



## Allgemeiner Fragebogen (Teil 1)

zum Forschungsprojekt für **private** Versicherungen

### „Vermittlung und Betreuung von Versicherungsverträgen in Zeiten der Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie“

Haben Sie bereits am ersten Teil der Befragung (Anfang 2007) teilgenommen?

- ja  nein

#### I. Fragen zum Vermittlerbetrieb

- |   |  |
|---|--|
| <p>1. Bitte nennen Sie uns, in welchem Ort Ihr Betrieb ansässig ist?</p> <p>_____</p> <p>PLZ            Ort</p>   | <p>4. Wenn Sie Mehrfachvertreter oder Makler sind, für wie viele Versicherungskonzerne/-gruppen vermitteln Sie Produkte?</p> <p>_____ Anbieter</p>   |
| <p>2. Um welche Art Geschäftsräume handelt es sich dabei?</p> <p><input type="checkbox"/> Ladengeschäft<br/><input type="checkbox"/> Büro in sonstigem Gebäude</p>  | <p>5. Wenn Sie Ausschließlichkeitsvertreter sind, für welche(n) Versicherungskonzern/-gruppe vermitteln Sie Produkte?</p> <p>_____</p>   |
| <p>3. a) Als welche Art Vermittler* sind Sie tätig?</p> <p><input type="checkbox"/> Einfirmen-/Ausschließlichkeitsvertreter<br/><input type="checkbox"/> Mehrfachvertreter<br/><input type="checkbox"/> Makler</p> <p>b) Als welche Art Vermittler waren Sie vor zwei Jahren tätig?</p> <p><input type="checkbox"/> Einfirmen-/Ausschließlichkeitsvertreter<br/><input type="checkbox"/> Mehrfachvertreter<br/><input type="checkbox"/> Makler<br/><input type="checkbox"/> Noch nicht tätig</p> <p>c) Wie sind Sie registriert?</p> <p><input type="checkbox"/> eigene Anmeldung<br/><input type="checkbox"/> Anmeldung durch Versicherungsunternehmen</p>   | <p>6. Wie viele Mitarbeiter sind in Ihrem Betrieb beschäftigt?</p> <p>(Bitte geben Sie jeweils die Anzahl der Vollzeit- und Teilzeitmitarbeiter an (inkl. Agenturinhaber))</p> <p>_____ Vollzeitmitarbeiter<br/>_____ Teilzeitmitarbeiter und Auszubildende</p> <p>7. Seit wie vielen Jahren sind Sie hauptberuflich als Vermittler tätig?</p> <p>_____ Jahre</p>  |
| <p>8. Welche Berufsausbildung haben Sie?</p> <p><input type="checkbox"/> Versicherungskaufmann<br/><input type="checkbox"/> Versicherungsfachmann (BwV/IHK)<br/>    <input type="checkbox"/> mit Prüfung<br/>    <input type="checkbox"/> mit Anerkennung<br/><input type="checkbox"/> Versicherungsfachwirt<br/><input type="checkbox"/> Fachberater Finanzdienstleistungen<br/><input type="checkbox"/> Versicherungsbetriebswirt<br/><input type="checkbox"/> Hochschulabschluss, wenn ja welcher?</p> <p>9. Bitte nennen Sie uns Ihr Geschlecht.</p> <p><input type="checkbox"/> männlich    <input type="checkbox"/> weiblich</p> <p>10. Bitte nennen Sie uns Ihr Geburtsdatum.</p> <p>____.____.____ (TT.MM.JJJJ)</p> | <p>11. Haben Sie/Ihr Betrieb eine Vermögensschadenhaftpflichtversicherung?</p> <p><input type="checkbox"/> ja                    <input type="checkbox"/> nein</p> <p>12. Wenn ja, haben Sie diese bei der eigenen Gesellschaft abgeschlossen?</p> <p><input type="checkbox"/> ja                    <input type="checkbox"/> nein</p> <p>13. Haben die Versicherungsunternehmen, für die Sie vermitteln, eine Haftungsfreistellung für „Beratungsfehler“ erteilt?</p> <p><input type="checkbox"/> ja                    <input type="checkbox"/> nein</p> |

<p>14. Wurden Sie schon einmal aufgrund eines möglichen Beratungsfehlers in Haftung genommen?</p> <p><input type="checkbox"/> ja      <input type="checkbox"/> nein</p>	<p>Wenn ja, wie oft?</p> <p>_____ Anzahl</p> <p>Davon in den letzten zwei Jahren?</p> <p>_____ Anzahl</p>
---	---

<p>15. Erfolgt über die von Ihnen geführten Beratungen i. d. R. eine schriftliche Dokumentation?</p> <p><input type="checkbox"/> ja      <input type="checkbox"/> nein</p> <p>16. a) Wenn ja, wie wird diese Information dokumentiert?</p> <p><input type="checkbox"/> Eintrag Kundenakte  <input type="checkbox"/> Beratungsprotokoll  <input type="checkbox"/> Analysebogen  <input type="checkbox"/> Weiteres _____</p> <p>b) In welcher Form erfolgt die Dokumentation?</p> <p><input type="checkbox"/> nicht standardisiert  <input type="checkbox"/> Vorgabe des Versicherungsunternehmens</p>	<p><input type="checkbox"/> eigene Softwarelösung</p> <p>c) Wird diese Information an das Versicherungsunternehmen weitergeben?</p> <p><input type="checkbox"/> ja      <input type="checkbox"/> vollständig  <input type="checkbox"/> teilweise</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p> <p>d) Wenn ja, ändert sich durch die Weitergabe Ihr Dokumentationsverhalten?</p> <p><input type="checkbox"/> ja      <input type="checkbox"/> nein</p> <p>17. Wird diese Dokumentation vom Kunden unterschrieben?</p> <p><input type="checkbox"/> ja      <input type="checkbox"/> nein</p>
--	---

<p>18. Wie lang beträgt die durchschnittliche Dauer Ihrer Beratungsgespräche?</p> <p>_____ Minuten</p> <p>19. Von 10 Angeboten führen wie viele im Durchschnitt zum Abschluss eines Vertrages?</p> <p>_____ Stück</p> <p>20. Bitte schätzen Sie wie sich Ihre Arbeitszeit prozentual auf die folgenden Versicherungsbereiche aufteilt.</p> <p>Lebensversicherung      _____%</p> <p>Krankenversicherung      _____%</p> <p>Sach-/HUKR-Versicherung      _____%</p>	<p>21. Bitte nennen Sie, worüber Sie den Kunden beim Erstgespräch informieren. (Mehrfachnennungen möglich)</p> <p><input type="checkbox"/> keine bestimmten Informationen  <input type="checkbox"/> Vermittlerstatus (Einfirmen-/Mehrfachvertreter, Makler)  <input type="checkbox"/> Anzahl der Versicherungsunternehmen, für die Sie vermitteln  <input type="checkbox"/> Namen dieser Unternehmen  <input type="checkbox"/> Maklerauftrag  <input type="checkbox"/> Sonstiges _____</p> <p>22. Wie ermitteln Sie den Vorsorge- und Versicherungsbedarf Ihrer Kunden?</p> <p><input type="checkbox"/> Eigener Analysebogen  <input type="checkbox"/> Analysebogen eines VU  <input type="checkbox"/> Software  <input type="checkbox"/> Rentenberechnung  <input type="checkbox"/> Sonstiges _____</p>
--	--

**Ende des allgemeinen Teils.**

**Diesen können Sie in kopierter Form allen individuellen Fragebögen des 2. Teils über den jeweiligen konkreten Vertriebsvorgang anheften.**

\*Zur besseren Lesbarkeit wird in diesem Fragebogen stets die männliche Form verwendet und auf die Nennung beider Geschlechter verzichtet.



## Konkreter Geschäftsvorgang (Teil 2)

zum Forschungsprojekt für **private** Versicherungen

### „Vermittlung und Betreuung von Versicherungsverträgen in Zeiten der Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie“

#### II. Fragen zur jeweiligen Beratung

23. Bitte nennen Sie uns, auf welchem Weg die Beratung hauptsächlich stattfand.

- persönlich:  
beim  Kunden  Vermittler  
 telefonisch  
 schriftlich

24. Von wem ging die Initiative zur Beratung aus?

- Kunde  
 Vermittler  
 Versicherungsunternehmen

25. Wie viele Kundenkontakte waren bis zum Vertragsabschluss nötig?

- Telefonisch: \_\_\_\_\_ Anzahl  
persönlich: \_\_\_\_\_ Anzahl  
schriftlich: \_\_\_\_\_ Anzahl

26. Bitte nennen Sie uns, an welchem Tag die Beratung stattfand, bzw. wenn mehrere Gespräche stattfanden, wann Vertragsabschluss oder -änderung erfolgten.

\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_ (TT.MM.JJJJ)

- Mo  Di  Mi  Do  Fr  Sa  So

27. Bitte notieren Sie hier, wie viel Zeit Sie für die Beratung benötigt haben.

- Beratung mit dem Kunden \_\_\_\_\_ Minuten  
dazu Vorbereitungszeit \_\_\_\_\_ Minuten  
und Nachbereitungszeit \_\_\_\_\_ Minuten

28. Welche Produkte waren **Anlass** der Beratung?  
(Mehrfachnennungen möglich)

- Hausrat/Glas  
 Wohngebäude  
 Haftpflicht  
 Rechtsschutz  
 Kfz (KH/TK/VK)  
 Unfall  
 kapitalbildende Lebens-/Rentenversicherung  
 Risikolebensversicherung  
 Riester-/Basisrente (Rürup)  
 Berufsunfähigkeits(zusatz)versicherung  
 private Krankenversicherung  
 Vollversicherung  
 Zusatzversicherung

29. Welche Produkte waren **Inhalt** der Beratung?  
(Mehrfachnennungen möglich)

- Hausrat/Glas  
 Wohngebäude  
 Haftpflicht  
 Rechtsschutz  
 Kfz (KH/TK/VK)  
 Unfall  
 kapitalbildende Lebens-/Rentenversicherung  
 Risikolebensversicherung  
 Riester-/Basisrente (Rürup)  
 Berufsunfähigkeits(zusatz)versicherung  
 private Krankenversicherung  
 Vollversicherung  
 Zusatzversicherung

30. Bitte geben Sie hier an, was für diesen Kunden das ausschlaggebende Argument bei der Auswahl des Produkts ist?

- ausgewogenes Preis-/Leistungsverhältnis  
 reine Preisorientierung  
 Leistungsorientierung (Übereinstimmung der Produktmerkmale mit den Kundenbedürfnissen)  
 Serviceaspekte (Dienstleistungen, Beraternähe, Kulanz, Schnelligkeit, etc.)  
 Image des Finanzdienstleistungsunternehmens  
 Empfehlung durch den Berater

### III. Fragen zum Kunden

31. Bitte nennen Sie, um welche Art von Kunden es sich im vorliegenden Fall handelt.
- Bestandskunde
  - Neukunde
  - persönlich bereits bekannt
  - persönlich bisher nicht bekannt
32. Bei Neukunden: Bitte nennen Sie uns, wie der Kontakt entstanden ist.
- Laufkunde
  - Empfehlung
  - Familienmitglied eines Bestandskunden
  - Erwerber eines versicherten Objekts
  - Mitarbeiter eines Firmenkunden
  - Anspruchsteller aus Schadenfall
  - Auftrag des/eines Versicherers
33. Bitte tragen Sie hier die berufliche Stellung Ihres Kunden ein.
- Arbeiter
  - Facharbeiter
  - Angestellter
  - Leitender Angestellter
  - Geschäftsführer/Vorstand
  - Beamter
  - Auszubildender/Studierender
  - Rentner
  - nicht erwerbstätig
  - selbständig
34. Persönliche Verhältnisse des Kunden
- ledig/geschieden/verwitwet/allein lebend
  - verheiratet/Lebensgemeinschaft/zusammen lebend
35. Wie viele Kinder leben im Haushalt Ihres Kunden?
- \_\_\_\_\_ Kinder

36. a) Haben Sie dem Kunden nach Abschluss dieses Gesprächs oder bei anderer Gelegenheit im Zusammenhang mit dem Inhalt dieses Gesprächs Informationsmaterial zur Verfügung gestellt? (Mehrfachnennungen möglich)
- nein
  - ja, und zwar
    - Broschüre
    - Versicherungsbedingungen
    - schriftliches Angebot
    - Preisauskunft
    - Produktinformationsblatt
    - Protokoll
    - Abschlusskosteninformation
- b) In welcher Form haben Sie dieses Material zur Verfügung gestellt?
- Papierform
  - Datenspeicher (CD, USB-Stick)
  - E-mail
  - Download
37. Welches Verfahren zum Vertragsabschluß verwenden Sie?
- Policenmodell
  - Antragsmodell
  - Invitatio-Modell
38. Wie empfindet der Kunde die Notwendigkeit eines Beratungsprotokolls?
- befürwortet/positiv
  - keine Meinung/neutral
  - überflüssig/negativ

Bitte senden Sie diesen Fragebogen **mit dem 1. Teil** zusammengeheftet und gebündelt an:

**Kompetenzzentrum Versicherungswissenschaften**  
**Königsworther Platz 1**  
**30167 Hannover**

Fax: 0228 / 24339820 - Mail: [ul@versicherungskompetenzzentrum.de](mailto:ul@versicherungskompetenzzentrum.de)

Herzlichen Dank für Ihre Zeit und Ihre Mitarbeit!