

Versicherungs wirtschaft

67. Jahrgang
15. März 2012

Provisionsabgabeverbot
**BaFin zieht
Revision zurück**
383

bAV
**Kürzere Zeiten für
Anwartschaften**
402

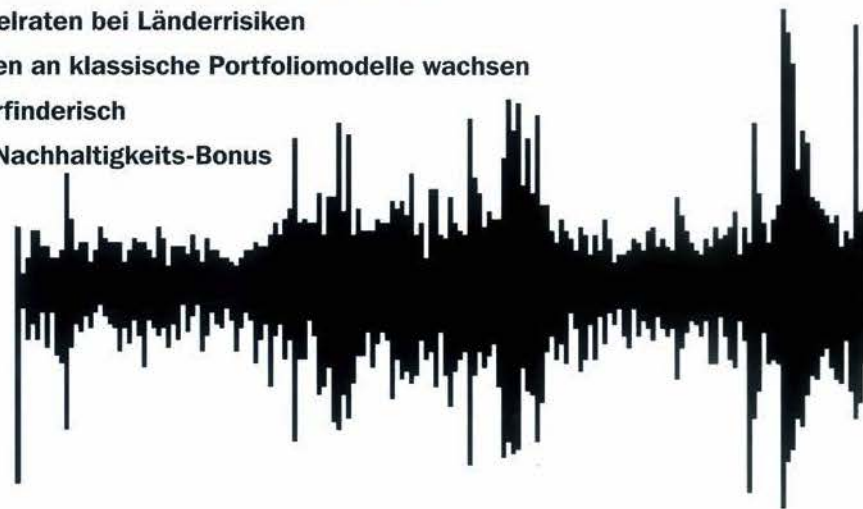
Stefan Albers im Interview
**„Erfolgsvergütung
ist keine Lösung“**
404

Industrieversicherung
**Plattform für
Ausschreibungen**
432

Schwerpunkt Kapitalanlage

Fieberkurve

- 387 EU will Derivatehandel strenger regeln
- 388 Qualität von Kapitalmarktszenarien unter der Lupe
- 393 Großes Rätselraten bei Länderrisiken
- 394 Anforderungen an klassische Portfoliomodelle wachsen
- 397 Not macht erfinderisch
- 399 Rendite mit Nachhaltigkeits-Bonus



Kfz-Versicherung

Es geht wieder aufwärts! 412–416

Neue Tarifmodelle sollen die steigenden Schäden kompensieren

Ausschreibungen über webbasierte Plattformen erledigen

Risikoinformationen auf CDs oder USB-Sticks an Versicherer zu versenden kann für Makler passé sein, wenn sie mit Online-Tools arbeiten. Über spezielle Software-Lösungen können alle Beteiligten online auf die Informationen zugreifen.

Mathias Gundlach

Die Idee, webbasierte Plattformen für Versicherungs-Ausschreibungen einzusetzen, wird bislang kaum genutzt. Doch die Zurückhaltung bröckelt, wie das Beispiel einer Kölner Immobilienversicherungsausschreibung zeigt. Dass die Initiative hierbei vom Versicherungsmakler ausgeht, überrascht nicht. Denn gerade die Makler sind als Sachwalter der Interessen ihrer Kunden gehalten, den Versicherungsschutz regelmäßig zu prüfen und diesen aufwendigen Prozess umfassend zu dokumentieren, um eigene Haftungsrisiken zu vermeiden.

Europäische und nationale Regelungen haben die rechtlichen Anforderungen an die Beratungs- und Vermittlungsdienstleistung der Versicherungsmakler in jüngster Zeit verschärft. Bei der Erfüllung dieser wachsenden Compliance-Anforderungen können die Makler jedoch von anderen Branchen lernen. So werden in der Bauindustrie Ausschreibungen längst mit technischer Hilfe standardisiert. Es ist daher sicher kein Zufall, dass ausgerechnet ein Versicherungsmakler mit hoher Affinität zur Immobilienwirtschaft das dort praktizierte Wissen auf die Versicherungswirtschaft übertragen hat.

Datenaustausch soll einfacher und sicherer werden

Durch gemeinsame Mandanten mit dem Immobiliendienstleister Property Care Bauarchiv GmbH ist Bernd Frischleder, Geschäftsführer des gleichnamigen Versicherungsmaklerhauses in Köln, bereits auf der Expo Real 2010 auf das Dokumentenmanagementsystem Mikos (Multifunktionales Informations- und Kommunikationssystem) aufmerksam geworden. Diese webbasierte Softwarelösung bildet alle Prozesse und Dienstleistungen rund um das Facility-Management ab – darunter vor allem auch Ausschreibungen.

„Als Versicherungsmakler ist es unsere Aufgabe, Transparenz im Markt herzustellen und Versicherungsleistungen für unsere Kunden vergleichbar zu machen“, sagt Frisch-

leder. Die Möglichkeit, mithilfe der Software einerseits die Informationen der Versicherer zu strukturieren und so besser vergleichen zu können und andererseits den Datenaustausch für alle Beteiligten zu vereinfachen, habe den Ausschlag gegeben, die Lösung in der Ausschreibung für 2011 zu erproben, erklärt er. Dass die Wahl auf Mikos gefallen ist, liege daran, dass das System Schnittstellen zum Immobiliengeschäft habe. „Das bringen die Plattformen der Versicherungsanbieter, die derzeit auf den Markt drängen, nicht mit“, sagt der Makler.

Bisher ging Frischleder bei Ausschreibungen vor wie alle Versicherungsmakler. Die Risikoinformationen wurden aufbereitet und dann in Kopien, auf CDs oder USB-Sticks an die Versicherer versendet. Durch den Einsatz von Mikos ändert sich dieser Prozess. Die aufbereiteten Risikoinformationen für rund 1 000 Immobilien mit einer Gesamtversicherungssumme von zirka 9,6 Mrd. Euro werden direkt über die Plattform zur Verfügung gestellt. Die Versicherer, die sich an der Ausschreibung beteiligen, greifen online auf diese Dokumente zu. Neben der Unterzeichnung einer Vertraulichkeitserklärung seitens der Versicherer ist eine Einstellung möglich, die verhindert, dass Dokumente ausgedruckt oder heruntergeladen werden können.

Für das durchgeführte Ausschreibungsverfahren stand zudem ein Frage-Antwort-Tool zur Verfügung, über das die Versicherer jederzeit Fragen zu den online bereitgestellten Informationen stellen konnten. Der Versicherungsmakler kann in diesem Fall entscheiden, ob er die jeweiligen Antworten nur dem Fragesteller oder allen Anbietern zugänglich macht. Ihre Angebote stellen die Versicherer über Standardprogramme wie Excel und Word auf der Plattform ein. Auf den vom Maklerhaus Frischleder vorbereiteten Tabellen können Prämien berechnet und Vertragsbedingungen kommentiert werden. Der Versicherer kann die Excel-Tabellen mithilfe von Pivot-Funktionen nach verschiede-

nen Kriterien filtern. Änderungen im Vertragsinhalt können durch Kommentarfunktionen der Textverarbeitung nachvollzogen und verglichen werden.

Transparenz schaffen und Dokumentation vereinfachen

In dem genannten Projekt sind die Ausschreibungen im ersten Quartal 2011 vorbereitet worden. Mikos wurde zunächst installiert und die Mitarbeiter des Maklers erhielten im März 2011 eine Schulung. „Schon nach kurzer Einweisung waren die Mitarbeiter bei Frischleder in der Lage, selbstständig Verzeichnisse und Benutzer anzulegen und die Benutzeroberfläche nach eigenen Wünschen zu definieren“, berichtet Werner Duchmann, Gesellschafter der Property Care GmbH. Seitdem könne der

„Als Makler ist es unsere Aufgabe, Versicherungsleistungen vergleichbar zu machen.“

Bernd Frischleder

Makler das System ohne die Unterstützung Dritter für seine Ausschreibungen betreiben.

Vor der Scharfschaltung erfolgte noch ein Probelauf über 14 Tage, in denen die Feinabstimmung der Plattform vorgenommen wurde. Dabei gab es Fragen zur Programmumgebung und zur Rechtevergabe.

Der Einsatz des Online-Tools bringt eine Reihe von Vorteilen: Es schafft Transparenz, da durch die strukturierte Datenerfassung die einzelnen Kriterien, wie Prämie, Rating, Deckung oder andere Vertragsbedingungen, übersichtlich aufbereitet werden. Zugleich kann der Makler mit dem Kunden gemeinsam auf die Plattform zugreifen und ihm zum Beispiel die Originalangebote zeigen. Darüber hinaus erhöht das Online-Tool die Sicherheit, da vertrauliche Informationen nicht mehr per E-Mail versendet werden müssen, sondern in einem geschützten Datenraum zur Verfügung gestellt werden.

Ein nicht zu vernachlässigender Vorteil aus Sicht der Makler-Compliance ist zudem, dass quasi nebenbei die komplette Dokumentation des Ausschreibungsprozesses vereinfacht wird, da das System alle Schritte dokumentiert. So ist nachvollziehbar, welcher Versicherer wann welches Dokument angesehen und wer wann welches Angebot eingestellt hat.

Aufwendige Korrespondenz und Telefonate entfallen

Dieses umfassende Reporting erleichtert auch die Vertragsverhandlungen mit dem Gewinner der Ausschreibung. Die nicht berücksichtigten Versicherer können ebenfalls anonymisiert über ihren Rang in der Ausschreibung informiert werden.

Vor allem aber erleichtert die webbasierte Lösung den Ausschreibungsprozess selbst, da nach der Einladung der Versicherer die

gesamte Kommunikation über die Plattform stattfindet. Aufwendige Korrespondenz oder Telefonate entfallen. Im konkreten Fall waren bereits im Februar 2011 20 Versicherer zur Ausschreibung eingeladen worden. Zur Präsentation Ende März, nach Inbetriebnahme der Plattform, kamen 17 Unternehmen. „Von allen Teilnehmer haben wir positive Rückmeldungen zu unserem Ansatz bekommen“, resümiert Versicherungsmakler Frischleder.

Der Einsatz eines Dokumentenmanagementsystems mache seiner Meinung nach insbesondere für Versicherungsdeckungen Sinn, die durch hohe Prämien volumina oder eine Vielzahl an Risiko-, beziehungsweise Schadeninformationen gekennzeichnet sind, wie die Immobilien- oder Bauleistungsversicherung.

Der Autor ist freier Fachjournalist in Wiesbaden.

Rechnungen elektronisch und sicher auf den Weg bringen

Die VHV Versicherungen setzen auf den E-Postbrief

Sicher im Web zu kommunizieren ist eine Anforderung, die zunehmend an Bedeutung gewinnt. Mit dem Steuervereinfachungsgesetz steht nun auch ein wichtiger rechtlicher Eckpfeiler für die elektronische Rechnungsstellung. Das Gesetz erlaubt es erstmals, bei der digitalen Rechnungsübermittlung und -ablage auf eine qualifizierte elektronische Signatur zu verzichten. Damit ist ein Verfahren nicht mehr verpflichtend, das auch aufgrund seiner Komplexität – spezielle Software, Signaturkarten, Geheimzahl – bisher als nur eingeschränkt tauglich für den massenhaften Einsatz bewertet wird.

Verschlüsselungstechnologien schützen den Versand

E-Postbrief-Nutzer haben die Möglichkeit, vertrauliche Daten elektronisch auszutauschen. Alle registrierten Nutzer sind eindeutig identifiziert und die Kommunikation erfolgt geschützt. Bei der E-Mail hingegen kann eine Sendung auch von Dritten gelesen oder im falschen Postkorb landen. Im E-Postbrief-Netzwerk sollen alle Nutzer immer genau wissen, mit wem sie kommunizieren. Und bei Empfängern ohne E-Postbrief-Adresse druckt die Deutsche Post das Schreiben aus, kuvertiert es und lässt es durch einen Postboten zustellen.

Seit Anfang 2011 versenden die VHV Versicherungen Rechnungen per E-Postbrief. Kunden des Unternehmens mit E-Postbrief-Zugang können jetzt ihre Kfz-Rechnungen elektronisch empfangen. Sie sollen dabei den Vorteil haben, die Korrespondenz mit ihrem Versicherer sicher und bequem in ihrem Postfach zu archivieren; eine Suchfunktion ist ebenfalls integriert. „Unser System gewährleistet, dass Rechnungen zuverlässig an alle Versicherungsnehmer gelangen. Der VHV ist eine hohe Zustellqualität aus einer Hand wichtig – elektronisch oder auf Papier“, erklärt Martin Reimelt, zuständiger Abteilungsleiter bei der VHV. Dieses Angebot aus einer Hand bietet im Markt aktuell nur die Deutsche Post.

Bei der VHV können Kunden auch persönliche Daten, wie Unfallberichte oder ärztliche Unterlagen via E-Postbrief einreichen. Dabei sollen alle Versicherungsnehmer die Sicherheit haben, dass ihre Daten in allen Phasen der Übertragung vertraulich bleiben. Moderne Verschlüsselungstechnologien schützen den elektronischen Versand. Dies geschieht durch das E-Postbrief-System automatisch, Nutzer müssen dazu kein zusätzliches Programm installieren.

Das Hannoveraner Versicherungsunternehmen hat die Zusammenarbeit mit der Deutschen Post in den letzten Jahren sukzes-

sive ausgebaut. So führt der Logistikkonzern für die VHV bereits die gesamte physische Eingangspostbearbeitung durch. Dazu gehören als wesentliche Schritte die Postklassifizierung und -digitalisierung sowie die elektronische und konkrete Datenbereitstellung, -archivierung und -vernichtung.

Versicherer prüft weitere Einsatzfelder

Im Rahmen der Postausgangsbearbeitung hat die Deutsche Post zudem einen Teil der Abläufe übernommen: Nach der elektronischen Bereitstellung der Druckdaten übernimmt sie den Ausdruck sowie die anschließenden Kuvertierung und den physischen Versand. Der E-Postbrief bietet somit für die VHV eine weitere Abrundung der Output-Bereitstellung.

Die Ergebnisse des Projektes stimmen den Versicherer zuversichtlich. „Mit dem E-Postbrief konnten wir einen neuen Kommunikationskanal einführen, der unsere Position als innovativer Anbieter unterstreicht“, resümiert Jürgen A. Junker, Vorstand Vertrieb der VHV Versicherungen. Da sich der E-Postbrief vorteilhaft für beide Seiten – Versicherer und Versicherungsnehmer – erwiesen habe, prüfe die VHV auch weitere Einsatzfelder.

Jürgen Eschmeier