



STUDIE

Datenversorgung zwischen Versicherung und Finanzdienstleistungsvertrieb

Status quo & Ausblick

April 2022

Inhalt

1	Vorwort	3
2	Highlights	4
3	Die Datenversorgung als Herausforderung für Versicherungs- vermittler und -berater sowie für Versicherer	5
4	Ergebnisse der Online-Befragung	7
4.1	Die Teilnehmer der Umfrage	7
4.2	Die Zusammenarbeit mit Vermittlern	8
4.3	Bedeutung von Versicherungsdaten für die Kundenbetreuung	8
4.4	Zufriedenheit mit der Datenqualität	9
4.5	Bedeutung der Datenqualität und -aktualität	11
4.6	Datenqualität und -aktualität und Kundenzufriedenheit	12
4.7	Zukünftige Entwicklung	13
4.8	Top-5-Versicherer in Bezug auf Datenqualität und -aktualität	14
5	Über die Studie	14
5.1	Vorgehensweise	14
5.2	Über ajco	15
5.3	Über zeitsprung	15

1 Vorwort



Andreas Adam
Geschäftsführer
ajco solutions GmbH



Marcel Hanselmann
Geschäftsführer
zeitsprung GmbH

Liebe Leserinnen und Leser,

aus unseren Projekten wissen wir: Die Erwartung von Versicherungsvermittlern, -beratern und nicht zuletzt Kunden hinsichtlich reibungsloser Prozesse, medienübergreifenden Customer Journeys und schnellen, aufwandsarmen Abläufen wächst ungebremst.

Das Aufeinandertreffen dieser Erwartungen mit dem Erleben der Realität prägt die Customer Experience, die wiederum Loyalität, Empfehlungsbereitschaft und Wiederkaufverhalten beeinflusst.

Die Modernisierung von IT-Systemen sowie die Digitalisierung und Verbesserung von Geschäftsprozessen bleiben deshalb wichtige Themen für Versicherungen, Finanzvertriebe und Makler.

Bezeichnet man IT und Digitalisierung als „Motor“ für zukünftige Angebote, Prozesse und Journeys, so sind die Daten dafür der notwendige „Treibstoff“. Fehlen diese Daten, sind sie fehlerhaft, unvollständig oder können nicht verarbeitet werden, streikt auch der beste Motor.

Investitionen in Systeme, Prozesse und Ressourcen laufen ins Leere: Vermittler, Berater, Kunden, Mitarbeiter – kurz alle an der Wertschöpfung Beteiligten – werden enttäuscht.

Mit BiPRO haben sich Vertreter von Versicherern, Maklern und Finanzvertrieben sowie Software-Herstellern an einen Tisch gesetzt.

Sie definieren gemeinsam die Normen für die Prozesse, Schnittstellen und Datenflüsse der Zukunft. Auch wir, ajco und zeitsprung, sind als Brückenbauer und Prozessgestalter BiPRO-Mitglied, befürworten diese wichtige Brancheninitiative und haben eine Einschätzung zur Entwicklung.

Vielmehr sehen wir aber die Notwendigkeit zur Standardisierung und Vernetzung der Branche.

Mit der vorliegenden Studie, die auf einer Befragung von Versicherungsvermittlern und -beratern beruht, nehmen wir einen Perspektivenwechsel vor und zeigen auf, wie das Thema heute bei Vermittlern und Beratern wahrgenommen und für die Zukunft eingeschätzt wird.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und interessante Erkenntnisse! Wenn Sie sich mit uns austauschen möchten, kommen Sie gerne auf uns zu.

Wir freuen uns auf ein gutes Gespräch.

Viele Grüße
Andreas Adam und Marcel Hanselmann



2 Highlights



Bedeutung von Daten für die Kundenbetreuung

57% der Umfrageteilnehmer sagen, dass Daten äußerst wichtig für die Kundenbetreuung sind. Bei Kranken- und Sachversicherung sind die Werte noch höher.



Zufriedenheit mit der Datenqualität und -aktualität

Auf einer Skala von 1 bis 6 liegt der Durchschnitt der Bewertungen bei 3 – es bestehen also deutliche Optimierungspotenziale.



Die Kundenzufriedenheit leidet unter schlechten Daten.

60% der Umfrageteilnehmer sagen, dass sich die Datenqualität und -aktualität auf die Kundenzufriedenheit auswirken, weitere 30% sind der Meinung, dass dies zumindest manchmal der Fall ist.



In der Produktauswahl werden Datenqualitätsthemen berücksichtigt.

Fast **50%** der Umfrageteilnehmer berücksichtigen das Thema Datenqualität und -aktualität deshalb auf jeden Fall bei der Produktauswahl, weitere 37% zumindest manchmal.



Unzureichende Datenqualität kann zu Umdeckungen führen.

23% würden ein Produkt umdecken, wenn die Datenqualität/-aktualität nicht passt, weitere 57% würden dies zumindest in Erwägung ziehen.



Eine große Mehrheit geht davon aus, dass Datenthemen noch wichtiger werden.

„Das Thema der Datenqualität stellt eine sehr große Herausforderung für Versicherer und Consumer dar. Viele Versicherer tun sich insbesondere aufgrund alter Bestandssysteme schwer, eine durchgängig hohe Datenqualität je Sparte und ‚tarifgenerationsübergreifend‘ bereitstellen zu können.“
Meinung eines Finanzberaters aus dem Freitextfeld der Umfrage.

„Früher war ich Fan der Digitalisierung – heute wünsche ich mir manchmal meine ‚dicke‘ Papierakte und meinen festen Ansprechpartner bei der Gesellschaft zurück.“
Meinung eines Maklers nach §93 HGB aus dem Freitextfeld der Umfrage.



3 Die Datenversorgung als Herausforderung für Versicherungsvermittler und -berater sowie für Versicherer

Versicherungsvermittler und -berater, die den Anspruch haben, Kunden gut zu beraten und zu betreuen, brauchen aktuelle, vollständige und richtige Informationen, um zum Beispiel eine Vertragsübersicht für den Kunden zu erstellen, den Versicherungsschutz eines Kunden zu überprüfen, zu beurteilen und gegebenenfalls Maßnahmen zur Anpassung zu empfehlen – ganz zu schweigen von einer qualitativ hochwertigen Schadensbearbeitung, die ohne aktuelle und vollständige Daten nicht möglich ist.

Während ein Teil dieser Informationen durch den Versicherungsvermittler oder -berater mit dem Kunden erhoben werden muss, resultieren andere Informationen aus der bestehenden Geschäftsverbindung und den Versicherungsverträgen des Kunden: Unter anderem sind dies Informationen über den bestehenden Versicherungsschutz,

Rückkaufswerte, Vertragsänderungen durch den Versicherer oder den Kunden sowie Geschäftsvorfälle wie zum Beispiel der Schadenfall.

Für einen großen Teil dieser Daten ist nicht der Versicherungsvermittler und -berater, sondern der jeweilige Versicherer „führend“: Dessen juristische Systeme haben den aktuellen, vollständigen und richtigen Stand. Kunden sowie Versicherungsvermittler und -berater erhalten die für sie notwendigen Daten und Informationen aus den Systemen des Versicherers.

Häufig sind bei einer Direktanbindung allerdings nicht nur Versicherungsvermittler/-berater und Versicherer involviert, sondern dazwischen agieren weitere Intermediäre wie zum Beispiel Pools.





Versicherungsvermittler und -berater erhalten je nach Ausprägung des Geschäftsmodells von einer größeren Zahl an Versicherern über unterschiedliche Sparten, Produktgenerationen und über unterschiedliche Anbindungen Daten, die dann im elektronischen Briefkasten, im CRM, im Provisionsabrechnungssystem oder in weiteren Tools (Finanzplanung, Vergleichsrechner) genutzt werden sollen. Trotz Bemühungen, die Qualität der Daten zu vereinheitlichen (GDV) oder Normen und Prozesse zum Austausch der Daten zu definieren (BiPRO), ist die Qualität, die Versicherungsvermittlern und -beratern zur Verfügung steht, nicht homogen.

Auf der anderen Seite kämpfen Versicherer häufig mit ihren (Bestands-)Systemen, verteilten Datenquellen und den Ansprüchen unterschiedlicher Vertriebswege und Anbindungen.

Für Versicherer sind Umstellungen und Optimierungen der Datenlieferungen zunächst Investitionen, die keinen direkten Return on Investment liefern bzw. deren Return on Investment nicht ceteris paribus messbar ist.

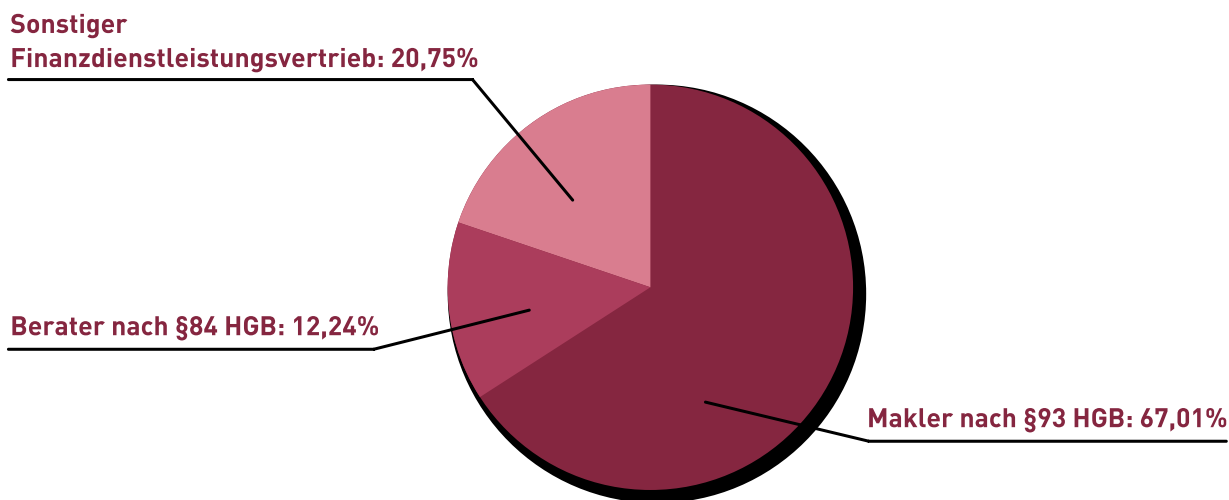
Letztlich eint beide Seiten das Interesse, Prozesse reibungslos und aufwandsarm zu gestalten und Kunden zu gewinnen und zu halten.

Die vorliegende Umfrage hat die Zielsetzung einer Bestandsaufnahme – wie sehen Versicherungsvermittler und -berater den aktuellen Stand der Datenaktualität (Stand der Daten, wie er auch dem Versicherer vorliegt) und -qualität (Vollständigkeit, Richtigkeit) bezogen auf die unterschiedlichen Versicherungsparten und welche Schlüsse ziehen sie daraus? Im Fokus der Umfrage sind dabei Daten zum Versicherungsneugeschäft, Bestandsupdates und Maklerpost, Schadendaten sowie Provisionsdaten.

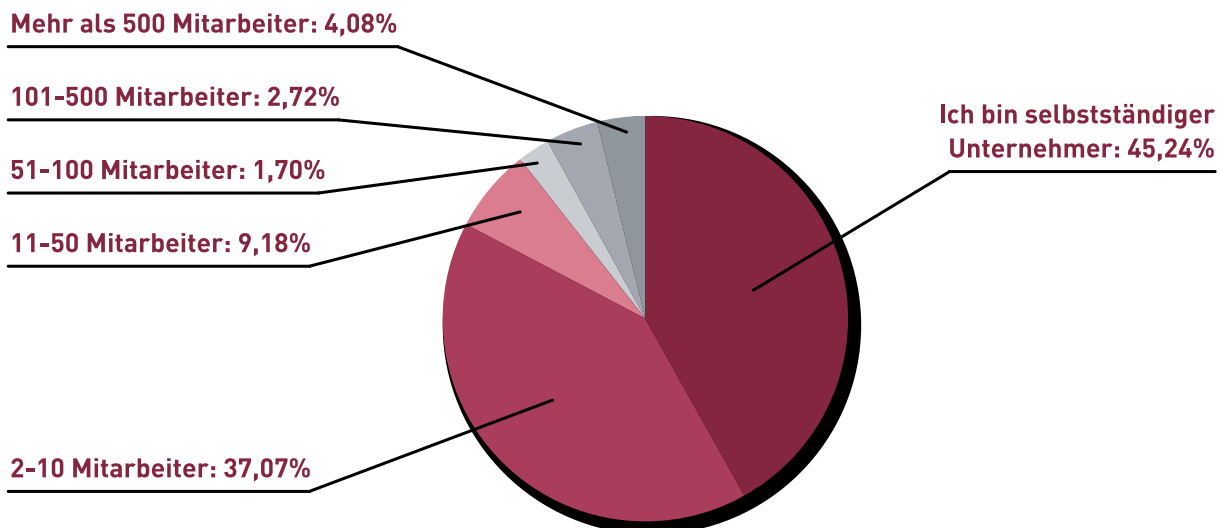
4 Ergebnisse der Online-Befragung

4.1 Die Teilnehmer der Umfrage

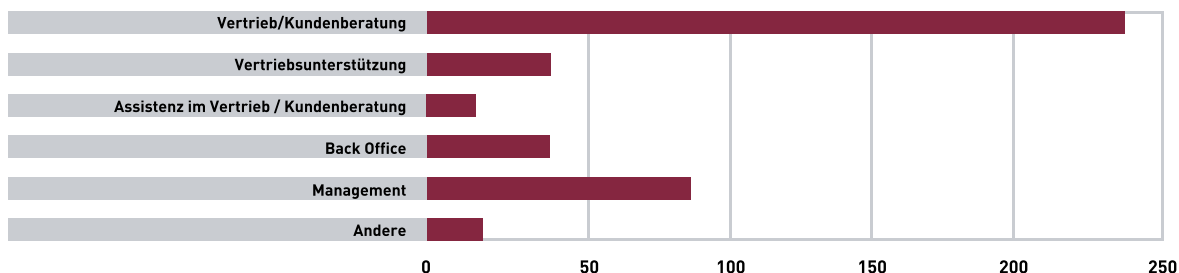
Teilnehmer der Umfrage sind Versicherungsvermittler und -berater. Zwei Drittel der 294 Antworten erfolgten durch Makler (§93 HGB), 12 Prozent durch Finanzberater nach §84 AGB. Weitere 20 Prozent haben einen anderen rechtlichen Status.



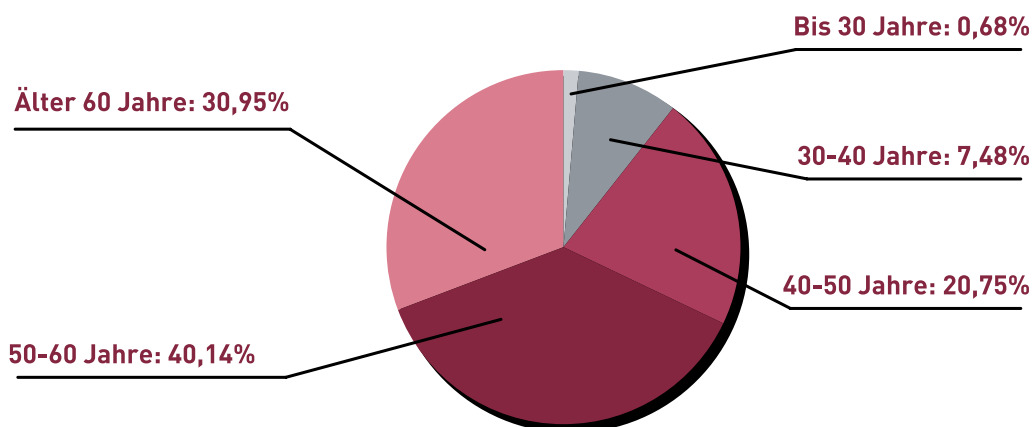
Auf die Umfrage haben überwiegend kleinere selbstständige Makler und Unternehmen geantwortet.



Der überwiegende Teil der Umfrageteilnehmer nimmt eine Rolle in Vertrieb/Kundenberatung, teilweise in Kombination mit Management-Aufgaben, wahr.

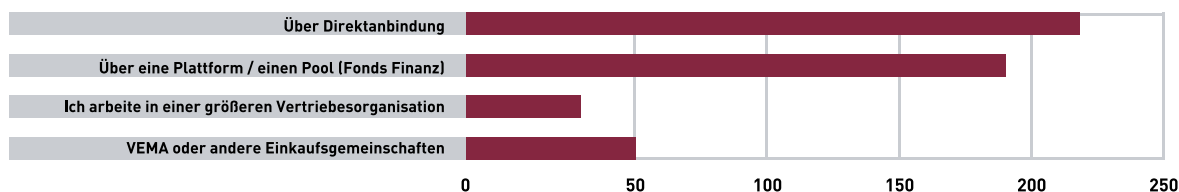


Die Umfrage spiegelt die im Beratermarkt vorhandene Demografie wider: 90 Prozent der Umfrageteilnehmer sind über 40 Jahre alt.



4.2 Die Zusammenarbeit mit Vermittlern

Die Zusammenarbeit mit Vermittlern erfolgt überwiegend über eine Kombination aus Direktanbindungen und Plattformen.



4.3 Bedeutung von Versicherungsdaten für die Kundenbetreuung

57,5 Prozent der Umfrageteilnehmer sagen, dass Daten äußerst wichtig für die Kundenbetreuung sind, 38,5 Prozent halten sie für sehr wichtig. Damit ist eine deutliche Mehrheit von 96 Prozent von der Bedeutung von Daten für ihr Geschäft überzeugt. Bei den befragten HGB §84ern schätzten sogar 66 Prozent Datenqualität und -aktualität als „äußerst wichtig“ ein. Im Detail unterscheiden sich die Ergebnisse über die Zielgruppen aber nur in sehr geringem Maße.

Unterschiedliche Bewertungen gibt es hingegen beim Blick auf die Sparten:
Bei Krankenversicherungen, Berufsunfähigkeitsversicherungen und im Sachgeschäft wird die Bedeutung von Datenqualität und -aktualität noch etwas höher bewertet als bei den weiteren Sparten.

	äußerst wichtig (1)		sehr wichtig (2)		relativ wichtig (3)		etwas wichtig (4)		unwichtig (5)		überhaupt nicht wichtig (6)		Ø	±	Ø Arithmetisches Mittel ± Standardabweichung					
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%			1	2	3	4	5	6
Allgemein	150x	57,69	100x	38,46	7x	2,69	3x	1,15	-	-	-	-	1,47	0,61						
Sachversicherung	159x	61,39	82x	31,66	16x	6,18	2x	0,77	-	-	-	-	1,46	0,65						
Krankenversicherung	142x	54,83	76x	29,34	25x	9,65	6x	2,32	5x	1,93	5x	1,93	1,73	1,07						
Unfall	122x	47,10	94x	36,29	34x	13,13	5x	1,93	2x	0,77	2x	0,77	1,75	0,90						
Rechtsschutz	124x	47,88	85x	32,82	36x	13,90	8x	3,09	2x	0,77	4x	1,54	1,81	1,01						
Berufsunfähigkeit	152x	58,46	75x	28,85	23x	8,85	1x	0,38	5x	1,92	4x	1,54	1,63	0,99						
Risiko-LV	118x	45,38	83x	31,92	42x	16,15	9x	3,46	4x	1,54	4x	1,54	1,88	1,06						
Kapital-LV / fondsgebundene LV	121x	46,54	87x	33,46	29x	11,15	8x	3,08	8x	3,08	7x	2,69	1,91	1,19						

4.4 Zufriedenheit mit der Datenqualität

Bei den Antworten zur Datenqualität und -aktualität erzielen VEMA, Garantie Advisor Group oder andere „Einkaufsgemeinschaften“ die besten Ergebnisse, am schlechtesten schneiden Direktanbindungen ab.

Auffallend ist, dass die Mehrheiten der Antworten auf der Skala 1-6 bei 3 (relativ zufrieden) liegen, sehr oder gar äußerst zufrieden sind die meisten Umfrageteilnehmer also nicht. Allerdings sind auch weniger als 10 Prozent unzufrieden oder überhaupt nicht zufrieden.

Ein Blick auf die Sparten lässt in Punkto Zufriedenheit keine signifikanten Unterschiede erkennen.

Frage: Sind Sie zufrieden mit der Datenqualität und -aktualität, die Sie heute von Versicherungen über die Direktanbindung erhalten?

	äußerst zufrieden (1)		sehr zufrieden (2)		relativ zufrieden (3)		etwas zufrieden (4)		unzufrieden (5)		überhaupt nicht zufrieden (6)		Ø	±	Ø Arithmetisches Mittel ± Standardabweichung					
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%			1	2	3	4	5	6
Allgemein	7x	3,45	49x	24,14	115x	56,65	19x	9,36	11x	5,42	2x	0,99	2,92	0,88						
Sachversicherung	13x	6,44	66x	32,67	92x	45,54	18x	8,91	12x	5,94	1x	0,50	2,77	0,95						
Krankenversicherung	8x	3,96	53x	26,24	96x	47,52	22x	10,89	19x	9,41	4x	1,98	3,01	1,04						
Unfall	10x	4,95	70x	34,65	90x	44,55	18x	8,91	13x	6,44	1x	0,50	2,79	0,95						
Rechtsschutz	10x	4,95	60x	29,70	98x	48,51	18x	8,91	14x	6,93	2x	0,99	2,86	0,97						
Berufsunfähigkeit	10x	4,93	63x	31,03	87x	42,86	26x	12,81	14x	6,90	3x	1,48	2,90	1,02						
Risiko-LV	12x	5,91	56x	27,59	90x	44,33	29x	14,29	13x	6,40	3x	1,48	2,92	1,02						
Kapital-LV / fondsgebundene LV	8x	3,94	50x	24,63	93x	45,81	33x	16,26	13x	6,40	6x	2,96	3,05	1,04						

Frage: Sind Sie zufrieden mit der Datenqualität und -aktualität, die Sie heute von Versicherungen über die Vertriebsorganisation erhalten?

	äußerst zufrieden (1)		sehr zufrieden (2)		relativ zufrieden (3)		etwas zufrieden (4)		unzufrieden (5)		überhaupt nicht zufrieden (6)		Ø	±	Ø Arithmetisches Mittel ± Standardabweichung					
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%								
Allgemein	2x	5,88	11x	32,35	18x	52,94	2x	5,88	-	-	1x	2,94	2,71	0,91						
Sachversicherung	1x	2,94	11x	32,35	20x	58,82	1x	2,94	-	-	1x	2,94	2,74	0,83						
Krankenversicherung	3x	8,82	13x	38,24	12x	35,29	4x	11,76	-	-	2x	5,88	2,74	1,16						
Unfall	3x	8,82	10x	29,41	18x	52,94	1x	2,94	1x	2,94	1x	2,94	2,71	1,00						
Rechtsschutz	2x	5,88	10x	29,41	16x	47,06	4x	11,76	1x	2,94	1x	2,94	2,85	1,02						
Berufsunfähigkeit	3x	8,82	12x	35,29	14x	41,18	3x	8,82	-	-	2x	5,88	2,74	1,14						
Risiko-LV	3x	8,82	12x	35,29	15x	44,12	2x	5,88	-	-	2x	5,88	2,71	1,12						
Kapital-LV / fondsgebundene LV	3x	8,82	12x	35,29	13x	38,24	3x	8,82	1x	2,94	2x	5,88	2,79	1,20						

Frage: Sind Sie zufrieden mit der Datenqualität und -aktualität, die Sie heute von Versicherungen über eine Plattform/einen Pool erhalten?

	äußerst zufrieden (1)		sehr zufrieden (2)		relativ zufrieden (3)		etwas zufrieden (4)		unzufrieden (5)		überhaupt nicht zufrieden (6)		Ø	±	Ø Arithmetisches Mittel ± Standardabweichung					
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%								
Allgemein	11x	6,51	56x	33,14	74x	43,79	20x	11,83	5x	2,96	3x	1,78	2,77	0,97						
Sachversicherung	10x	5,95	66x	39,29	64x	38,10	22x	13,10	4x	2,38	2x	1,19	2,70	0,94						
Krankenversicherung	11x	6,55	47x	27,98	70x	41,67	27x	16,07	8x	4,76	5x	2,98	2,93	1,08						
Unfall	12x	7,14	53x	31,55	73x	43,45	22x	13,10	5x	2,98	3x	1,79	2,79	0,99						
Rechtsschutz	13x	7,74	51x	30,36	73x	43,45	22x	13,10	6x	3,57	3x	1,79	2,80	1,01						
Berufsunfähigkeit	12x	7,10	54x	31,95	72x	42,60	20x	11,83	8x	4,73	3x	1,78	2,80	1,02						
Risiko-LV	11x	6,51	54x	31,95	70x	41,42	21x	12,43	9x	5,33	4x	2,37	2,85	1,06						
Kapital-LV / fondsgebundene LV	9x	5,33	48x	28,40	71x	42,01	24x	14,20	10x	5,92	7x	4,14	2,99	1,12						

In den Freitextfeldern der Umfrage wurde vereinzelt darauf hingewiesen, dass Pools Daten einfach nur einspielen und keine Qualitätssicherung übernehmen.

In anderen Kommentaren wurde darauf verwiesen, dass es Aufgabe der Versicherer sei, Daten in vernünftiger Qualität anzuliefern und man den Pool entsprechend nicht dafür verantwortlich machen könnte.

Unabhängig von dieser Diskussion über die Verantwortlichkeit wird in den Kommentaren deutlich, dass die Datenqualität, die der Pool-Partner nutzen kann, oft nicht durchgängig zufriedenstellend und zusätzlich von einzelnen Versicherern, Sparten oder Tarifgenerationen abhängig ist.

Frage: Sind Sie zufrieden mit der Datenqualität und -aktualität, die Sie heute von Versicherungen über die VEMA, Guarantee Advisor Group oder andere Einkaufsgemeinschaften erhalten?

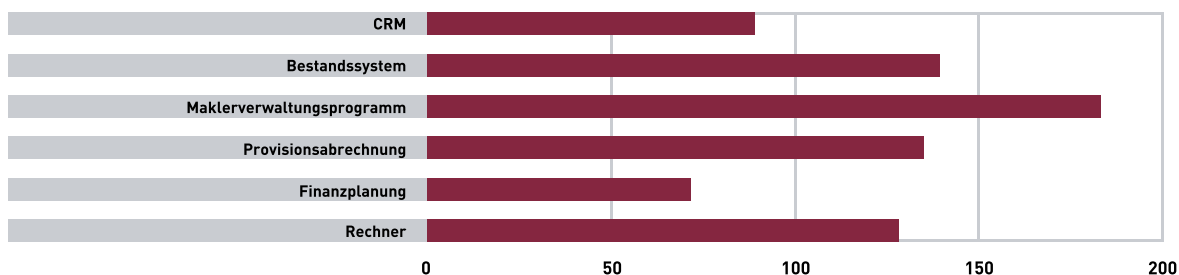
	äußerst zufrieden (1)		sehr zufrieden (2)		relativ zufrieden (3)		etwas zufrieden (4)		unzufrieden (5)		überhaupt nicht zufrieden (6)		Ø	±	Ø Arithmetisches Mittel ± Standardabweichung					
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%								
Allgemein	7x	14,58	21x	43,75	17x	35,42	3x	6,25	-	-	-	-	2,33	0,81						
Sachversicherung	8x	16,67	26x	54,17	12x	25,00	2x	4,17	-	-	-	-	2,17	0,75						
Krankenversicherung	6x	12,50	17x	35,42	16x	33,33	6x	12,50	2x	4,17	1x	2,08	2,67	1,12						
Unfall	8x	16,67	20x	41,67	17x	35,42	2x	4,17	-	-	1x	2,08	2,35	0,96						
Rechtsschutz	7x	14,58	22x	45,83	14x	29,17	3x	6,25	1x	2,08	1x	2,08	2,42	1,03						
Berufsunfähigkeit	6x	12,50	19x	39,58	15x	31,25	4x	8,33	3x	6,25	1x	2,08	2,63	1,14						
Risiko-LV	6x	12,50	19x	39,58	17x	35,42	4x	8,33	1x	2,08	1x	2,08	2,54	1,03						
Kapital-LV / fondsgebunden LV	6x	12,50	16x	33,33	16x	33,33	8x	16,67	1x	2,08	1x	2,08	2,69	1,09						

4.5 Bedeutung der Datenqualität und -aktualität

Den Teilnehmern der Umfrage ist das Thema Datenqualität und -aktualität im Schaden- /Leistungsfall am wichtigsten, gefolgt von Neugeschäft, Bestandsupdates und Maklerpost. Provisionsdaten sind wichtig, ordnen sich aber hinter den genannten Themengebieten ein.

	äußerst wichtig (1)		sehr wichtig (2)		relativ wichtig (3)		etwas wichtig (4)		unwichtig (5)		überhaupt nicht wichtig (6)		Ø	±	Ø Arithmetisches Mittel ± Standardabweichung					
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%								
Neugeschäft	146x	57,03	84x	32,81	19x	7,42	4x	1,56	2x	0,78	1x	0,39	1,57	0,81						
Bestandsdatenupdates	125x	48,83	114x	44,53	14x	5,47	1x	0,39	2x	0,78	-	-	1,60	0,68						
Provisionsdaten	85x	33,20	88x	34,38	63x	24,61	17x	6,64	2x	0,78	1x	0,39	2,09	0,99						
Dokumente / Maklerpost	113x	44,14	116x	45,31	25x	9,77	2x	0,78	-	-	-	-	1,67	0,68						
Schaden / Leistung	148x	57,81	91x	35,55	14x	5,47	3x	1,17	-	-	-	-	1,50	0,66						

Eine große Zahl der Umfrageteilnehmer verwendet die Daten der Versicherer heute in Maklerverwaltungssystemen oder Bestandssystemen. Auch für Vergleichsrechner, Finanzplanung und Provisionsabrechnung werden Daten benötigt.



1

Nur bei rund 40 Prozent der Umfrageteilnehmer sind die notwendigen Systeme für die Zukunft vorhanden, bei knapp einem Drittel müssen sie modernisiert werden, bei 23 Prozent sind sie nur teilweise vorhanden.

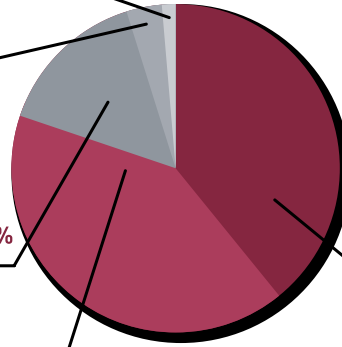
Frage nach Bedienbarkeit/Besprechen: 0,79%

Nein, wesentliche Zielsysteme müssen erst aufgebaut werden: 4,35%

Teilweise sind die Systeme vorhanden, teilweise müssen sie aufgebaut werden: 23,32%

Ja, die Systeme sind grundsätzlich vorhanden, müssen aber modernisiert werden: 31,23%

Ja, die Systeme sind vollständig vorhanden: 40,30%



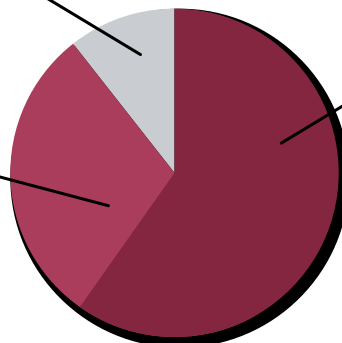
4.6 Datenqualität und -aktualität und Kundenzufriedenheit

60 Prozent der Umfrageteilnehmer sagen, dass sich die Datenqualität und -aktualität auf die Kundenzufriedenheit auswirken, weitere 30 Prozent sind der Meinung, dass dies zumindest manchmal der Fall ist.

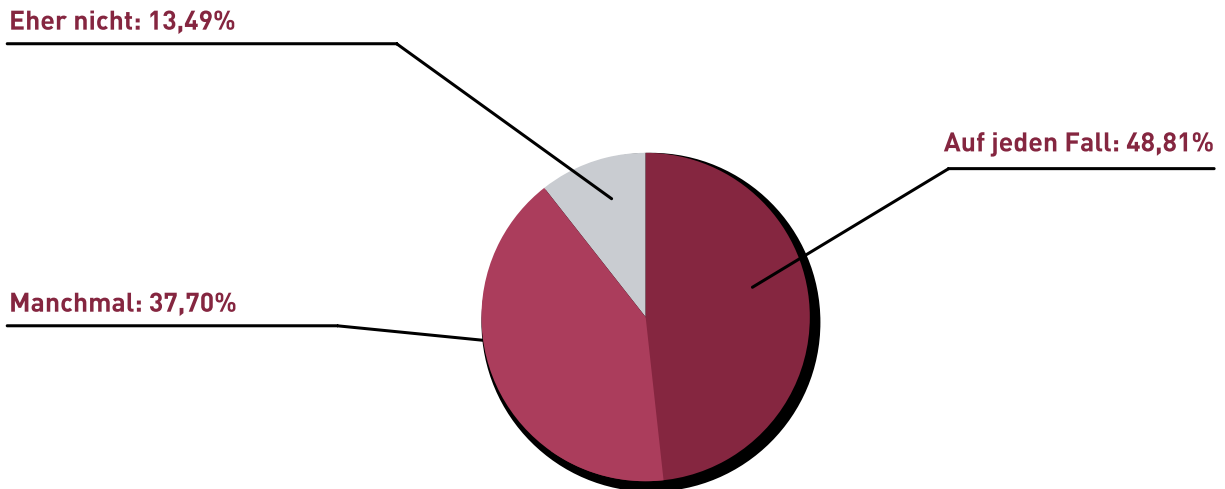
Eher nicht: 8,33%

Manchmal: 30,95%

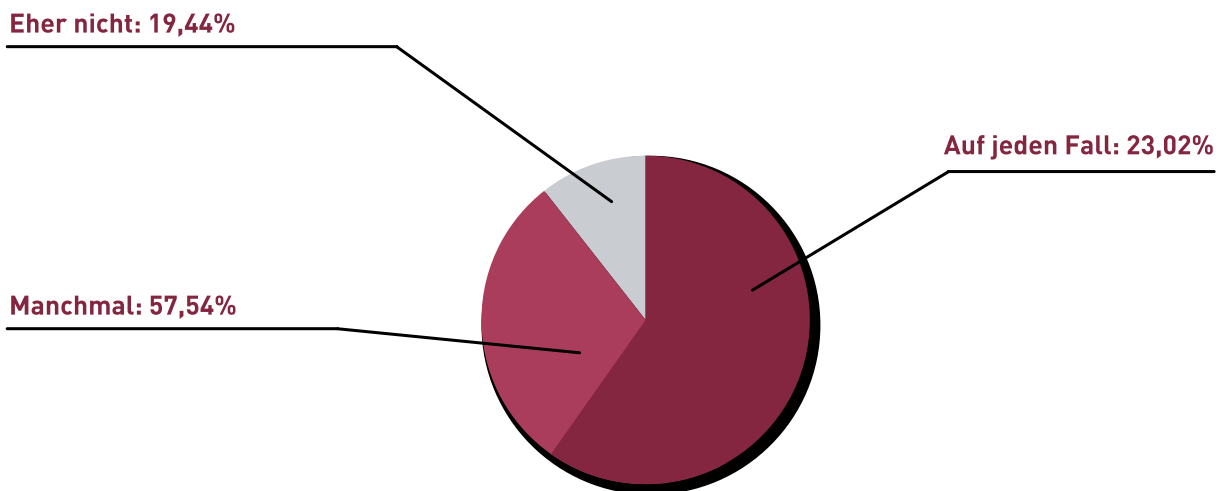
Auf jeden Fall: 60,71%



Fast die Hälfte der Umfrageteilnehmer berücksichtigt das Thema Datenqualität und -aktualität deshalb auf jeden Fall bei der Produktauswahl, weitere 37 Prozent zumindest manchmal.

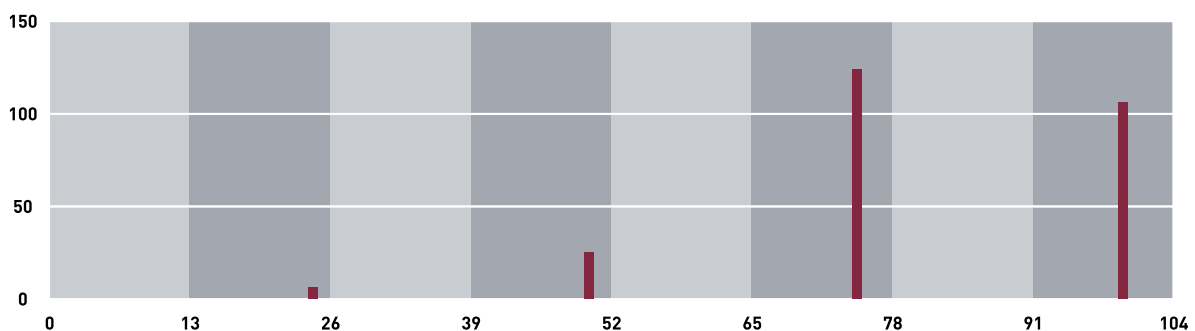


23 Prozent würden ein Produkt sogar umdecken, wenn die Datenqualität/-aktualität nicht passt. Weitere 57 Prozent würden es zumindest in Erwägung ziehen und manchmal umdecken.



4.7 Zukünftige Entwicklung

Bei einer überwältigenden Mehrheit herrscht dieselbe Meinung vor: Die Bedeutung von Datenqualität und -aktualität wird in den kommenden Jahren deutlich zunehmen.



4.8 Top-5-Versicherer in Bezug auf Datenqualität und -aktualität

Auf die Frage, was die Top-5-Versicherer in Bezug auf Datenqualität und -aktualität sind, wurden von den Teilnehmern der Umfrage Die Haftpflichtkasse, VHV, Allianz, AXA und Alte Leipziger am häufigsten genannt.

Die Antworten auf die Frage, welche Versicherungen Nachholbedarf haben, zeigen allerdings, dass dieses Ranking differenzierter betrachtet werden muss: Für gleich zwei Versicherer aus der Top-5-Liste sehen die Umfrageteilnehmer ebenfalls Nachholbedarf.

Die Gründe hierfür wurden im Rahmen der Umfrage nicht näher untersucht. Die Angaben in den Freitextfeldern weisen aber darauf hin, dass einige Versicherer Qualitätsunterschiede in Abhängigkeit von Sparten oder sogar Tarifgenerationen aufweisen.

Auch die Qualität und Aktualität der Datenversorgung ist nicht über alle Anbindungen (Direktanbindung, Pool, Vertrieb, aber auch z. B. Pool 1 versus Pool 2) gleich – Versicherungsvermittler und -berater können also durchaus unterschiedliche Qualitäten je nach verwendeter Anbindung wahrnehmen.

Top-5-Versicherer in Bezug auf Datenqualität und -aktualität	Versicherer mit dem höchsten Nachholbedarf
Die Haftpflichtkasse	Signal Iduna
VHV	HDI
Allianz	AXA
AXA	Allianz
Alte Leipziger	Zurich

5 Über die Studie

5.1 Vorgehensweise

Die Studienergebnisse sind Ergebnis einer deutschlandweiten Online-Befragung von Versicherungsvermittlern und -beratern im April 2022. 294 Teilnehmer haben an der Umfrage teilgenommen.

Die Umfrageergebnisse werden in einem zweiten Schritt im Rahmen von Einzelinterviews mit ausgewählten Ansprechpartnern diskutiert, die bei der Einordnung der Ergebnisse mit ihrer Perspektive unterstützt haben.

5.2 Über ajco

Wir beraten seit über 20 Jahren Finanzdienstleistungsunternehmen und haben zahlreiche Projekte für Finanzvertriebe, Makler, Versicherer, Banken, Bausparkassen und weitere Finanzdienstleister erfolgreich abgeschlossen.

Wir verbinden umfangreiches vertriebliches und fachliches Know-how mit detaillierten Kenntnissen der Systemarchitektur vieler Finanzdienstleister. Das Thema „Datenversorgung“ beschäftigt uns insbesondere

- bei der Konzeption, Anpassung, Integration und Einführung von CRM-Systemen und Beraterarbeitsplätzen.
- bei der Konzeption von Vergütungsmodellen sowie der Einführung oder Migration von Bestands- und Provisionsabrechnungssystemen.
- bei der Konzeption und Umsetzung von Customer Journeys.

► Kontakt:  Andreas Adam | andreas.adam@ajco.de | +49 1777975065 | www.ajco.de

5.3 Über zeitsprung

zeitsprung ist der anerkannte Digitalisierungsmotor der Versicherungsbranche.

Über die Vernetzungslösung zeitsprung-Cloud senden und empfangen heute knapp 10.000 Marktteilnehmer normierte Daten und Dokumente höchster Qualität.

Damit stellt das Unternehmen den marktführenden Datenhub und ebnet der Versicherungsbranche den Weg für effiziente Arbeitsprozesse und zukunftsweisende Geschäftsmodelle.

Gemeinsam mit der E+H Einzmann und Hanselmann Versicherungsmakler GmbH bildet zeitsprung die E+H Gruppe und beschäftigt am Hauptsitz in Pforzheim und am Standort Heidelberg über 60 Mitarbeiter. Durch diese Kooperation entsteht ein dynamisches Umfeld mit greifbaren Mehrwerten für die Kunden und einer ständigen Verbindung zur Praxis am Versicherungsmarkt.

► Kontakt:  Wilhelm Brenner | w.brenner@zeitsprung.digital
+49 15128961294 | www.zeitsprung.digital



ajco solutions GmbH
Jüdtstraße 15
91522 Ansbach



zeitsprung GmbH
Wilhelm-Becker-Straße 11a
75179 Pforzheim