

Inhaltsverzeichnis

1. Management Summary	10
2. Methodik der Befragung	18
3. VU-Award - Beste technische Unterstützung für Versicherungsmakler	21
3.1 Bewertung der Versicherer	22
3.2 Teilnahmeliste	24
3.3 Rangfolge der Versicherer	25
3.4 Online-Auswertung	26
3.5 Planungen der Versicherer	28
4. Technische Anbindung der MVP an Versicherer	29
4.1 Teilnahmeliste	30
4.2 Online-Auswertung	31
5. Fragen und Auswertung der Maklerumfrage	32
5.1 Maklerverwaltungsprogramm (MVP)	33
5.1.1 Ich verwende	34
5.1.2 Wie lange arbeiten Sie bereits mit dem MVP?	43
5.1.3 Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem MVP?	46
5.1.4 MVP-Nutzer: Haben Sie in den letzten 12 Monaten den Support Ihres MVP-Herstellers in Anspruch genommen?	52
5.1.4.1 MVP-Nutzer mit Support: Wie zufrieden waren Sie mit dem Support?	57
5.1.5 MVP-Nutzer: Denken Sie ernsthaft darüber nach, Ihr MVP zu wechseln?	60
5.1.5.1 Wechselwillige: Haben Sie schon konkrete MVP ins Auge gefasst?	69
5.1.5.2 Wechselwillige: Welche MVP kommen derzeit für Sie in Frage?	71
5.1.6 Gab es in den letzten 12 Monaten eine spürbare Weiterentwicklung Ihres MVP?	72

5.1.7	Haben Sie mit Hilfe von BiPRO-Funktionen in den letzten 12 Monaten eine Automatisierung in Ihrem MVP vorgenommen?	77
5.1.8	Gibt es in Ihrem Unternehmen manuelle Arbeitsprozesse, die Sie mit Hilfe des MVP automatisieren möchten?	84
5.1.8.1	Welche Arbeitsprozesse haben Sie noch nicht im MVP automatisiert?	90
5.1.8.2	Welche Arbeitsprozesse können Sie nicht mit Hilfe des MVP automatisieren?.....	98
5.1.9	Wie häufig nutzen Sie den DeepLink (Sprung in das Maklerportal des Versicherers) aus dem MVP heraus?.....	109
5.1.10	Welcher Aussage zum Preis-Leistungs-Verhältnis der jährlichen Lizenzkosten würden Sie zustimmen?.....	113
5.1.11	Eigenentwicklung und kein MVP Denken Sie ernsthaft darüber nach ein MVP zu kaufen?.....	117
5.1.11.1	Eigenentwicklung und kein MVP Warum möchten Sie kein MVP verwenden?.....	118
5.2	Maklerpools.....	120
5.2.1	Arbeiten Sie mit Maklerpools, Maklerverbänden oder Maklergenossenschaften zusammen?.....	120
5.2.2	Mit welchem Maklerpool, Maklerverbund oder Maklergenossenschaft arbeiten Sie hauptsächlich zusammen? Bitte nennen Sie maximal 1.....	121
5.2.3	Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit der Zusammenarbeit und dem Angebot des oben genannten Unternehmens?	124
5.2.4	Welche Leistungen nehmen Sie bei dem genannten Unternehmen in Anspruch?	127
5.2.5	Setzen Sie ausschließlich auf die angebotene Kunden- und Vertragsverwaltung des Maklerpools oder nutzen Sie ein separates MVP?.....	129
5.3	Fragen zum Unternehmen.....	133
5.3.1	In welchem PLZ-Bereich ist Ihr Unternehmen ansässig?.....	133
5.3.2	Welche Position haben Sie in Ihrem Unternehmen?.....	134
5.3.3	Als welcher Vermittlertyp ist Ihr Unternehmen tätig?	135

5.3.3.1	Welche Zulassungsvariante trifft bei §34c für Sie zu?	136
5.3.4	Wie viele Personen (einschließlich Geschäftsführer/in) sind in Ihrem Unternehmen tätig?	137
5.3.5	Welche Produktsegmente bedienen Sie?	138
5.3.6	Wie planen Sie ihr Maklergeschäft in Sachen Wachstum, Neugeschäft und Bestandsentwicklung?	141
5.3.7	Wer übernimmt die IT-Aufgaben (z.B. Einrichtung und Verwaltung von Zugängen, Einspielen von GDV-Daten usw.) in Ihrem Unternehmen?	143
5.3.8	Mit welchen VU hatten Sie in den letzten 12 Monaten operativ am häufigsten zu tun?	145
5.4	Digitales Maklerbüro: Digitalisierung.....	147
5.4.1	Von den folgenden Versicherern erhalte ich die Dokumente in digitaler Form:	148
5.4.2	Ich erhalte von einigen Versicherern KEINE Dokumente in digitaler Form, weil:	151
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?	153
5.4.4	Wie groß ist auf Ihrer Seite der Aufwand für die Qualitätssicherung und ggf. Korrektur dieser Zuordnungen?	156
5.4.5	An wen wenden Sie sich, wenn es Probleme beim Datenaustausch zwischen MVP und Versicherer gibt?	158
5.4.6	Versicherer korrigieren die Zuordnungsregeln für Dokumente und Geschäftsvorfälle. Werden Sie zuverlässig über die Änderungen informiert?	161
5.4.7	Wie aktualisieren Sie die Kundendaten in Ihrem MVP?	163
5.4.7.1	Warum nutzen Sie keine bzw. nicht ausschließlich BiPRO-Funktion, um die Kundendaten zu aktualisieren?	165
5.4.8	Wie aktualisieren Sie die Vertragsdaten in Ihrem MVP?	169
5.4.9	Warum nutzen Sie keine bzw. nicht ausschließlich BiPRO-Funktionen, um die Vertragsdaten zu aktualisieren?	171
5.5	Versicherer-Kommunikation	175

5.5.1	Mit welchen drei Maklerportalen von den zu Beginn ausgewählten Unternehmen kommen Sie am besten zurecht und fühlen sich am wohlsten?	175
5.5.2	Inwieweit hat sich die Häufigkeit der Nutzung der Maklerportale in den letzten 3 Jahren verändert?	178
5.5.3	Welcher Versicherer ist generell Ihr Favorit in Bezug auf das Preis-Leistungs-Verhältnis und den Service?.....	184
5.5.4	Zeit für ein Lob: Welcher Maklerbetreuer hat Ihnen im letzten Jahr mal richtig gut helfen können?.....	186
5.5.5	Welcher Versicherer hat Ihrer Meinung nach in den letzten drei Jahren einen Technologiesprung gemacht?	189
5.5.6	Wie zufrieden sind Sie mit dem Single Sign-On Dienst easy Login?.....	192
5.5.6.1	Welches sind aus Ihrer Sicht die positiven Aspekte von easy Login?.....	193
5.5.6.2	Welches sind aus Ihrer Sicht die negativen Aspekte von easy Login?.....	195
5.6	Künstliche Intelligenz (KI)	198
5.6.1	Nutzen Sie Künstliche Intelligenz (KI) zur Unterstützung oder Verbesserung Ihrer konkreten Arbeit?	198
5.6.1.1	Welche KI-Software setzen Sie ein?.....	201
5.6.1.2	Für welche Aufgaben nutzen Sie KI?	202
5.6.1.3	Geben Sie für die Software Geld aus?.....	204
5.6.2	Denken Sie, dass die KI in Zukunft in der Lage sein wird den Beruf der Versicherungsmakler vollständig zu ersetzen?	205
5.7	Cyber Security.....	208
5.7.1	Wurde für Ihr Unternehmen eine Cyberversicherung abgeschlossen?	208
5.7.2	War Ihr Unternehmen schon einmal Opfer eines Hackerangriffs?.....	210
5.7.3	Hat Ihr Unternehmen schon einmal einen Schaden erlitten, weil ein von Ihnen genutzter Dienstleister gehackt wurde?	211

5.7.4	Gibt es in Ihrem Unternehmen einen Notfallplan, der beschreibt, was nach einem Hackerangriff zu tun ist?	212
5.7.5	Welche präventiven Vorkehrungen haben Sie in Ihrem Unternehmen getroffen, um die Gefahr eines Hackerangriffs zu minimieren?	214
5.8	Persönliches.....	218
5.8.1	Wie alt sind Sie?	218
5.8.2	Inhaber/ Geschäftsführer: Wenn Sie an Ihren eigenen Ruhestand denken: Was planen Sie mit dem Kundenbestand?	219
5.8.3	Verkauf oder Verrentung des Bestands: Haben Sie sich über den Wert Ihres Bestandes und zu rechtlichen Fragen bzgl. der Bestandsübertragung informiert?	222
5.8.4	Wie technikaffin würden Sie sich selbst einschätzen?	223
5.8.5	Hatten Sie in den letzten 12 Monaten einen technischen Fehler auf Seiten eines Versicherers, Pools oder MVP-Systems, der Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist?	224
5.8.5.1	Bitte beschreiben Sie kurz den Fehler und die Auswirkungen:	228
5.9	Informationsbeschaffung und Mediennutzung	236
5.9.1	Welche Medien nutzen Sie, um sich zu informieren, Probleme zu lösen oder sich über technische Themen auszutauschen?	236
5.9.1.1	Nutzung von Social Media: Welche Social-Media-Plattformen nutzen Sie konkret?	239
5.9.2	Befassen Sie sich mit den technischen Entwicklungen im digitalen Maklerbüro?	240
5.9.3	Wo suchen Sie den Erfahrungsaustausch zur Optimierung / Automatisierung und zu praktischen Tipps & Tricks?	242
5.9.4	Haben Sie sich mit Initiativen (z.B. FIDA, FRIDA) rund um die EU-Regulierung Open Finance beschäftigt?	245
	Anhangsverzeichnis.....	247
I.	VU-Award - Detaillierte Bewertung	247
i.	Berechnung der Punktzahl der einzelnen Themenbereiche	247

ii. Authentifizierung	248
iii. Externe Navigation in Extranets	249
iv. Übertragung von Daten & Dokumenten	250
v. BiPRO Schnittstellen für Bestandsprozesse	253
vi. TAA-Prozess.....	256
vii. Anbindungen von MVP.....	258
viii. Hilfestellung für Consumer	260
ix. Hilfestellung für Makler / Endanwender (5 %)	261
x. Teilnahme an den Digitalisierungsoffensiven (DIO) der BiPRO	262
xi. Angaben der Makler.....	263

2. Methodik der Befragung

Die Befragung richtete sich sowohl an Versicherungsunternehmen, MVP-Hersteller als auch an Versicherungsmakler. Wesentliches Ziel bei den Versicherungsunternehmen war, den Stand der technischen Anbindung an Versicherungsmakler abzufragen. Dabei wurden in erster Linie die BiPRO-Normen als Grundlage verwendet, um den aktuellen Stand der technischen Kommunikation mit den Systemen des Maklers zu ermitteln. Proprietäre Schnittstellen wurden ebenfalls berücksichtigt, sofern sie in ihrer Funktionalität mit einem vorhandenen BiPRO-Standard 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
- Künstliche Intelligenz (KI)
- Cyber-Security
- Persönliches
- Informationsbeschaffung & Mediennutzung

Bewerbung der Makler-Umfrage

Die befragten Zielgruppen wurden auf die Teilnahme aktiv angesprochen durch:

- Direktes E-Mailing an rund 9.500 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 und auf LinkedIn

Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl

Die Maklerbefragung erfolgte in der Zeit vom 11.07.2024 bis zum 15.10.2024 über einen Online-Fragebogen. Es haben insgesamt 1029 Personen an der Umfrage teilgenommen.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst 263 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.