

Wir müssen reden

Der BiPRO e.V. hat am 17.1.2019 die ersten „Düsseldorfer Makler-gespräche“ beendet. In vier Workshops und Diskussionsrunden hatten Vermittler die Gelegenheit, ihre konkreten Anliegen direkt mit Vertretern aus Versicherungen und Softwarehäusern zu besprechen und erste Lösungsansätze zu erarbeiten.

Das in Zusammenarbeit mit dem Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute (BVK) und dem Bundesverband Deutscher Versicherungsmakler (BDVM) entwickelte Format, „Düsseldorfer Maklergespräche“, hat eines bewiesen: Es ist wichtig, sich gemeinsam an einen Tisch zu setzen und konstruktiv die Herausforderungen der Digitalisierung zu besprechen. Denn die Anforderungen von Maklern, MVP-Herstellern und Versicherern sind unterschiedlich. Nur die gemeinsame Auseinandersetzung mit den wichtigsten Themen, wie beispielsweise Prozessoptimierung und Automatisierung, bringt alle Prozessbeteiligten wirklich voran.

Investitionen in IT notwendig

Die Maklerschaft erwartet von der deutschen Versicherungswirtschaft durchweg schlanke Prozessabläufe auf Basis von BiPRO-Normen, um mehr Zeit für anspruchsvolle Risikoanalysen und Umsetzungs-beratungen beim Kunden zu gewinnen. Dabei ist aber auch klar, „dass die Vermittler selbst ihre Hausaufgaben machen und in ihre eigene IT investieren müssen“, gibt BVK-Vizepräsident Andreas Vollmer zu bedenken. Wer es auf Vermittlerseite nicht schafft, sich sowohl technologisch als auch prozessual zukunftsorientiert aufzustellen, werde es im Markt immer schwerer haben. „Auch die Vermittler müssen sich bewegen und die eigenen Prozesse überdenken und in Teilen auch an die der Versicherer angleichen“, sagt Vollmer. Nur so ließe sich der stärker werdende Kostendruck nachhaltig abmildern und vor allem die notwendige Zeit für das Kerngeschäft, die Beratung und Akquise von Kunden, stärken.

„Die Bemühungen aller Beteiligten, sich über den BiPRO-Standard automatisiert zu vernetzen, muss deutlich intensiviert werden“, resümierte BiPRO-Präsident Frank Schrills. Jetzt gelte es, die Arbeits-ergebnisse und Ideen in die Arbeit des Vereins zu integrieren und in Lösungen zu überführen. „Hier ist es ganz wichtig, dass sich neben den Versicherern und MVP-Herstellern, auch die Vermittler weiter stark engagieren und an Projekten mitwirken.“

Holger Mardfeldt, Vorstandsmitglied im BDVM, sagte, „dass es auch von Verbandsseite nun maßgeblich ist, am Ball zu bleiben, die besprochenen Themen weiter zu bearbeiten und für die Mitarbeit der Vermittler in der BiPRO zu werben.“

Probleme der Datenübertragung

Intensiv diskutiert wurde beispielsweise im Workshop „Beitragsanpassung“. Die Qualität und vor allem eine schnelle Übertragung der Daten seien vielfach immer noch nicht ausreichend, gaben Vermittler zu Protokoll. Daneben sollten auch „Spielregeln in der digitalen Welt“ gelten. Denn bislang ist es unklar, wann beispielsweise ein neuer Datensatz tatsächlich zugegangen ist. Ein erheblicher Punkt ist die Frage der Rechtsfolgen. Auch der Ausfall von Systemen oder einzelner Services wurde diskutiert. Die Frage, wann eine Versicherung für den Ausfall haftet und ab welchem Zeitpunkt ein solcher auch gemeldet werden muss – und wohin – zeigte, dass die rechtlichen Fragen in Bezug auf einen M:N-Austausch noch lange nicht abschließend geregelt sind. Auch gängige Service Level Agreements (SLA), so die einhellige Meinung der Besucher, seien nicht ausreichend.

Zu den weiteren wichtigen Themen der Düsseldorfer Maklergespräche gehörten Kundenportale. Doch nur wenn Daten in annähernd Echtzeit vorlägen, brächten Portale einen Mehrwert. Vor allem dann, wenn diese, wie Tillmann Freyenhagen vom Alsterspree Verlag und Moderator der Veranstaltung einbrachte, vollständig offen seien.

Im Workshop Prozessabwicklung und -automatisierung kamen die Themen ebenso schwungvoll auf den Tisch. Synchronität und bessere Kommunikation zwischen den einzelnen Beteiligten wünschten sich die Vermittler besonders.

Nach eineinhalb Tagen war es geschafft. Mario Waltermann, dem BiPRO-Projektverantwortlichen, fiel ein Stein vom Herzen. Monatelange Vorbereitungen, Auf- und Abbau sind erledigt. „Ich bin mit dem Ergebnis der Veranstaltung sehr zufrieden“, kommentierte Waltermann. „Für den Auftakt einer Veranstaltungsreihe haben wir gute Gespräche geführt und für die interne BiPRO-Arbeit wichtige Ideen und Anregungen mit-genommen.“ Schon jetzt werde darüber nachgedacht, das Format auszuweiten erklärte Waltermann. So könne man sich vorstellen, mit dieser Veranstaltung noch mehr Makler zu erreichen. Denn gerade deren Mitarbeit und Feedback werde benötigt. Im kommenden Jahr soll es dann mit den „Düsseldorfer Maklergesprächen 2020“ weitergehen.

Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.bipro.net/duesseldorfer-maklergespraeche

Über BiPRO e.V.

Der BiPRO e.V. wurde 2006 als neutraler und Non-Profit orientierter Verein in Düsseldorf gegründet. Mit den Mitgliedern entwickelt man gemeinschaftlich fachliche und technische Normen zur Optimierung unternehmensübergreifender Geschäftsprozesse für die Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbranche. Der BiPRO e.V. steht ferner für den intensiven Austausch im Bereich der strategischen und operativen Prozessoptimierung. Aktuell zählt der Verein mehr als 270 Mitglieder, dazu zählen u. a. Versicherer, Softwareunternehmen, Pools, Vermittler, Verbände, Vergleichler, Intermediäre sowie Berater. Mehr über BiPRO unter www.bipro.net.

Pressekontakt:

Tim Stefan Schmidt
Referent für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
BiPRO e.V.
Tel.: 0211 690 750-94
Fax: 0211 690 750-50
E-Mail: schmidt@bipro.net

Pressekontakt:

BVK Pressestelle
Telefon: 0228 - 22805 - 28
Fax: 0228 - 22805 - 50
E-Mail: bvk-pressestelle@bvk.de

Unternehmen

BVK Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V.
Kekuléstr. 12
53115 Bonn

Internet: www.bvk.de

Über BVK Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V

Der BVK zählt rund 12.500 selbständige und hauptberufliche Versicherungsvertreter und -makler sowie Bausparkaufleute als Mitglieder. Er vertritt über die Organmitgliedschaften der Vertretervereinigungen der deutschen Versicherungsunternehmen an die 40.000 Versicherungsvermittler und ist damit der größte deutsche Vermittlerverband. Im Jahr 2001 feierte der BVK sein hundertjähriges Bestehen.