit vom 02.10.2009 bis zum 14.12.2009 über einen Online-Fragebogen. Dabei wurden den Maklern die Fragen in Teilbereichen (Blöcken) in ausreichendem zeitlichem Abstand und Rahmen gestellt. Zu folgenden Zeitpunkten gingen die Fragenblöcke an die Makler:

- 02.10.09 Block 1: Extranets der Versicherer
- 23.10.09 Block 2: Unternehmensinformationen der Maklerbetriebe

Im Regelfall wurden die Fragen der jeweiligen Blöcke innerhalb einer Woche von den Maklern beantwortet. Beide Blöcke konnten bis zum Ende des oben genannten gesamten Befragungszeitraums auch noch nachträglich beantwortet werden, wovon teilweise Gebrauch gemacht wurde.

Die Fragen des Blocks 1 (Extranets) wurden von bis zu 508 Maklern und die Fragen des Blocks 2 (Unternehmensinformationen) wurden von bis zu 220 Maklern beantwortet.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst rund 500 Seiten. Um dem Leser den Umgang mit den Ergebnissen zu erleichtern, wurde jedem Themenblock eine Zusammenfassung vorangestellt. 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. Wichtige Passagen wurden hingegen von uns teilweise hervorgehoben. Die Hervorhebungen betreffen Aussagen und Themen, die den Befragten erkennbar besonders wichtig und häufig vielfach genannt sind.

Freie Kommentare der Befragungsteilnehmer

Die Rückmeldungen zu den freien Kommentaren der Befragungsteilnehmer waren bei den Käufern der Vorgängerstudien uneinheitlich. Der Großteil fand die Wiedergabe der Kommentare sehr hilfreich, einige wenige wollten evtl. darauf verzichten. Wir haben uns entschlossen, die Kommentare auch dieses Mal - allerdings nach der vorgenannten Filterung - wiederzugeben. Unsere Rückschlüsse, Bewertungen und textliche Aussagen speisen sich in einem erheblichen Umfang aus diesen Kommentaren der Makler, weshalb die Studienergebnisse mit den Kommentaren für den Leser besser nachvollziehbar sind.

Benotungen einzelner Extranet-Komponenten durch die Makler

Die Befragungsteilnehmer hatten die Möglichkeit, einzelne Komponenten zu bewerten. Bis zu fünf Extranets konnten dabei ausgewählt werden, bei denen wiederum bis zu fünf positive und bis zu fünf negative Komponenten gewählt werden konnten. Diese Ergebnisse stellen wir zur Wahrung der Fairness nur den jeweils betroffenen Unternehmen zur Verfügung und verzichten auf eine Veröffentlichung in der Studie. Die Ergebnisse sollen den jeweiligen Unternehmen helfen, zu erkennen, welche Teile des Extranets besonders gelungen sind und wo es Handlungsbedarf gibt.



Ergänzungswünsche für das nächste dvb-Makler-Audit

Wir sind sicher, dass wir unseren Fragenkatalog bereits sehr umfangreich gestaltet haben. Es kommen jedoch durch vielerlei Einflüsse immer wieder neue Themen auf uns alle zu, die wir genauer beleuchten wollen. Sollten Sie spezielle Fragestellungen haben, die Sie gerne in unserer nächsten Studie geklärt haben möchten, zögern Sie nicht, uns anzusprechen. Auch stehen wir gern für kurzfristige ergänzende punktuelle Maklerumfragen zur Verfügung, die wir Ihnen ggf. auch innerhalb von wenigen Tagen zur Verfügung stellen können.

Untersuchung der VU-Makler-Extranets (Methodik)

Überblick über die Leistungsfähigkeit der Makler-Extranets der Versicherer

In der Vergangenheit wurden ausschließlich die Makler zu den Extranets befragt, so dass sich ein subjektives Bild ergab. Ziel ist es, nicht nur eine subjektive Beurteilung von den Maklern im Rahmen der Befragung zu erhalten, sondern das Ergebnis zu objektivieren.

Daher wurden parallel zur Befragung der Makler – mit großer Unterstützung der Versicherer – 35 Makler-Extranets von Versicherern detailliert untersucht und ausgewertet.

Die Untersuchung soll einen Überblick über die aktuelle Angebotspalette innerhalb der untersuchten Extranets geben. Einzelne Leistungsmerkmale wurden in Abstimmung mit Maklern mit einer Punktesystematik hinterlegt. Diese Punktesystematik wird z.B. bei der Bewertung der Sicherheitsmerkmale des jeweiligen Extranets deutlich. Eine Authentifizierung mit Token zusätzlich zu Benutzername und Passwort erhält eine höhere Bepunktung, als ein Zugang ohne Token. Weitere Punkte erhält das Extranet, wenn es an ein einheitliches Authentifizierungsverfahren angebunden ist. Die Anzahl der erreichten oder erreichbaren Punkte ist also bei unterschiedlichen Umsetzungsmöglichkeiten eines Extranet-Bestandteils abhängig von der Gewichtung und der Anwenderfreundlichkeit, die die befragten Makler der entsprechenden Lösung zuweisen. Das Ergebnis gibt somit nicht nur wieder, welche Services und Produkte in den Extranets angeboten werden, sondern auch mit welcher Qualität dies geschieht (Bemessung des Nutzens durch den Makler).

Rankings der Extranets

Die Extranets der Unternehmen sind nicht immer bei gleichen in der Abbildung angezeigten Prozentzahlen alphabetisch sortiert. Bedingt durch Rundungen bei den Nachkommastellen, die im Audit nur einstellig wiedergegeben werden, haben wir a.) weitere Nachkommastellen berücksichtigt und b.) bei gleichem Prozent-Ergebnis das Extranet an exponierte Stelle gesetzt, das die höchste Anzahl von Nennungen bei der Frage hatte.

In der Studie geben wir nicht alle Rankings vollständig wieder. Auch dies geschieht wie schon weiter oben beschrieben im Sinne der Fairness. Wie in der Befragung vorab angekündigt, wollen wir nur dann die Namen der Versicherer nennen, wenn diese in einem Ranking zu einzelnen Teilbereichen der Extranetuntersuchung besonders positiv aufgefallen sind. Sollten Sie weitere Details benötigen, vollständige Rankings oder Rankings zu speziellen Produkten können wir gern für Sie als kostenlosen Service auf Wunsch anonymisiert

bereitstellen. Sie erhalten dann ein Ranking, bei dem Sie nur ihr eigenes Extranet mit seiner Position im Gesamtfeld erkennen können. Die Makler wurden im Audit zusätzlich u.a. befragt, wie sie die Extranets hinsichtlich technischer Rahmenbedingungen und Nutzen einschätzen. Insgesamt ergeben sich damit ein abgerundetes Bild und ein neutrales Ranking.

Es wurden die Makler-Extranets der folgenden Versicherungsunternehmen untersucht:

- Allianz
- Alte Leipziger
- AXA
- Barmenia
- BGV Badische Versicherungen
- Canada Life
- Concordia
- Condor Lebensversicherung AG
- Delta Lloyd
- Dialog Lebensversicherungs-AG
- Generali Holding Deutschland AG (Krankenversicherung)
- Generali Versicherungen AG
- Häger Versicherungsverein a.G.
- Haftpflichtkasse Darmstadt
- HDI Gerling
- InterRisk
- Karlsruher Lebensversicherung AG
- KRAVAG

- KS / AUXILIA
- LV 1871
- Mannheimer AG Holding
- Medien Versicherung
- Nürnberger Versicherungsgruppe
- NV-Versicherungen VVaG
- Öffentliche Versicherung Braunschweig
- Provinzial Rheinland Versicherungen
- RheinLand Versicherungs AG
- Rhion Versicherung AG
- R+V Versicherungen
- Standard Life
- Stuttgarter Lebensversicherung a.G.
- Swiss Life
- VHV Versicherungen
- Württembergische Versicherung AG

Inhalte der Untersuchung der VU-Makler-Extranets

Die Untersuchung beinhaltet alle relevanten Merkmale, Services und produktbezogenen Inhalte der Makler-Extranets. Im Einzelnen wurden folgende Blöcke behandelt:

- Sicherheit (z.B. Authentifizierungsweg)
- Datenaktualität (Hostlösung oder Spiegelung)
- Vermittlerdaten (z.B. Rechteverwaltung der Nutzer)
- Kundenadresse (z.B. Änderungsmöglichkeit durch Makler)
- Informationen (z.B. Zurverfügungstellung von Rundschreiben)
- Vermittler-Post (z.B. elektronischer Weg der Vermittler-Post)
- Service (z.B. Selektionsmöglichkeiten im eigenen Bestand)
- GDV-Datenaustausch (z.B. Datensatzarten und Bereitstellungsintervalle)
- Marketing (z.B. Nutzung von Webcontent)
- Hilfe und Support (z.B. Supportzeiten)
- Abbildung der Produkte und damit verbundener Dienstleistungen im Extranet
 - Private Verträge und Produkte
 - Kfz-Versicherung
 - Private Haftpflichtversicherung
 - Hausratversicherung
 - Rechtsschutz-Versicherung
 - Lebensversicherung incl. der BU-Versicherung
 - Unfallversicherung
 - Krankenversicherung

- Gewerbliche Verträge und Produkte
 - Kfz-Versicherung
 - Technische Versicherungen
 - Transportversicherungen
 - Kreditversicherungen
 - Nicht industrielle Sachversicherungen, Inhalt, Gebäude etc.
 - Betriebliche/gewerbliche Rechtsschutzversicherung
 - Betriebliche/ gewerbliche Haftpflichtversicherung (incl. Vermögensschaden- Haftpflichtversicherungen)
 - Tier- und Agrarversicherungen (incl. der privaten Tierversicherungen)
 - Betriebliche Altersversorgung

Spezifizierte Hinweise zu den einzelnen Blöcken finden Sie im jeweiligen Fragenkatalog.

Die Maklerbefragung (Methodik)

Allgemein

Die erhobenen Informationen setzen sich, abhängig von der Art der Fragen, aus Fakten (z. B. genutztes Betriebssystem), Aussagen zur gegenwärtigen Wertschätzung bzw. Zufriedenheit sowie Prognosen in Verbindung mit der technischen Kommunikation zwischen Versicherer und Vermittler zusammen. Die Makler wurden im Audit zusätzlich u.a. befragt, wie sie die Extranets hinsichtlich technischer Rahmenbedingungen und Nutzen einschätzen. Insgesamt ergibt sich damit ein abgerundetes Bild.

Maklerextranets

Ziel

Ermittlung von Nutzungsgewohnheiten und Zufriedenheit der Befragten mit Vermittler-Extranets.

Befragungsinhalt

- Häufigkeit der Nutzung von Extranets.
- Hindernisse bei der Nutzung der Online-Angebote.
- Bewertung der direkten Einsicht in die Schadenbearbeitung über ein Extranet.
- Zufriedenheit mit der direkten Einsicht in die Schadenbearbeitung über Extranets.
- Bewertung des direkten Aufrufs von Extranets über das Maklerverwaltungsprogramm.
- Erwartungen an Extranets zur besseren Integration in die tägliche Arbeit.
- Konkrete Bewertung bekannter Extranets.

Technische Infrastruktur

Ziel

Ermittlung der Leistungsfähigkeit der (EDV-) technischen Infrastruktur in den Maklerbüros.

Bestimmung des relevanten technischen Umfeldes, auf das die Versicherer mit ihren technischen Unterstützungsangeboten stoßen und auf das sie die eigenen technischen Angebote abstimmen sollten, um ihre Geschäftspartner erfolgreich zu bedienen.

Befragungsinhalt

- Eingesetzte Betriebssysteme
- Bürosoftware
- Mailprogramme
- Internetzugänge, stationär und mobil
- Internetbrowser
- Zusatzprogramme
- Bürotechnik
- Lebenszyklen der eingesetzten Technik

Profil der teilnehmenden Versicherungsvermittler / Angaben zum Unternehmen

Ziel

Bestimmung der Teilnehmerprofile über die folgenden wesentlichen Merkmale.

Befragungsinhalt

- Dauer der Tätigkeit als Makler / Mehrfachvermittler
- Anzahl der Mitarbeiter
- Arbeitsschwerpunkte

Fragenkatalog für die Versicherer

A. Auswertung der Leistungsmerkmale der Extranets im Einzelnen

- A.1 Wie wird die Sicherheit garantiert?
- A.2 Besteht eine Single Sign-on Beteiligung mit mehreren Versicherungsgesellschaften?
 - a. Falls Ja: Mit welcher Initiative (z.B. VDG) führen sie das Single-Sign-On durch?
 - b. Falls Nein: Beabsichtigen Sie, sich an einer SSO-Initiative zu beteiligen?
- A.3 Sonstige bzw. abweichende Sicherheit?
- A.4 Wie werden die Daten aktualisiert?
- A.5 Kann die Vermittleradresse geändert werden?
- A.6 Wie können die Rechte der verschiedenen Nutzer verwaltet werden?
- A.7 Kann der Makler die Benutzer des Portalzugangs direkt verwalten?
- A.8 Wird die Kundenadresse angezeigt?
- A.9 Können bei der Kundensuche unterschiedliche Suchkriterien eingestellt werden?
- A.10 Kann die Kundenadresse vom Makler geändert werden?
- A.11 Wird die Bankverbindung angezeigt?
- A.12 Kann die Bankverbindung geändert werden?
- A.13 In welchem Bereich stehen die Rundschreiben?
 - a. Wie ist die Meldung neuer Rundschreiben durch den Anwender steuerbar?
 - b. Ist die Anzeige einer Liste von internen Rundschreiben im Makler-Extranet mit oder ohne Such-/Sortierfunktion?
 - c. Werden die internen Rundschreiben als Datei angeboten?
- A.14 In welchem Bereich stehen die Branchennews?
 - a. Wie ist die Meldung neuer Branchennews durch den Anwender steuerbar?
 - b. Ist die Anzeige einer Liste von Branchennews im Makler-Extranet mit oder ohne Such-/Sortierfunktion?

- c. Werden die internen Branchennews als Datei angeboten?
- A.15 Bieten Sie Ihren Geschäftspartnern die Vermittlerpost auch auf elektronischem Wege an?
 - a. Wird die aktuelle Individual-Post im Makler-Exranet, mit oder ohne Such-/Sortierfunktion, angezeigt?
 - b. Wird die individuelle Post als Datei angeboten?
 - c. Werden die aktuellen Policenkopien im Makler-Exranet, mit oder ohne Such-/Sortierfunktion, angezeigt?
 - d. Werden die aktuell im Versand befindlichen Policenkopien als Datei angeboten?
 - e. Werden die aktuellen Rechnungskopien im Makler-Exranet, mit oder ohne Such-/Sortierfunktion, angezeigt?
 - f. Werden die aktuellen Rechnungskopien als Datei angeboten?
 - g. Kann der Makler einzelne Dokumenttypen aus dem elektronischen Verfahren ausblenden?
 - h. Kann die gesamte Vermittlerpost auf Wunsch dauerhaft auf dem Postweg bereitgestellt werden?
- A.16 Sind Selektionen im Bestand des Maklers möglich?
- A.17 Gibt es Inkassoinformationen zum Vertrag und zur Vermittlernummer?
- A.18 Gibt es eine Wiedervorlagesteuerung?
- A.19 Können nach einer Selektion Serienbriefe unter Verwendung des Briefpapiers des Maklers ausgedruckt werden?
- A.20 Ist die Erstellung einer Renta (nach Kunden- oder Vermittlernummern) möglich?
- A.21 Können Formulare bestellt werden?
- A.22 Gibt es einen Renditerechner?
- A.23 Wird ein Rentenrechner (gesetzl. Rente) zur Verfügung gestellt?
- A.24 Gibt es einen VL-Rechner?
- A.25 Wird ein Vorsorgerechner zur Verfügung gestellt?
- A.26 Wird der Datenaustausch bei Bestandsdatensätze für alle Sparten oder eingeschränkt durchgeführt?
- A.27 Wird der Datenaustausch bei Inkassodatensätzen für alle Sparten oder eingeschränkt durchgeführt?
- A.28 Wird der Datenaustausch bei Schadendaten für alle Sparten oder eingeschränkt durchgeführt?

- A.29 Bieten Sie den Abrechnungsverkehr nach GDV-Standard an?
- A.30 Erfolgt der Antragsdatenaustausch nach GDV-Standard?
- A.31 In welcher Frequenz werden die Daten bereitgestellt?
- A.32 Können die GDV-Daten auf Wunsch einmalig bereitgestellt werden?
- A.33 Können die GDV-Daten auf Wunsch auch über einen Dienstleister ausgeliefert werden?
- A.34 Können die GDV-Daten auch per Webservice automatisch in ein MVP geliefert werden?
- A.35 Kann der Makler Webcontent (Produktinformationen und Tarifrächner) des Extranets auf seiner Seite nutzen?
- A.36 Besteht eine Mailing-Unterstützung von Seiten des VU?
- A.37 Das Extranet besitzt folgende grundsätzlichen Merkmale. (Mehrfachauswahl möglich)
- A.38 Können Bestandteile des Extranets als proprietär entwickelte Webservices bereitgestellt werden?
 - a. Falls Ja: Welche Bestandteile des Extranets sind das?
- A.39 Können Bestandteile des Extranets als Webservices bereitgestellt werden, welche nach der BiPRO-Norm entwickelt wurden?
 - a. Falls Ja: Welche Bestandteile des Extranets sind das?
- A.40 Zu welchen Zeiten ist eine Hotline für Fragen zu Ihrem Extranet verfügbar?
- A.41 In welcher Form wird das Handbuch oder die Benutzerhilfe zur Verfügung gestellt?
- A.42 Gibt es eine kontextabhängige "Online-Hilfe" als HTML?
- A.43 Existiert für Erstanwender eine Tour zur Einführung in das Portal?

B. Abbildung der Produkte im Extranet – Private Verträge und Produkte

Kfz-Versicherung

- B.1 Bieten Sie "Kfz-Versicherung" als Produkt im Extranet an?
- B.2 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- B.3 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- B.4 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- B.5 Existiert ein SFR-Rückkaufrechner?
- B.6 Kann eine Versicherungs-Bestätigungs-Karte angefordert werden werden?
- B.7 Kann eine "Grüne Karte" angefordert werden?
- B.8 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- B.9 Gibt es bei den Schadeninformationen, zusätzlich zu den Grundinformationen auch Informationen über den Sachbearbeiter?
- B.10 Gibt es ein Schadentracking bzw. ist der Sachstand einsehbar?
- B.11 Kann über das Extranet ein Schaden gemeldet werden?
- B.12 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- B.13 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- B.14 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- B.15 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefasst sind?
 - a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- B.16 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
 - a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?
 - b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?

- B.17 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i. S. d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
- a. Falls Ja: Ist die Software vom "Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation" zertifiziert?
- B.18 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Private Haftpflichtversicherung

- B.19 Bieten Sie „Private Haftpflichtversicherung“ als Produkt im Extranet an?
- B.20 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- B.21 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- B.22 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- B.23 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- B.24 Gibt es bei den Schadeninformationen, zusätzlich zu den Grundinformationen Informationen über den Sachbearbeiter?
- B.25 Gibt es ein Schadentracking bzw. ist der Sachstand einsehbar?
- B.26 Kann über das Extranet ein Schaden gemeldet werden?
- B.27 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- B.28 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- B.29 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- B.30 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefaßt sind?
- a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- B.31 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
- a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?
- b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?

- B.32 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
 - a. Falls Ja: Ist die Software vom "Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation" zertifiziert?
- B.33 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Hausratversicherung

- B.34 Bieten Sie „Private Hausratversicherung“ als Produkt im Extranet an?
- B.35 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- B.36 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- B.37 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- B.38 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- B.39 Gibt es bei den Schadeninformationen, zusätzlich zu den Grundinformationen Informationen über den Sachbearbeiter?
- B.40 Gibt es ein Schadentracking bzw. ist der Sachstand einsehbar?
- B.41 Kann über das Extranet ein Schaden gemeldet werden?
- B.42 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- B.43 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- B.44 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- B.45 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefaßt sind?
 - a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- B.46 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
 - a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?
 - b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?

- B.47 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
 - a. Falls Ja: Ist die Software vom "Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation" zertifiziert?
- B.48 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Wohngebäudeversicherung

- B.49 Bieten Sie „Wohngebäude-Versicherung“ als Produkt im Extranet an?
- B.50 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- B.51 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- B.52 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- B.53 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- B.54 Gibt es bei den Schadeninformationen, zusätzlich zu den Grundinformationen Informationen über den Sachbearbeiter?
- B.55 Gibt es ein Schadentracking bzw. ist der Sachstand einsehbar?
- B.56 Kann über das Extranet ein Schaden gemeldet werden?
- B.57 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- B.58 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- B.59 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- B.60 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefaßt sind?
 - a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- B.61 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
 - a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?

- b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?
- B.62 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
 - a. Falls Ja: Ist die Software vom "Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation" zertifiziert?
- B.63 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Rechtsschutz-Versicherung

- B.64 Bieten Sie „Rechtsschutz Versicherung“ als Produkt im Extranet an?
- B.65 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- B.66 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- B.67 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- B.68 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- B.69 Gibt es bei den Schadeninformationen, zusätzlich zu den Grundinformationen Informationen über den Sachbearbeiter?
- B.70 Gibt es ein Schadentracking bzw. ist der Sachstand einsehbar?
- B.71 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- B.72 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- B.73 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- B.74 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefaßt sind?
 - a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- B.75 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
 - a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?

- b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?
- B.76 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
 - a. Falls Ja: Ist die Software vom "Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation" zertifiziert?
- B.77 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Lebensversicherung incl. der BU-Versicherung

- B.78 Bieten Sie „Lebensversicherung inkl. BU-Versicherung“ als Produkt im Extranet an?
- B.79 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- B.80 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- B.81 Ist eine Änderung des Vertragsumfanges möglich?
- B.82 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- B.83 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- B.84 Wird die Rückkaufswertinformation aktuell (Ifd. Versicherungsjahr) angezeigt oder kann diese direkt berechnet werden?
- B.85 Wird die Ablaufleistung analog zu der VN-Benachrichtigung angezeigt?
- B.86 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- B.87 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- B.88 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefasst sind?
 - a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- B.89 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?

- a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?
 - b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?
- B.90 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
- a. Falls Ja: Ist die Software vom "Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation" zertifiziert?
- B.91 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Unfallversicherung

- B.92 Bieten Sie „Unfallversicherung“ als Produkt im Extranet an?
- B.93 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- B.94 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- B.95 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- B.96 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- B.97 Gibt es bei den Schadeninformationen zusätzlich zu den Grundinformationen Informationen über den Sachbearbeiter?
- B.98 Gibt es ein Schadentracking bzw. ist der Sachstand einsehbar?
- B.99 Kann über das Extranet ein Schaden gemeldet werden?
- B.100 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- B.101 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- B.102 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- B.103 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefaßt sind?
- a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- B.104 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?

- a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?
 - b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?
- B.105 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
- a. Falls Ja: Ist die Software vom "Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation" zertifiziert?
- B.106 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Krankenversicherung

- B.107 Bieten Sie „Krankenversicherung“ als Produkt im Extranet an?
- B.108 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- B.109 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- B.110 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- B.111 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- B.112 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- B.113 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- B.114 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- B.115 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefasst sind?
- a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- B.116 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
- a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?
 - b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?

- B.117 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
- a. Falls Ja: Ist die Software vom "Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation" zertifiziert?
- B.118 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

C. Abbildung der Produkte im Extranet – Gewerbliche Verträge und Produkte

Kfz-Versicherung

- C.1 Bieten Sie „KFZ“ als Produkt im Extranet an?
- C.2 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- C.3 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- C.4 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- C.5 Existiert ein SFR-Rückkaufrechner?
- C.6 Kann eine Versicherungs-Bestätigungs-Karte angefordert werden?
- C.7 Kann eine "Grüne Karte" angefordert werden?
- C.8 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- C.9 Gibt es bei den Schadeninformationen, zusätzlich zu den Grundinformationen Informationen über den Sachbearbeiter?
- C.10 Gibt es ein Schadentracking bzw. ist der Sachstand einsehbar?
- C.11 Kann über das Extranet ein Schaden gemeldet werden?
- C.12 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- C.13 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- C.14 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- C.15 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefasst sind?
 - a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- C.16 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
 - a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?
 - b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?

- C.17 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
 - a. Falls Ja: Ist die Software vom "Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation" zertifiziert?
- C.18 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Technische Versicherungen

- C.19 Bieten Sie „Technische Versicherung“ als Produkt im Extranet an?
- C.20 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- C.21 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- C.22 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- C.23 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- C.24 Gibt es bei den Schadeninformationen, zusätzlich zu den Grundinformationen Informationen über den Sachbearbeiter?
- C.25 Gibt es ein Schadentracking bzw. ist der Sachstand einsehbar?
- C.26 Kann über das Extranet ein Schaden gemeldet werden?
- C.27 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- C.28 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- C.29 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- C.30 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefaßt sind?
 - a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- C.31 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
 - a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?
 - b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?

- C.32 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
- C.33 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Transportversicherungen

- C.34 Bieten Sie „Transportversicherung“ als Produkt im Extranet an?
- C.35 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- C.36 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- C.37 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- C.38 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- C.39 Gibt es bei den Schadeninformationen, zusätzlich zu den Grundinformationen Informationen über den Sachbearbeiter?
- C.40 Gibt es ein Schadentracking bzw. ist der Sachstand einsehbar?
- C.41 Kann über das Extranet ein Schaden gemeldet werden?
- C.42 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- C.43 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- C.44 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- C.45 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefaßt sind?
 - a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- C.46 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
 - a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?
 - b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?
- C.47 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?

- C.48 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Kreditversicherungen

- C.49 Bieten Sie „Kreditversicherung“ als Produkt im Extranet an?
- C.50 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- C.51 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- C.52 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- C.53 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- C.54 Gibt es bei den Schadeninformationen, zusätzlich zu den Grundinformationen Informationen über den Sachbearbeiter?
- C.55 Gibt es ein Schadentracking bzw. ist der Sachstand einsehbar?
- C.56 Kann über das Extranet ein Schaden gemeldet werden?
- C.57 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- C.58 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- C.59 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- C.60 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefaßt sind?
- C.61 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
- C.62 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
- C.63 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Nicht industrielle Sachversicherungen, Inhalt, Gebäude etc.

- C.64 Bieten Sie „Nicht Industrielle Sachversicherung“ als Produkt im Extranet an?

- C.65 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- C.66 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- C.67 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- C.68 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- C.69 Gibt es bei den Schadeninformationen, zusätzlich zu den Grundinformationen Informationen über den Sachbearbeiter?
- C.70 Gibt es ein Schadentracking bzw. ist der Sachstand einsehbar?
- C.71 Kann über das Extranet ein Schaden gemeldet werden?
- C.72 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- C.73 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- C.74 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- C.75 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefasst sind?
 - a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- C.76 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
 - a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?
 - b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?
- C.77 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
 - a. Falls Ja: Ist die Software vom "Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation" zertifiziert?
- C.78 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Betriebliche/gewerbliche Rechtsschutzversicherung

- C.79 Bieten Sie „Rechtsschutz Versicherung“ als Produkt im Extranet an?
- C.80 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- C.81 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- C.82 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- C.83 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- C.84 Gibt es bei den Schadeninformationen, zusätzlich zu den Grundinformationen Informationen über den Sachbearbeiter?
- C.85 Gibt es ein Schadentracking bzw. ist der Sachstand einsehbar?
- C.86 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- C.87 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- C.88 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- C.89 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefasst sind?
 - a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- C.90 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
 - a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?
 - b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?
- C.91 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
 - a. Falls Ja: Ist die Software vom "Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation" zertifiziert?
- C.92 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Betriebliche/gewerbliche Haftpflichtversicherung

- C.93 Bieten Sie „Betriebleiche/gewerbliche Haftpflichtversicherung“ als Produkt im Extranet an?
- C.94 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- C.95 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- C.96 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- C.97 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- C.98 Gibt es bei den Schadeninformationen, zusätzlich zu den Grundinformationen Informationen über den Sachbearbeiter?
- C.99 Gibt es ein Schadentracking bzw. ist der Sachstand einsehbar?
- C.100 Kann über das Extranet ein Schaden gemeldet werden?
- C.101 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- C.102 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- C.103 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- C.104 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefaßt sind?
 - a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- C.105 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
 - a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?
 - b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?
- C.106 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
 - a. Falls Ja: Ist die Software vom "Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation" zertifiziert?
- C.107 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Tier- und Agrarversicherungen (incl. der privaten Tierversicherungen)

- C.108 Bieten Sie „Tier- und Agrarversicherungen“ als Produkt im Extranet an?
- C.109 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- C.110 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- C.111 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- C.112 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- C.113 Gibt es bei den Schadeninformationen, zusätzlich zu den Grundinformationen Informationen über den Sachbearbeiter?
- C.114 Gibt es ein Schadentracking bzw. ist der Sachstand einsehbar?
- C.115 Kann über das Extranet ein Schaden gemeldet werden?
- C.116 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- C.117 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- C.118 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen incl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- C.119 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefasst sind?
 - a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- C.120 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
 - a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?
 - b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?
- C.121 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
- C.122 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?

Betriebliche Altersversorgung

- C.123 Bieten Sie „Betriebliche Altersversorgung“ als Produkt im Extranet an?

- C.124 Können die Vertragsdaten vollständig oder teilweise angezeigt werden?
- C.125 Kann aus dem MVP mittels Deep Link in das Extranet gesprungen werden?
- C.126 Ist eine Änderung des Vertragsumfangs möglich?
- C.127 Ist es möglich die Versichertenadresse zu ändern?
- C.128 Können die Kontodaten geändert werden?
- C.129 Können die Vertragsdetails ausgedruckt werden?
- C.130 In welcher Form werden zusätzliche Vertragsinformationen bereitgestellt?
- C.131 Wird die Provision/Courtagebetrag des Vertrages zur angezeigten Fälligkeit angezeigt?
- C.132 Gibt es allgemeine Seiten, auf denen aktuelle und detaillierte Produktinformationen inkl. Formulare und ggf. Tarife sowie Broschüren angezeigt bzw. zum Download angeboten werden?
- C.133 Der Makler benötigt für den Abschluss ggf. vertiefende Informationen. Gibt es spezielle Seiten, auf denen alle benötigten Informationen zu dem spezifischen Produkt/Wagnis/Sparte/Risiko zusammengefasst sind?
 - a. Falls Ja: Wie viele Einzelseiten haben Sie eingerichtet?
- C.134 Welche Art des Tarifrechners bieten Sie an?
 - a. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Wird der Tarifrechner als Webservice mit Datenübernahme aus dem MVP angeboten?
 - b. Falls ein Tarifrechner vorhanden ist: Was gibt der Tarifrechner aus?
- C.135 Ist die Erstellung einer neutralen Dokumentation mit automatisierter Datenübernahme i.S.d. EU-Vermittlerrichtlinie optional möglich?
 - a. Falls Ja: Ist die Software vom "Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation" zertifiziert?
- C.136 Ist eine Online-Antragsübermittlung auch über einen Dienstleister oder Vergleichsrechner möglich?
- C.137 Stehen Teile des Extranets oder andere Lösungen für die Integration in die Intranets der Firmenkunden bereit?

Fragenkatalog für die Makler

D. Auswertung der Maklerbefragung im Einzelnen

- D.1 Einige Versicherer bieten ihren Vertriebspartnern spezielle Extranets zur Abwicklung von Geschäftsvorfällen an. Haben Sie schon einmal das Vermittler-Extranet eines Versicherers online besucht?
- a. Falls Nein: Warum haben Sie noch kein Vermittler-Extranet besucht? (Mehrfachnennungen möglich)
- D.2 Zu welchen Zeiten arbeiten Sie und möchten somit auf die Extranets der VU zugreifen?
- D.3 Wie häufig nutzen Sie die Extranets der Versicherungsunternehmen in Ihrer beruflichen Praxis?
- a. Was hindert Sie daran, die Vermittler-Extranets der Versicherer häufiger zu nutzen (Mehrfachnennungen möglich)?
- D.4 Würden Sie Extranets häufiger nutzen, wenn Sie diese direkt aus dem Maklerverwaltungsprogramm (MVP) aufrufen könnten (mit Übergabe der Zugangsdaten)?
- D.5 Bitte teilen Sie uns mit, wie intensiv die nachfolgenden Innendienstgruppen (bzw. Sie als Einzelunternehmer) mit den Extranets der Versicherer arbeiten?
- D.6 Bitte teilen Sie uns mit, wie intensiv der Außendienst (bzw. Sie als Einzelunternehmer) beim Kunden mit den Extranets der Versicherer arbeitet?
- D.7 Haben Sie bereits über das Handy/Smartphone/PDA die Extranets der Versicherer aufgerufen, um beispielsweise beim Kunden benötigte Informationen abzurufen?
- D.8 Wie verwalten Sie die Zugangsdaten für die unterschiedlichen Extranets der Versicherer?
- D.9 Wo bewahren Sie die Zugangsdaten auf?
- D.10 Benutzen Sie dabei die Passwortspeicherfunktion des Browsers?
- D.11 Ergänzend dazu: Wenn Sie an Datensicherheit und Nachvollziehbarkeit von durchgeführten Transaktionen in Extranets denken: Welchen der folgenden Aussagen können Sie auf einer Skala von 1 bis 5 aus Ihrer Sicht voll zustimmen (=1) oder nicht zustimmen (=5)?

Vertrauen und arbeitsrechtliche Vereinbarungen im Rahmen des Arbeitsvertrages reichen vollkommen aus, meine Kolleginnen/ Kollegen/ Mitarbeiter benötigen nur eine gemeinsame Benutzerkennung

Wir arbeiten mit nur einer gemeinsamen Benutzerkennung, weil uns die Verwaltung einer Vielzahl von Zugangsdaten zu umständlich ist

Die Versicherer überfordern uns mit der Verwaltung einer Vielzahl von Zugangsdaten

Wir sind überzeugt, dass die Verwaltung der unterschiedlichen Zugangsdaten unerlässlich ist und haben jede(n) berechtigten Mitarbeiter/in mit eigenen Zugangsdaten ausgestattet

Ein einheitliches Authentifizierungsverfahren, also die Möglichkeit, mit nur einer Benutzerkennung in viele Extranets zu gelangen, würden wir als eine deutliche Arbeitserleichterung sehen

Ein einheitliches Authentifizierungsverfahren, also die Möglichkeit, mit nur einer Benutzerkennung in viele Extranets zu gelangen, würden uns motivieren, die Extranets der Versicherer deutlich häufiger und intensiver zu nutzen

Wenn alle Versicherer mit der gleichen Softwaresystematik arbeiten würden (wie z.B. mit Browser-Zertifikaten), wäre das völlig in Ordnung für uns.

Die Versicherer haben uns auf die Problematik der Datensicherheit und Nachvollziehbarkeit bereits ausreichend hingewiesen

- D.12 Wie wichtig ist Ihnen die direkte Einsicht in die laufende Schadenabwicklung über ein Vermittler-Extranet?
- D.13 Wie zufrieden sind Sie mit den heutigen Möglichkeiten, über die Vermittler-Extranets der Versicherer in die laufende Schadenabwicklung Einsicht zu bekommen?
- D.14 Gibt es positive Beispiele? Welche? Und weitere Bemerkungen:
- D.15 Wählen Sie bitte nun je festgelegtem Extranet maximal 5 Leistungsmerkmale (sofern diese im jeweiligen Extranet vorhanden sind), die Ihnen in Ihrer täglichen Arbeit besonders wichtig sind und die Ihnen positiv aufgefallen sind!
- D.16 Wählen Sie bitte nun noch maximal 5 Leistungsmerkmale aus, die Ihnen wichtig und eher negativ aufgefallen sind!

- D.17 Bitte bewerten Sie nachfolgend die Extranets, die Ihnen bekannt sind, hinsichtlich ihrer technischen Rahmenbedingungen, ihres Nutzens und ihrer inhaltlichen Angebote.
- D.18 Was müsste aus Ihrer Sicht getan werden, um Makler-Extranets besser in Ihre tägliche Arbeit zu integrieren?
- D.19 Wäre es für Ihre Arbeit hilfreich, wenn Sie direkt im Extranet des Versicherers innerhalb Ihres Bestandes Selektionen vornehmen könnten (z.B. für Kundenmailings)?
- D.20 Würden Sie lieber einen Tarifrechner im Extranet des VU benutzen oder lieber mit der Tarifierungssoftware lokal arbeiten (Installation der Software auf Ihrem PC)?
- D.21 Wie wichtig wäre es Ihnen, die folgenden Anwendungen, die bisher nur im Extranet zu bedienen waren, auch über Ihr Makler-Verwaltungsprogramm (MVP) nutzbar zu machen? Sie bleiben dabei im gewohnten Programm und die VU-Anwendung wird im Hintergrund über eine standardisierte Schnittstelle, wie z.B. BiPRO, genutzt.
- D.22 Wie wichtig ist es Ihnen, die jeweiligen elektronische Information über bestimmte Ereignisse während der Vertragslaufzeit automatisiert im MVP zu erhalten?
- D.23 In Internetportalen verschiedener Branchen finden wir inzwischen neue Zugriffsmöglichkeiten auf Informationen. Wie wichtig wären Ihnen als Anwender der VU-Extranets folgende Möglichkeiten?
- D.24 Welche Funktionen sind Ihnen persönlich für Ihre tägliche Arbeit wichtig, wurden aber bisher von den Versicherern noch nicht angeboten?

E. Unternehmensdaten / Profil der Befragungsteilnehmer

- E.1 Welche Tätigkeit üben Sie aus?
- E.2 Seit wie vielen Jahren üben Sie diese Tätigkeit aus?
- E.3 Welche Stellung haben Sie in Ihrem Unternehmen?
- E.4 Wie viel Personen arbeiten in dem Unternehmen?
- E.5 Wie viel Prozent der Mitarbeiter sind ausschließlich im Außendienst tätig?
- E.6 Wie viel Prozent der Mitarbeiter sind teilweise im Außendienst tätig?
- E.7 Wie viel Betriebsstätten besitzt das Unternehmen?
- E.8 In welchen räumlichen Gebieten sind Sie vorrangig tätig?

- E.9 Ist Ihr Unternehmen auch außerhalb Ihrer Region tätig?
(Mehrfachauswahl)
- E.10 In welchen Bundesländern generieren Sie Ihr Geschäft?
(Mehrfachauswahl)
- E.11 Mit wie vielen Versicherern arbeiten Sie zusammen? (eigene Vereinbarung, nicht über Pools u.ä.)
- E.12 Haben Sie selbst bzw. hat Ihr Unternehmen einen eigenen Internetauftritt?
 - a. Welche Informationen/Service bietet die Internetseite?
(Mehrfachauswahl)
 - b. Wie viele Visits (Anzahl der Besucher) generieren Sie überschlägig über Ihre Webseite pro Monat?
 - c. Wie viele Pageviews (Anzahl der Seitenaufrufe) werden pro Monat überschlägig gezählt?
 - d. Wie sind Sie mit den Besucherzahlen Ihrer Webseite zufrieden?
 - e. Wie viel Prozent Ihres Neu- und Ersatzgeschäftes generieren Sie über einen eigenen Internetauftritt (Online-Abschlüsse durch Ihre Kunden auf Ihrer eigenen Unternehmens-Website)?
 - f. Wie viele Kontaktaufnahmen pro Monat generieren Sie über einen eigenen Internetauftritt (durchschnittliche Anzahl monatlich)?
- E.13 Welchen Anteil Ihres Neu- und Ersatzgeschäftes schließen Sie selbst als Nutzer von Maklerextranets online im Auftrag Ihrer Kunden ab (in Prozent geschätzt im Durchschnitt)?
- E.14 Nennen Sie uns bitte den jeweiligen prozentuellen Anteil Ihres Bestandsgeschäfts.
- E.15 Nennen Sie uns bitte den jeweiligen prozentuellen Anteil Ihres Neugeschäfts
- E.16 Sind Sie Mitglied in einem Berufsverband?
 - a. In welchen Verbänden und Servicegesellschaften sind Sie Mitglied bzw. beliefern Sie? (Mehrfachauswahl)
- E.17 Welche Computer-Technik ist für Sie und ggf. für die Mitarbeiter, die im Außendienst tätig sind, vorhanden?
- E.18 Welche Computer-Technik ist für Sie und ggf. für die Mitarbeiter, die ausschließlich im Innendienst tätig sind, vorhanden?
- E.19 Welche Technik nehmen Sie mit, wenn Sie einen Kunden besuchen? (Mehrfachauswahl)

- a. Bezogen auf Smartphone/PDA: Welchen Gerätetyp verwenden Sie?
 - b. Bezogen auf Smartphone/PDA: Haben Sie Ideen, welche Applikationen (Programme) für ihr Gerät sinnvoll wären, um Sie beim Kundengespräch zu unterstützen?
- E.20 Welche zusätzliche Büroausstattung / Bürotechnik nutzen Sie? (Mehrfachauswahl)
- E.21 Wie häufig tauschen Sie in der Regel Ihre Computer-Hardware / PCs aus?
- E.22 Wer hat in Ihrem Büro Zugriff auf das Internet?
- E.23 Welchen Internetzugang nutzen Sie im Büro?
- E.24 Welches Kostenmodell haben Sie im Büro für die Internetnutzung gewählt?
- E.25 Welche mobilen Internetzugänge nutzen Sie (für z.B. Laptop, Handy, PDA, Smartphone)? (Mehrfachauswahl)
- E.26 Welches Kostenmodell haben Sie für die mobile Internetnutzung gewählt?
- E.27 Haben Sie über Ihr Handy, Smartphone bzw. PDA Zugriff auf das Internet?
- a. Falls Ja: Greifen Sie regelmäßig auf das Internet mit Hilfe Ihres Handy, Smartphone bzw. PDA zu?
 - b. Falls Ja: In welchen Situationen nutzen Sie diese Möglichkeit? (Anzahl der Antworten in Klammern)
- E.28 Welches Betriebssystem setzen Sie auf den PCs in Ihrem Büro ein? (Mehrfachauswahl)
- E.29 Welche Bürosoftware nutzen Sie? (Mehrfachauswahl)
- E.30 Welches E-Mail-Programm nutzen Sie? (Mehrfachauswahl)
- E.31 Welchen Internetbrowser nutzen Sie? (Mehrfachauswahl)
- E.32 Mit welchen Programmen können Sie Audio-/Videodateien auf Ihrem PC abspielen?
- E.33 Nutzen Sie im Vertrieb Software zur Darstellung Ihres eigenen PC-Bildschirmes auf einem fremden Rechner, z.B. eines Kunden?
- E.34 Sind die Rechner (ortsgebundene PC) der Mitarbeiter (Ihr Rechner falls Sie Einzelunternehmer sind) beim Starten durch ein Passwort oder ähnliches gesichert?
- a. Authentifizierungsmethode: (Mehrfachauswahl)

- E.35 Sind Ihre mobilen Geräte (z.B. Notebooks; auch die der Mitarbeiter) beim Starten durch ein Passwort oder ähnliches gesichert?
- a. Authentifizierungsmethode: (Mehrfachauswahl)