

” Datenaustausch mit Maklern: Eine Branche verändert sich “

Die Schaffung eines standardisierten Datenaustausches zwischen Versicherungsmaklern und Versicherern zieht sich. Es ist ein langwieriger, teurer und auch manchmal zuwiderlaufender Prozess. Nun bewegt sich was. Endlich, meint Versicherungsmakler Thomas Billerbeck.

Anfang Oktober schrieb Herbert Fromme in der Süddeutschen Zeitung, dass die Organisation von Versicherungsschutz viel zu teuer sei. „An den echten Kosten nehmen die deutschen Schadenversicherer ihren Kunden eher 35% als die offiziell genannten 25% der bezahlten Beiträge ab.“ Dieses hatte ich bereits im Oktober 2014 in meinem Vortrag im IT-Forum auf der DKM gesagt. Inzwischen scheint es aber angekommen zu sein.

Notwendige Investitionen

Seit Jahrzehnten erlauben wir uns in der Branche, veraltete IT-Systeme in einer heterogenen Datenwelt zu unterhalten. Sicher ist dieses auch den vielen Fusionen zwischen den Versicherern geschuldet, aber grundsätzlich arbeitet die Branche im Vergleich zu anderen eher nach dem Prinzip:

„Mit der zunehmenden Vernetzung und der Digitalisierung der Endkunden dürften in den nächsten Jahren erhebliche Investitionen und Weiterentwicklungen erforderlich sein.“

„Jeder bleibt auf seiner Insel“. Mit der zunehmenden Vernetzung und der Digitalisierung der Endkunden dürften in den nächsten Jahren erhebliche Investitionen und Weiterentwicklungen erforderlich sein. Dies trifft nicht nur die Versicherer, sondern auch zunehmend die Maklerhäuser, wenn sie denn weiterhin eine Rolle spielen wollen. Auch dürften zunehmend die Courtagesätze unter Druck geraten, was eben auch bei Maklern eine hocheffiziente und moderne Ausrichtung erfordern dürfte.

Die bislang noch zahlreichen Hersteller von Maklerverwaltungsprogrammen (MVP) erleben diesen Veränderungsprozess in Zeiten der TGIC – der Versicherungscloud des GDV – und deren Anbindung im Moment besonders stark. Sicher werden dort nicht alle Marktteilnehmer überleben und es wird angesichts der hohen Weiterentwicklungskosten auch zu einem Zusammenschluss verschiedener Anbieter kommen. Es wird in den nächsten Jahren spannend sein, mit welcher Innovationskraft und welchen Ressourcen sich die Branche verändern wird. Ich sehe in solchen anstehenden Änderungsprozessen große Chancen, einen doch eher verteilten Markt mit nicht mehr allzu großen Wachstumschancen aufzubrechen.

Einheitliche Authentifizierung

Eines der erfolgreichsten Start-ups in der Branche ist inzwischen das Authentifizierungsportal easy Login. Im Jahr 2009 wurde es von acht mittelständischen Versicherern gegründet, um im unabhängigen Vertrieb mit einem Single Sign-On dem Makler und Mehrfachvertreter den Zugang zum eigenen Maklerportal zu erleichtern. Die Zahl der Mitglieder des Trägervereins Single Sign-On e.V. blieb in den ersten Jahren auf niedrigem Niveau.

Aber seit 2013 stieg die Mitgliederzahl von 17 auf jetzt 24. Diese Mitglieder repräsentieren inzwischen 31 Produktgeber in der Versicherungslandschaft. Gerade das Wachstum im Jahr 2015 kann als Signal verstanden werden, hier als Versicherer endlich etwas zu tun, um den Anschluss an über 13.000 User bei 9.500 Maklern zu erhalten. Gerade kleinere und mittelständische Versicherer können sich über diesen Weg von den großen Multiplayern unterscheiden. Aber auch diese haben inzwischen den Vorteil des einfachen Logins für Makler erkannt. So kamen seit 2014 AXA, ERGO und Württembergische dazu. Jüngste Mitglieder sind nun auch die R+V, Canada Life und ROLAND Rechtsschutz.

Verschiedene Authentifizierungsvarianten möglich

Aber easy Login ist zu keinem Zeitpunkt stehengeblieben und hat durch seine Vereinsstruktur einen dynamischen Veränderungsprozess durchlebt. Neben der einheitlichen und sicheren zweistufigen Authentifizierung

mit Benutzererkennung, Passwort und Token gibt es inzwischen auch die Möglichkeit, sich per nPA, Mobile-TAN und einem Serverzertifikat zu authentifizieren. Eine Postkorbfunktion, bei der Dokumente mehrerer Versicherer nach den BiPRO-Normen 430 ff. mit einem Abruf angefordert werden können, ergänzt das bisherige Angebot.

Wachsende User-Zahlen als Erfolgsindikator

Die wachsende Zahl der User und Versicherer bestätigen den richtigen Weg, den easy Login bislang gegangen ist. Dieser war nicht immer einfach und oft steinig, da jedem neuen Versicherer der Weg bereitet werden musste. Da galt es neben Modifikationen in der Vereinssatzung und der Begleitung diverser Penetrationstests auch dem interessierten Versicherer die Projektstage für die Anbindungsaufwendungen abzuverlangen. Der Single Sign-On e.V. als Trägerverein hat in den letzten Jahren erfahren, dass nur eine gute Idee allein noch keinen automatischen Anspruch auf Erfolg hat. Vergessen darf man dabei nicht, dass es mit Start im Jahr 2010 auch immer wieder andere Initiativen gab, die nicht den gleichen Erfolg hatten.

Sinnvolle Ergänzung, keine Konkurrenz

Mit dem TGIC-Projekt des GDV, das mit dem Projekt Maklerkommunikation (MKK) ähnliche Services anbieten wird, und dem Single Sign-On e.V. gibt es derzeit bilaterale Gespräche. Ziel hierbei ist, eine sinnvolle Ergänzung zueinander zu sein und möglichst Konkurrenz zu vermeiden. Die Branche braucht jetzt einen Ruck, endlich zu einer Digitalisierung in der Kommunikation zwischen Versicherern und Maklern nach den inzwischen allseits akzeptierten, aber teilweise noch längst nicht flächendeckend umgesetzten BiPRO-Standards zu kommen. Nur die konsequente und am Anfang sicherlich kostspielige Umsetzung dieses wichtigen Gesamtprojektes kann uns in eine bessere und kosteneffiziente bilaterale Kommunikation führen.

Als Pilotteilnehmer des MKK-Projektes des GDV mit meinem eigenen Maklerunternehmen kann ich bereits von den ersten erfolgreichen Testerfahrungen im Echtbetrieb berichten. Das Downloaden von Dokumenten und automatisierte Ablegen bei dem jeweiligen Vertrag, die Deeplinks aus dem Vertrag in das Maklerportal des jeweiligen Versicherers und die Funktion von Schnittstellen sind ein Meilenstein. Sicher hakt es hier und da mal, aber die Aussichten sind verlockend und die Möglichkeiten, die sich erst im breiten Einsatz ergeben, dürften die Arbeitsweise der Makler nachhaltig verändern und verschlanken.

Das Ende der Papierkommunikation zeichnet sich als Licht am Ende des Tunnels ab. Die Versicherer legen hier jetzt vor, die Makler müssen den Ball aufnehmen und selber in IT und die Erweiterung ihrer Maklerverwaltungsprogramme investieren. Die Vereinfachung auf Maklerseite wird von den MVPs sicher nicht zum Nulltarif zu erhalten sein. Aber einen Weg ohne diese neue Technik wird kurz- bis mittelfristig das Aus für das eigene Maklerunternehmen bedeuten. Und für alle, die das noch nicht verstanden haben: Eine Branche verändert sich. ■

„Das Ende der Papierkommunikation zeichnet sich als Licht am Ende des Tunnels ab.“

Kommentiert von Thomas Billerbeck

Thomas Billerbeck ist geschäftsführender Gesellschafter von zwei Maklerunternehmen mit 16 Mitarbeitern. Von 2008 bis 2012 war er Vizepräsident des Bundesverbandes Deutscher Versicherungskaufleute (BVK). Aktuell ist er Mitglied im Beirat des BiPRO e.V., Vorstandsvorsitzender des Single Sign-On e.V. und Pilotmakler des GDV-Projektes „Maklerkommunikation“.

