



Vereinte  
Dienstleistungs-  
gesellschaft



Deutscher  
Industrie- und  
Handelskammertag



Berufsbildungswerk  
der Deutschen  
Versicherungswirtschaft  
(BWV) e.V.



## **Leitlinien für die Durchführung des Fallbezogenen Fachgesprächs**

**Kaufmann für Versicherungen  
und Finanzen  
Kauffrau für Versicherungen  
und Finanzen**

# Leitlinien für die Durchführung des Fallbezogenen Fachgespräches

Kaufmann für Versicherungen und  
Finanzen  
Kauffrau für Versicherungen  
und Finanzen

August 2009

Herausgegeben vom Berufsbildungswerk  
der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWW) e. V.

## Impressum

Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.  
Arabellastraße 29  
81925 München

[info@bwv-online.de](mailto:info@bwv-online.de)  
[www.bwv-online.de](http://www.bwv-online.de)

Erschienen

August 2009

1. Auflage

Download im Internet

unter:  
[www.lernpark-versicherungswirtschaft.de](http://www.lernpark-versicherungswirtschaft.de)

Fachbereich BWV

Berufliche Bildung

Ansprechpartnerin BWV

Vesna Kranjčec-Sang

Gremienbegleitung

Expertenteam „Bildungsmanagement, Berufliche  
Erstausbildung und Fortbildung in der  
Versicherungswirtschaft“ (BIBER) des BWV e.V.

ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft

DIHK - Deutscher Industrie- und  
Handelskammertag e. V.

## Vorwort

Im Zuge der Implementierung des 2006 neu geordneten Berufsbilds „Kaufmann<sup>1</sup> für Versicherungen und Finanzen“ wurde ein neuer mündlicher Prüfungsbereich, das *Fallbezogene Fachgespräch* eingeführt. Auf Grund seines Neuigkeitscharakters sind diverse Fragen zu diesem Thema an unseren Verband herangetragen worden.

Um diese Fragen aufzugreifen und die Intention sowie die praktische Umsetzung des *Fallbezogenen Fachgesprächs* näher zu erläutern, gibt der BWV Verband diese mit dem Sozialpartner und dem DIHK abgestimmten Leitlinien heraus. Sie sollen der Qualitäts- und Transparenzsteigerung sowie der Vereinheitlichung bundesweit durchgeführter Prüfungen dienen.



München, im August 2009

---

<sup>1</sup> Mit dem Ziel, den Lesefluss zu erleichtern, wird in dem Text zwischen männlicher und weiblicher Form nicht explizit unterschieden



# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Die Intentionen des Fallbezogenen Fachgesprächs .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Der Report - Grundlage des FFG .....</b>	<b>2</b>
2.1 Die komplexe Aufgabe.....	2
2.2 Abdeckung der Lernziele .....	4
<b>3. Wahlqualifikationseinheiten.....</b>	<b>6</b>
3.1 Die Eignung verschiedener Wahlqualifikationseinheiten .....	6
3.2 Erläuterung zum Wahlbaustein 1 – Kundengewinnung und Kundenbindung .....	7
3.3 Erläuterung zum Wahlbaustein 7 - Vertrieb von Versicherungsprodukten für Privatkunden .....	8
<b>4. Die Durchführung des FFG .....</b>	<b>9</b>
4.1 Die Rolle des Prüfers.....	9
4.2 Nutzung von Hilfsmitteln .....	10
<b>5. Reportbeispiele.....</b>	<b>11</b>
5.1 Kundengewinnung und Kundenbindung .....	11
5.2 Marketing.....	16
5.3 Agenturbetrieb .....	19
5.4 Risikomanagement.....	23
5.5 Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge .....	32
5.6 Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden .....	38
5.7 Vertrieb von Versicherungsprodukten für Privatkunden .....	43
5.8 Vertrieb von Finanzprodukten .....	49
<b>6. Literaturverzeichnis.....</b>	<b>55</b>



# 1. Die Intentionen des Fallbezogenen Fachgesprächs

Um den steigenden Anforderungen der Arbeitswelt in der Versicherungswirtschaft gerecht zu werden, ist es notwendig, dass sich künftige Mitarbeiter neben den fachlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten auch Kompetenzen aneignen, die es ihnen ermöglichen, Arbeitsprozesse selbstständig zu planen, Aufgaben durchzuführen sowie diese zu bewerten bzw. zu optimieren. All diese Kompetenzen sollen während der Ausbildung vermittelt und in der Abschlussprüfung festgestellt werden. Eine adäquate Kompetenzfeststellung bedarf entsprechender Prüfungsmethoden.



Das *Fallbezogene Fachgespräch (FFG)* ist ein etabliertes diagnostisches Instrument, mit dessen Hilfe die oben genannten Kompetenzen, wie z. B. Prozessorientierung, Planungskompetenz, Analyse- und Beurteilungsfähigkeit, zuverlässig abgefragt werden können. Konkret soll ermittelt werden, ob der Auszubildende im Stande ist, seine Kompetenzen sowie sein Fachwissen in einer konkreten betrieblichen Situation anzuwenden. Die berufliche Handlungskompetenz steht somit im Vordergrund.

Durch die Aufnahme des *FFG* in die Abschlussprüfung soll auch die Qualität einer Ausbildung, die zu selbständiger Erledigung komplexer Handlungen befähigt, nachgewiesen werden. Jeder Auszubildende soll sich im Rahmen seiner Ausbildung mit komplexen Aufgaben auseinandersetzen müssen. Des Weiteren soll durch das *FFG* die Prüfung in den realen Geschäftsprozess integriert, und die Prüfungspraxis an die Ausbildungs- und Berufspraxis angelehnt werden. Somit ist gewährleistet, dass das Prüfungsgeschehen die Berufsrealität abbildet. Das *FFG* mit seinem Bezug auf tatsächliche Aufgabenstellungen aus der Praxis verzichtet auf einen „künstlich geschaffenen“ Prüfungszusammenhang.

## 2. Der Report - Grundlage des FFG

Der Report ist die Grundlage für das FFG. Gegenstand eines Reports ist die Beschreibung der Durchführung einer betrieblichen komplexen Fachaufgabe, angefangen mit der Aufgabenstellung, über die Planungs- und Durchführungsphase bis hin zur Analyse und Auswertung.

Inhalt und Aufbau des Reports fließen *nicht* in die Bewertung der Prüfungsleistung ein. Beachten Sie bitte bei der Reporterstellung die geltenden Formvorschriften<sup>2</sup>.

### 2.1 Die komplexe Aufgabe

Eine komplexe Aufgabe setzt sich aus verschiedenen Teilaufgaben zusammen, die inhaltlich verzahnt sind. Die Bearbeitung einer komplexen Aufgabe erfordert einen **Lösungsprozess für eine berufs- und betriebstypische, praxisnahe Arbeitsaufgabe**. Dabei ist es wichtig, dass verschiedene Facetten der durchgeführten Aufgabe, alternative Lösungsansätze sowie die Schnittstellenthematik dargestellt werden. Meist werden zur Vorbereitung fachliche Kenntnisse vertieft sowie Recherchen zu der Aufgabe gemacht. Die Bearbeitung einer komplexen Aufgabe erfordert die Anwendung einer Reihe von aufgabenspezifischen Fach- und Schlüsselqualifikationen.

Der Auszubildende soll selbst herausfinden, welche Kompetenzen er bei welchen Teilaufgaben benötigt. Er entscheidet sich für eine bestimmte Vorgehensweise, führt die Aufgabe durch und bewertet das Ergebnis im Anschluss. Die Zielsetzung ist der Erwerb und die Entfaltung der relevanten Kompetenzen in einer praxisnahen, betrieblichen Situation.

**Mit einer komplexen Aufgabe ist keine komplizierte Aufgabe gemeint!** Komplexe Aufgaben sind immer in einen Handlungszusammenhang eingebettet. Des Weiteren zeichnet sich solch eine Aufgabe durch einen angemessenen Schwierigkeitsgrad aus: die Aufgabe soll für den Auszubildenden eine **Herausforderung** darstellen und sich von seinen Routineaufgaben unterscheiden. Der Maßstab für die Frage „komplex oder nicht komplex?“ ist dabei **der Auszubildende, nicht der Ausbilder oder Prüfer**: Eine Aufgabenstellung, die dem



---

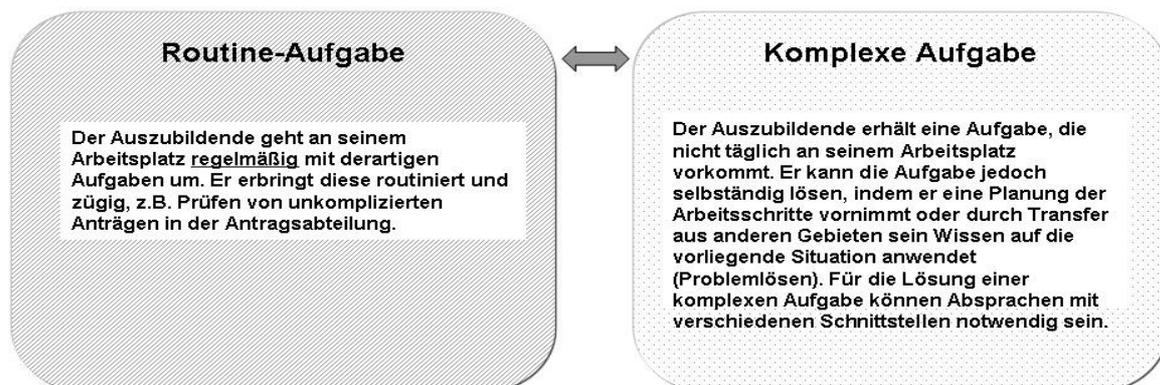
<sup>2</sup> BWV e.V.: Praxishandbuch für die Abschlussprüfung Kaufmann für Versicherungen und Finanzen, Kauffrau für Versicherungen und Finanzen, München 2007, S. 11

Prüfungsausschuss als Routinearbeit vorkommen kann, kann unter Umständen im Rahmen der Ausbildung durchaus als komplex eingestuft werden.

Im Gegensatz zu einer komplexen Aufgabe ist eine Routineaufgabe dadurch gekennzeichnet, dass sie häufig wiederholt wird und die Arbeitsabläufe im Vorfeld festgelegt sind. In einem Report soll **keine Routine- oder Standardaufgabe** beschrieben werden.

**Kennzeichen der komplexen Aufgabe** sind:

- neuartige Aufgabenstellung für den Auszubildenden
- Herausforderung aus der Sicht des Auszubildenden
- eigenständiger Lösungsweg muss entwickelt bzw. reflektiert werden

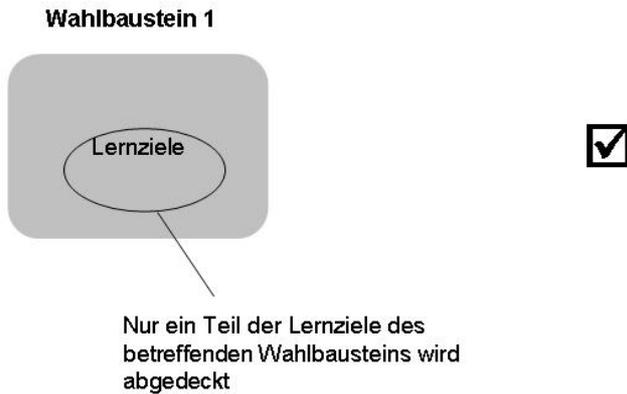


## 2.2 Abdeckung der Lernziele

Der Report muss **nicht alle** Lernziele einer Wahlqualifikationseinheit (Wahlbaustein) abdecken. Auf Grund der betrieblichen Besonderheiten kann oft nur ein Teil der Lernziele in einem Report abgebildet werden, wie im Beispiel 1 dargestellt.

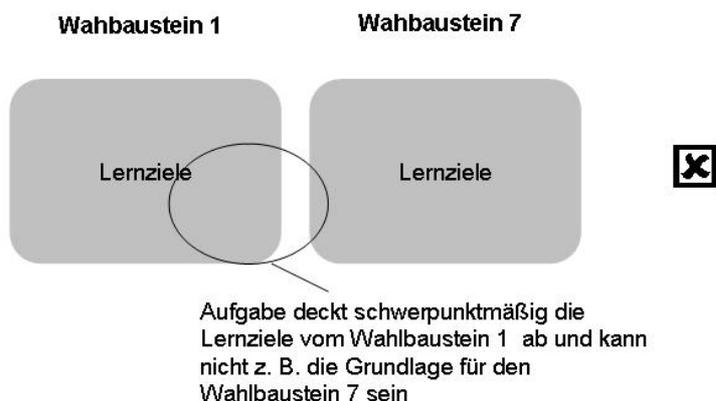


### Beispiel 1



Vergewissern Sie sich bitte im Vorfeld der Prüfung, dass die ausgewählte Aufgabe den Lernzielen der Wahlqualifikationseinheit entspricht. Die ausgewählte Aufgabe soll den Lernzielen des Wahlbausteins sowie der Gesamtintention des Wahlbausteines entsprechen. Die Erläuterung zur Verordnung über die Berufsausbildung Kaufmann für Versicherungen und Finanzen gibt Hilfestellung zu den einzelnen Lernzielen<sup>3</sup>. Das Beispiel 2 eignet sich somit nicht als Grundlage für einen Report.

### Beispiel 2

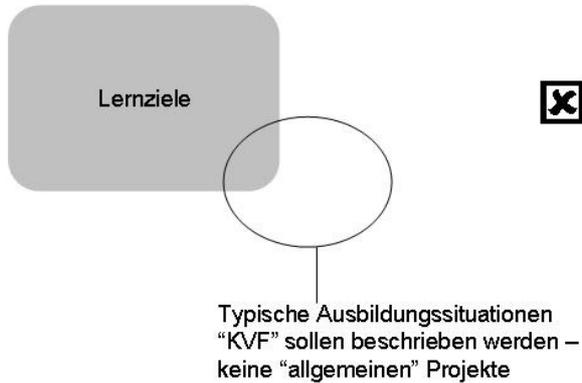


<sup>3</sup> BWV e.V.: Erläuterungen zur Verordnung über die Berufsausbildung Kaufmann für Versicherungen und Finanzen, Kauffrau für Versicherungen und Finanzen, München 2007, S. 38-46

Bitte beachten Sie, dass typische Ausbildungssituationen eines Kaufmanns für Versicherungen und Finanzen abgebildet werden sollen und keine „allgemeinen“ Projekte. Das Beispiel 3 eignet sich nicht für die Erstellung eines Reports.

### **Beispiel 3**

#### **Wahbaustein 1**



Typische Ausbildungssituationen  
"KVF" sollen beschrieben werden –  
keine "allgemeinen" Projekte



Der Prüfer kann alle Lernziele der Wahlqualifikationseinheit prüfen, insbesondere wenn der Report die Prozesse und Ergebnisse des Praxisbeispiels ungenügend beschreibt.

### 3. Wahlqualifikationseinheiten

Der neu geordnete Beruf „Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen“ ermöglicht eine Ausbildung in einer von zwei Fachrichtungen. Aus diesem Grund ist das dritte Ausbildungsjahr modular aufgebaut und es besteht die Möglichkeit, verschiedene Module zu wählen. In der Fachrichtung Versicherungen müssen zwei von insgesamt sieben Wahlbausteinen gewählt werden, in der Fachrichtung Finanzberatung sind *Vertrieb von Finanzprodukten* und *Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge* im Vorfeld festgelegt.

**Bei der Fachrichtung Finanzberatung dürfen keine Wahlbausteine aus der Fachrichtung Versicherungen gewählt werden!** Können die Lernziele der beiden Schwerpunkte im Betrieb nicht selbst abgedeckt werden, sollten die betreffenden Betriebe eine Ausbildungskooperation eingehen.



Können Wahlbausteine aus der anderen Fachrichtung gewählt werden?

#### 3.1 Die Eignung verschiedener Wahlqualifikationseinheiten

Es taucht oft die Frage auf, welche Wahlbausteine sich für welche Auszubildende besonders gut eignen. Die folgende Aufstellung soll Ihnen eine erste Orientierung geben. Sie zeigt, welche Wahlbausteine sich für welche Auszubildenden als besonders gut geeignet herauskristallisiert haben. Grundsätzlich gibt es jedoch **keine Einschränkungen** bei der Auswahl der Wahlbausteine. Es ist in jedem Fall sicherzustellen, dass die Lernziele der gewählten Wahlbausteine vollständig ausgebildet werden und der Auszubildende entsprechend komplexe Aufgaben erhält, welche Grundlage für den Report und das FFG sein können.



Welche Wahlbausteine dürfen gewählt werden?

KVF – Fachrichtung Versicherung		KVF – Fachrichtung Finanzen
im (Außen)vertrieb und in der Agentur	im (Innen)vertrieb und in der Direktion	alle Einsatzgebiete  KEINE WAHLMÖGLICHKEIT
Kundengewinnung und Kundenbindung – <i>Wahlbaustein 1</i>	Kundengewinnung und Kundenbindung – <i>Wahlbaustein 1</i>	Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge
Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden – <i>Wahlbaustein 6</i>	Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden – <i>Wahlbaustein 6</i>	Vertrieb von Finanzprodukten
Vertrieb von Versicherungsprodukten für Privatkunden – <i>Wahlbaustein 7</i>	Vertrieb von Versicherungsprodukten für Privatkunden – <i>Wahlbaustein 7</i>	
Agenturbetrieb – <i>Wahlbaustein 3</i>	Marketing – <i>Wahlbaustein 2</i>	
Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge – <i>Wahlbaustein 5</i>	Risikomanagement – <i>Wahlbaustein 4</i>	

\* Bitte beachten: Der Wahlbaustein 3 eignet sich primär für die Auszubildenden, die sich auf die Leitung einer Generalagentur oder eines Maklerbetriebs vorbereiten; in diesem Baustein sind umfangreiche betriebswirtschaftliche Kenntnisse zu vermitteln.

### 3.2 Erläuterung zum Wahlbaustein 1 – Kundengewinnung und Kundenbindung

Der Wahlbaustein 1 soll eine konkrete Verkaufsaktion darstellen. Im Fokus können sowohl Neukunden als auch Bestandskunden stehen. Genaue Lernziele entnehmen Sie bitte dem kommentierten Ausbildungsrahmenplan<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> BWV e.V.: Erläuterungen zur Verordnung über die Berufsausbildung Kaufmann für Versicherungen und Finanzen, Kauffrau für Versicherungen und Finanzen, München 2007, S. 38

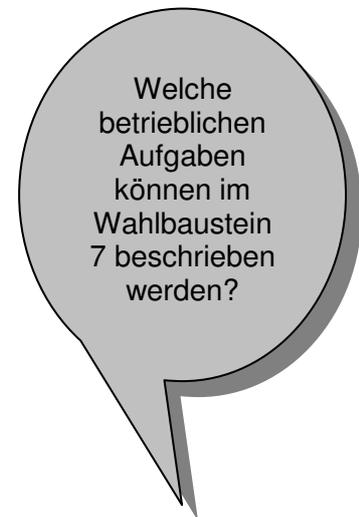
### 3.3 Erläuterung zum Wahlbaustein 7 - Vertrieb von Versicherungsprodukten für Privatkunden

Im Gegensatz und in Abgrenzung zum Wahlbaustein 1 ist in den Reporten zum Wahlbaustein 7 **nicht die Verkaufsaktion** selbst zu beschreiben. Nachstehend finden Sie eine Beschreibung, wie die konkrete Umsetzung des Wahlbausteins 7 aussehen kann. Diese Beschreibung stellt ein Beispiel dar und keine vollständige Interpretation des Wahlbausteins. Weitere Lernziele entnehmen Sie bitte dem kommentierten Ausbildungsrahmenplan.<sup>5</sup>

Ein möglicher Ausgangspunkt für den Report ist, neben dem Produktentwicklungsprozess, auch ein neues Produkt, ein neuer Tarif bzw. eine Bedingungsänderung. Im Rahmen des Lernziels 7c – *Konzepte zur Verbesserung der Verkaufsförderung entwickeln* kann der Auszubildende am konkreten Beispiel beschreiben, wie er sich mit dem neuen Produkt auseinandergesetzt hat und welche Ideen er diesbezüglich entwickeln konnte. Des Weiteren kann der Einsatz von verkaufsunterstützenden Unterlagen ausführlich beschrieben werden.

Im Rahmen des Lernziels 7d – *produktbezogene Geschäftsergebnisse, insbesondere im Hinblick auf Marktanteile, Mitbewerbersituation und Schadenquoten analysieren* kann der Auszubildende beschreiben, in welchem Maße der Vertrieb dieses Produktes zur Zielerfüllung der Geschäftsstrategie bzw. seines Bereiches beigetragen hat. Das Produkt soll den vergleichbaren Produkten von Mitbewerbern gegenübergestellt werden.

Im Anhang finden Sie Beispiele für Reporte, nach verschiedenen Wahlbausteinen gegliedert. Dabei handelt es sich um keine Musterreporte, sondern um Praxisbeispiele, die einer Erstororientierung dienen sollen.



---

<sup>5</sup> BWV e.V.: Erläuterungen zur Verordnung über die Berufsausbildung Kaufmann für Versicherungen und Finanzen, Kauffrau für Versicherungen und Finanzen, München 2007, S. 43

## 4. Die Durchführung des FFG

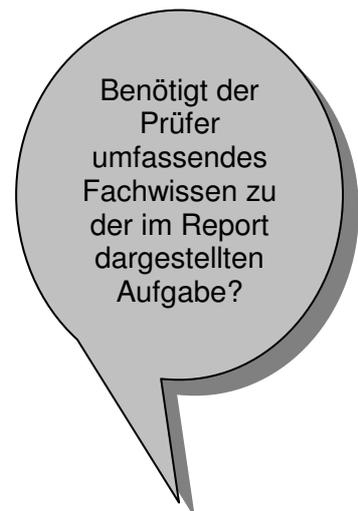
### 4.1 Die Rolle des Prüfers

Bei dem *FFG* übernimmt der Prüfer die Gesprächsführung, im Gegensatz zum *Kundenberatungsgespräch*, wo der Prüfungsteilnehmer das Gespräch leitet. Daher hängt die Feststellung der Kompetenzen des Prüfungsteilnehmers sowie eine adäquate und faire Notenfindung im hohen Maße von der Fähigkeit und dem Vorgehen des Prüfers ab. Der Prüfer soll die methodische Vorgehensweise bei der Aufgabenerledigung hinterfragen und herausfinden, ob der Auszubildende den beschriebenen Prozess unter verschiedenen Aspekten, wie z. B. Problemlösungsfähigkeit, Absprache mit den Schnittstellen und adäquate Ergebnisbewertung, analysieren kann.



Der vom BWV entworfene Fragenleitfaden soll den Einstieg in diesen Prüfungsteil erleichtern und als Hilfestellung zur Prüfungslenkung dienen. Die Fragen sollen von jedem Prüfer situativ eingesetzt bzw. ergänzt werden. Das Gespräch soll sich aus der Situation heraus entwickeln. Zu diesem Zweck kann der Prüfer entscheiden, ob er beispielsweise primär Fragen zur Planungsphase oder schwerpunktmäßig solche zur Durchführungsphase stellt. Selbstverständlich kann der Prüfer auch selbst entwickelte Fragen einsetzen. Der Prüfungsverlauf liegt im Ermessen des Prüfers. Keinesfalls ist es gewünscht, dass der Auszubildende das Gespräch mit seinen im Vorfeld vorbereiteten Antworten auf die Fragen im Leitfaden dominiert.

Fachliche Kenntnisse der Prüfer zu allen Wahlbausteinen sind nicht notwendig, da weniger das Fach- sondern vielmehr das Prozesswissen geprüft wird. Obwohl im FFG nicht vordergründig Fachwissen abgefragt wird, können gute Ergebnisse nur dann erzielt werden, wenn der Auszubildende fachlich fundiert argumentieren kann. Die Fähigkeit des Prüfers, situationsgerecht zu hinterfragen, ist für eine ergebnisgenaue und zuverlässige Bewertung dieses Prüfungsbereichs unerlässlich.



## 4.2 Nutzung von Hilfsmitteln

Die dem Report zu Grunde liegenden Materialien, wie Auswertungstabellen, Synopsen von alten und neuen Tarifen, selbst entwickelte Flyer u. ä. sowie der Report selbst, können im *FFG* genutzt werden. Diese unterstützen eine anschauliche Erläuterung der durchgeführten Aufgabe.



## 5. Reportbeispiele

### 5.1 Kundengewinnung und Kundenbindung

#### Reportbeispiel 1

##### **Aufgabenstellung**

Ich wurde von März 2007 bis Februar 2008 in der Vertriebsrepräsentanz Mustermann und Partner der Proximus Versicherung eingesetzt und ausgebildet.

Ich hatte die Aufgabe, eine Aktion zu planen und durchzuführen. Dies erfolgte für Kunden, die bei der Proximus nur einen Sterbegeld-Vertrag hatten und unserer Agentur zugeschlüsselt wurden. Ziel war es, diese Kunden an die Agentur zu binden. Zum einen durch Information über den seit langem bestehenden Sterbegeld-Vertrag, zum anderen, im Idealfall mit Abschluss eines weiteren Vertrages im Bereich Unfallversicherung mit dem Zusatzbaustein SofortService. Hierbei handelt es sich um ein neues Produkt, das Hilfeleistungen nach einem Unfall von geschultem Pflegepersonal ermöglicht.

##### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Die stetige Überprüfung des Versicherungsschutzes sowie die eventuelle Anpassung an eine veränderte Situation ist bei einer aktiven Bestandsbetreuung eine sehr wichtige Aufgabe. Dadurch wird die Kundenbeziehung gestärkt und gefestigt.

Die Seniorenaktion habe ich im Bestand meiner Ausbilderin in der Agentur durchgeführt. Die Aktion sollte sich in einem Zeitraum von ca. drei Wochen bewegen. Daher musste ich mir nun Kriterien überlegen, welche den Kundenstamm einschränken.

Nachdem wir uns entschieden hatten, dieses Produkt anzubieten, stand auch schon die Zielgruppe fest. Und zwar Senioren im Alter von 50-88 Jahren, die das erste Kriterium für meine Selektion darstellten, da der Schutzbrief nur für diese Altersgruppe angeboten wird. Als weiteres Kriterium stand die oben angesprochene Gruppe der 1-Vertragskunden mit einem bereits lange laufenden Sterbegeldvertrag fest, bei denen kein Kontakt mit den Kunden bestand. Diesen wollte ich aufbauen. Dann entschied ich mich noch für das Kriterium - die Lage des Kundenwohnortes.

Zuerst informierte ich mich darüber, wie viele Unfälle geschehen und welche Leistungsbeispiele uns schon mit unserem neuen Produkt vorlagen. Dabei musste ich feststellen, dass v. a. im Alter eine erschreckend hohe Anzahl an Unfällen geschieht, die auch sehr kostenaufwändig werden können. Dies überzeugte mich dann noch mehr davon, wie wichtig unser Produkt und vor allem die Pflege nach einem Unfall im Alter war. Ich habe mir überlegt, wie ich auf die Kunden zugehe und beschloss, alle Kunden zuerst einmal anzurufen. Um mir die Gespräche zu erleichtern, plante ich die Erstellung eines Gesprächsleitfadens. Auch für die persönlichen Gespräche mit den Kunden habe ich mir überlegt, dass ein Leitfaden sowie eine Verkaufsmappe hilfreich wären.

## **Durchführungsphase**

Für die Selektion mit meinen drei Kriterien verwendete ich unser Agenturprogramm BASIS, welches uns zur Kundendatenverwaltung dient. Danach lagen mir von 517 Bestandskunden 25 selektierte Kunden vor, die meinen Kriterien entsprachen.

Bevor ich die Kunden kontaktierte, habe ich die Gesprächsleitfaden und die Verkaufsmappe erstellt, um einen roten Faden für den Erstkontakt am Telefon sowie für das Verkaufsgespräch vor Ort zu haben. Dies erfolgte in Abstimmung mit meiner Ausbilderin. Für die Verkaufsmappe druckte ich mir Beispiele für die Unfallversicherung mit dem wichtigen Zusatzbaustein Proximus SofortService aus den Verkaufsdokumenten aus, damit unser Produkt für die Kunden nachvollziehbar wurde, und sie verstehen würden, warum sie es benötigten. Zusätzlich beinhaltete die Mappe Informationen über die Möglichkeit der Erhöhung der bereits bestehenden Sterbegeldverträge. Ich legte außerdem noch Kundeninformationen über die Spezialtarife für sämtliche Sachversicherungen für Senioren mit dazu.

Nun rief ich die selektierten Kunden an. Da es wichtig war, den Erstkontakt positiv zu gestalten, stellte ich mich meinem Gesprächsleitfaden entsprechend als neue Betreuungsstelle vor und bot an, den Kunden über den aktuellen Stand seines Vertrages zu informieren. Ich schlug dem Kunden vor, mal wieder einen Datenabgleich durchzuführen, am Besten vor Ort beim Kunden. Das kam bei den Kunden sehr gut an. Bei einzelnen Gesprächspartnern bot ich gleich an, das neue Senioren-Produkt vorzustellen. Zu den ersten beiden vereinbarten Terminen begleitete mich meine Ausbilderin. Ab dem dritten Gespräch erledigte ich diese alleine.

## **Auswertung**

Von meiner Selektion erreichte ich 20 Kunden und bei 15 Kunden bekam ich sofort einen Termin. Fünf Personen konnte ich leider nicht erreichen und habe sie mir somit auf Wiedervorlage gesetzt. Letztendlich kam es dann zu 14 Beratungs-, und Verkaufsgesprächen. Ein Termin wurde abgesagt.

Die Erfüllung unseres einen Ziels, die Stärkung und Festigung der Kundenbindung, war sehr erfolgreich. Die besuchten Kunden reagierten sehr positiv auf meinen/unseren Besuch. Sie waren erfreut darüber, dass Sie nun wieder einen festen Ansprechpartner haben, an den sie sich wenden können. Dank der angelegten „Senioren-Mappe“, dem Gesprächsleitfaden und meinen Erfahrungen aus Verkaufstrainings der Agentur konnte ich sehr gute und anschauliche Beratungs-, bzw. Verkaufsgespräche führen.

Teilweise waren die Kunden anfangs aber auch sehr abweisend am Telefon, da Sie keine Versicherungen „aufgeschwatzt“ bekommen wollten. Daraufhin argumentierte ich damit, dass unser primäres Ziel sei, den Kontakt zu ihnen wieder aufzubessern. Sie waren auch sehr dankbar dafür, dass jemand mit ihnen zusammen die sehr alten (zw. 1955 und 1970 abgeschlossenen) Policen durchging und für Fragen zur Verfügung stand. Bei einigen Kunden habe ich dann für die bestehenden Sterbegeldverträge aktuelle Wertauskünfte von der Direktion angefordert.

Unser anderes Ziel, die Vorstellung und der Verkauf der Proximus Unfallversicherung mit dem Zusatzbaustein Proximus SofortService wurde auch erfüllt. Die meisten Kunden haben sehr schnell verstanden, wie wichtig dieses Produkt für sie ist. Acht Kunden haben daraufhin einen Antrag unterschrieben. Die anderen sechs Kunden baten um Bedenkzeit bzw. wollten

das Angebot noch mit ihrem Partner/Ihren Kindern besprechen. Diese haben wir dann auf Wiedervorlage gesetzt. Davon hat dann noch ein Kunde einen Antrag unterschrieben. Des Weiteren gelang es uns auch bei zwei Kunden eine Bestattungsvorsorge abzuschließen und damit die Summe der bestehenden Sterbegeldverträge zu erhöhen. Insgesamt ergaben sich aus allen Verträgen, die durch diese Aktion und Folgebesuche abgeschlossen wurden, Prämieinnahmen in Höhe von jährlich 1.976,32€.

Durch diese Aktion bekam ich einen sehr guten Einblick in unsere gesamte Produktpalette, aber vor allem in unseren Seniorenschutz und konnte hier meine Fachkenntnisse vertiefen. Ich hatte die Terminierung der Selektion alleine übernommen. So konnte ich mein Telefonverhalten sehr ins Positive verbessern, da ich die unterschiedlichsten Kunden als Gesprächspartner hatte und mich auf diese einstellen musste. Dabei verbesserte ich meine Ausdrucksfähigkeit am Telefon, sowie meine Kommunikationsfähigkeit und habe mehr Sicherheit am Telefon erlangt. Da manche Kunden vorerst sehr skeptisch waren, musste ich versuchen, einen neutralen Ausgangspunkt herzustellen, was mir auch gelang.

Nach dem Erfolg der Aktion wäre zu überlegen, diese auch öfter in den unterschiedlichsten Bereichen und in größerem Umfang durchzuführen. Dadurch wäre es möglich, wieder mehr Kontakt mit den Kunden aufzubauen und sie zu aktiven Bestandskunden zu machen.

## Reportbeispiel 2

### **Aufgabenstellung**

Meine Ausbildung findet in einer Generalagentur der Mustermann Versicherung statt. Für den Vertrieb von Versicherungsprodukten und eine qualifizierte Betreuung und Beratung von Kunden wurde mir von der Mustermann Versicherung ein Kundenbestand, größtenteils Privatkunden, zur Verfügung gestellt. Aus diesem Grund bedarf es einer regelmäßigen Entwicklung von qualifizierten Instrumenten zur Ansprache dieser Kundengruppen, zum weiteren Ausbau der zahlenmäßigen Kundenverbindungen und zur Erhöhung der Vertragsdichte.

Um o. a. Ziele zu erreichen, bzw. speziell Sachbestände weiter auszubauen, habe ich mich für eine Krafftahrt-Aktion entschieden.

### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Der Hintergrund zu dieser Aktion war, dass die Mustermann Versicherung die Tarifentwicklungen für einen neuen Scoring-Tarif für das Krafftahrtgeschäft rechtzeitig zum Jahresende abgeschlossen hatte und der neue Tarif für mich vertrieblich einsetzbar war. Im Vergleich zum bisherigen Tarif konnte die Lücke zum Wettbewerb deutlich verringert bzw. geschlossen werden, da das Preisniveau deutlich gesenkt werden konnte und weiterhin durch Rabattmöglichkeiten in Form von individuellen Risikonachlässen nochmals, je nach Bedarf, angepasst werden konnte.

Im Vorfeld war mir bewusst, dass die Sparte Krafftahrt die größte Wechselrate aller Versicherungssparten aufweist. Deshalb wollte ich schon früh mit dieser hier beschriebenen Kfz-Aktion starten, sodass ich gegenüber dem Wettbewerb in einem zeitlichen Vorteil bin. Zu Beginn der Aktionsdurchführung führte ich eine Gesamtselektion innerhalb des Agenturbestandes mit nachfolgenden Selektionskriterien durch. In Frage kamen sämtliche Haushalte bzw. Personen im Bestand der Mustermann Versicherung, welche ohne bestehenden Krafftahrtvertrag und im Alter zwischen 18 und 70 Jahren waren. Eine Nachkontrolle der Selektionstreffer war notwendig, da uns aus vorhergehenden Kundengesprächen Besonderheiten wie z. B. eine fehlende Fahrerlaubnis bekannt waren.

Als Ergebnis standen ca. 140 potenzielle Kunden zur Verfügung und es stellte sich die Frage einer Erfolg versprechenden Terminierung. Ich entschied mich, dass ich die gesamte Kfz-Aktion als eine Art Serviceleistung meiner Agentur, mit dem Ziel einer Prämientlastung für den Kunden, anbiete. Prämientlastung einerseits, jedoch auch ohne großen zeitlichen Aufwand für den Interessenten, d.h. im Vorfeld ausschließlich auf telefonischem Wege. Hierfür fertigte ich einen Datenerfassungsbogen mit allen für die Prämienberechnung notwendigen Scoring-Merkmalen an, welche im anschließenden Telefonat mit dem Kunden gemeinsam erfasst wurden. Diese Vorgehensweise erschien mir als Erfolg versprechend, da sich, wie bereits erwähnt, der zeitliche Aufwand für den Kunden vorerst auf wenige Minuten beschränkte.

Es bleibt zu erwähnen, dass ich aus den Telefongesprächen erfahren habe, dass Wettbewerber unterschiedlicher Art, mit ähnlichen Methoden, um Kunden warben. Daher musste ich mir Gedanken über Anreize machen, welche potenziell Interessierte dazu bewegt, ihre Zeit mir, und nicht den Wettbewerbern, zu widmen. Der Anreiz sollte in Form eines Vorteils für den Kunden, und zwar unabhängig vom Ergebnis, bestehen. Dies bedeutete, dass ich im Vorfeld der Aktion von einer Großkundenverbindung unserer

Agentur, einer überregional präsenten Filialbäckerei, Kaffeegutscheine erwarb. Diese Gutscheine haben wir all jenen Kunden zukommen lassen, welche aus der Vergleichsberechnung keine Prämiensparnis erzielen konnten.

Nach dieser Idee entwarf ich einen Gesprächsleitfaden, den ich beim Terminieren an meiner Seite hatte. Einen Leitfaden erachte ich für wichtig, um jederzeit eine kompetente und zielgerichtete Terminierung zu gewährleisten.

### **Durchführungsphase**

Bevor ich mit den Telefonaten begann, verinnerlichte ich mir mehrmals meinen Leitfaden. Ich muss bekennen, dass der in der Planungsphase kalkulierte Zeitaufwand pro Gespräch deutlich überschritten wurde, da sich die Datenaufnahme schwieriger gestaltete, als ich vermutete. Die ersten Gespräche verliefen nicht ganz so souverän wie angenommen, da die Kunden öfters das Problem hatten, mir ihre kompletten Daten, wie z.B. die Herstellernummer oder die Typschlüsselnummer, durchzugeben. Erschwerend kam teilweise die Umstellung von alten auf neue Zulassungsbescheinigungen hinzu.

Die Erfolgsquote lag daher bei ca. sechs bis acht tatsächlich erfassten Datenaufnahmen pro Tag. Als Serviceleistung habe ich schon im Erstgespräch einen Rückruf innerhalb der nächsten 24 Stunden zugesagt. Konnten wir eine Prämienreduzierung erreichen, wurde natürlich sofort ein persönlicher Gesprächstermin vereinbart. War keine Reduzierung möglich, erfolgte trotzdem ein Rückruf binnen 24 Stunden, zum Abgleich der Adresse und dem anschließenden Versand der Gutscheine. Dieses Zweitgespräch nutzte ich, um den Kunden auf weitere Versicherungssparten anzusprechen und weiteren Bedarf zu erkennen.

Bei dieser Aktion stand fast ausschließlich die Prämie im Vordergrund, da die Versicherungssummen und Leistungsarten in der Kfz-Versicherung bei den meisten Versicherern vergleichbar bzw. identisch sind. Somit waren nach Absprache oftmals weitere Risikonachlässe notwendig und möglich. Der zeitliche Aufwand der Aktion belief sich auf ca. acht Wochen, mit Unterbrechungen durch Berufsschulzeiten.

### **Auswertung**

Als Resultat der Aktion kann ich von einem positiven Ergebnis sprechen, welches den Erwartungen entsprochen hat. Hat der Kunde die erforderlichen Daten bekannt gegeben und die Vergleichsberechnung eine spürbare Prämienabsenkung zur Folge, lag die Abschlussquote bei ca. 90%. Somit erreichten wir durch die Vermittlung von 38 Neuverträgen eine positive Bestandsentwicklung.

Persönlich überraschte mich, dass die meisten Kunden die Anrufe nicht als störend empfanden. Vielmehr haben sich die meisten Kunden darüber gefreut, dass sich ein Berater bemüht ihre Kosten zu senken. Möglicherweise war diese positive Grundeinstellung auch der Grund für den Absatz von Produkten aus weiteren Versicherungssparten, wie z.B. Haftpflicht-, Wohngebäude- oder Hausratversicherungen. Das Ergebnis hieraus lag bei neun Neuverträgen.

Zusammenfassend möchte ich erwähnen, dass die hier beschriebene Aktion sehr viel zu meiner persönlichen und vertrieblichen Entwicklung beigetragen hat, insbesondere deswegen, da ich in der vorhergehenden Zeit weniger Berührungspunkte mit dem Thema Kraftfahrtversicherung hatte. Außerdem konnte ich durch das Projekt Sicherheit bei der Terminierung gewinnen.

## 5.2 Marketing

### Reportbeispiel

#### **Aufgabenstellung**

Von Januar bis April war ich in dem Bereich „Krankenversicherung – Produktmanagement“ eingesetzt. Meine Aufgaben bestanden unter anderem darin, Vergleiche zwischen hausinternen Tarifen mit Tarifen der Konkurrenten zu erarbeiten, aktuelle Themen zu recherchieren, wie z.B. das Thema der Gesundheitsreform 2007, und Anträge, die neu entwickelt werden, auf Fehler und Vollständigkeit zu prüfen.

Für mein fallbezogenes Fachgespräch entschied ich mich für den neu entwickelten „Zeitungs-Antrag“.

Immer häufiger werden wir an Konkurrenzunternehmen gemessen. Durch Zeitungsanzeigen mit integriertem Antrag und durch bekannte Mailing-Aktionen konnte ein bestimmtes Konkurrenzunternehmen viele Kunden werben. Der Zahntarif dieses Unternehmens weist im Wesentlichen die gleichen Leistungen aus, die auch der Zahntarif unserer Versicherung beinhaltet. Im direkten Vergleich mit dem Zahntarif des Konkurrenzunternehmens bietet unser Zahntarif sogar einige Vorteile, erzielt aber deutlich niedrigere Verkaufszahlen, als der des Konkurrenztarifes. Da wir unser KV-Zusatzgeschäft noch stärker forcieren möchten, besteht die Notwendigkeit des Einsatzes eines vergleichbaren, speziellen "Zeitungs-Antrages". In Zusammenarbeit mit der XY Services GmbH besteht unsere Aufgabe in der Entwicklung von Kurzanträgen, um diesen Vertriebsweg zu testen. Die Kurzanträge sollen dann in Zeitungen und durch Posteinwurf veröffentlicht werden.

Der von uns gewählte Zahntarif eignet sich besonders gut für eine solche Aktion, da hierfür keine Gesundheitsfragen zu beantworten sind und der Antrag somit vom Kunden leicht, selbständig auszufüllen ist. Weiter lässt sich der Tarif auch durch den sofortigen Versicherungsschutz gut vermarkten.

#### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Bevor ein solcher Antrag jedoch in Zeitschriften veröffentlicht werden kann, muss dieser durch unterschiedliche Hände laufen und abgestimmt werden. Zuerst muss der Auftrag an die Antragsentwicklung der XY Services GmbH weitergegeben werden, da die Kapazitäten unseres Hauses nicht ausreichen. Der erste Entwurf muss dann sowohl von unserer Abteilung als auch von der Marketing- und der Vertragsabteilung geprüft und abgestimmt werden. Anschließend erfolgt die Rücksprache mit der Juristin, um die gesetzlichen Absicherung zu prüfen, sowie die Weitergabe von Informationen, über die Bearbeitungsweise, an die Sacharbeiter. Die Posteinwurfaktion sollte dann im Februar 2007 anlaufen und ca. 300.000 Haushalte bedienen. Man rechnet mit einem Rücklauf von etwa 300 – 1.500 Anträgen.

## Durchführungsphase

Von meiner Ausbilderin erhielt ich den ersten Vorschlag eines Antrags der XY Services GmbH, um diesen auf Fehler oder andere Auffälligkeiten zu prüfen. Da es für den Zahntarif bereits einen Antrag gibt, legte ich mir diesen zum Vergleich daneben. Der aktuelle Antrag eignet sich aus Sicht der Marketingabteilung nicht für die Mailing-Aktionen, da für die Aktion ein Antrag benötigt wird, der so kompakt wie möglich sein sollte.

Nachdem ich die beiden Anträge verglich, fand ich einige Rechtschreibfehler, falsche Beiträge und hatte auch noch einige inhaltliche Anmerkungen, wie z.B. dass die Leistungen des Tarifes im Prospekt stärker verdeutlicht werden sollten. In einer Besprechung mit einem Mitarbeiter aus der Vertragsabteilung und einem Mitarbeiter aus der Marketingabteilung besprachen wir alle Anmerkungen und entschieden, welche an die XY Services GmbH weitergegeben werden sollten. Insbesondere sprachen wir über folgende, im Antrag der XY Services GmbH fehlende, Angaben, auf die die Marketingabteilung verzichten wollte:

- a) Angabe zur Staatsangehörigkeit
- b) Angabe zur beruflichen Tätigkeit
- c) Beruflicher Status (z.B. Angestellter oder Beamter)
- d) Angaben zur gesetzlichen Krankenversicherung (welche GKV, seit wann versichert und ob freiwillig versichert)
- e) Angabe ob Beihilfe- oder Freie Heilfürsorgeanspruch besteht
- f) Angaben zum Familienstand

Es musste erst geprüft werden, ob diese Angaben entfallen können, da die Verarbeitung im Bestandsystem sowie die Statistiken nicht gefährdet werden dürfen. Für fehlende Angaben mussten wir Vorgaben für die Mitarbeiter im Vertragsdienst machen. Auf die Angaben zur gesetzlichen Krankenversicherung und zur Beihilfe bzw. freien Heilfürsorge konnte verzichtet werden, da für die Bearbeitung im Bestandssystem diese Angaben nicht zwingend notwendig sind. Damit Personen nicht falsch versichert werden, wurde ein Hinweis eingefügt, dass der oben genannte Personenkreis nicht versicherungsfähig ist. Für die Angabe zur Staatsangehörigkeit machten wir die Vorgabe vorübergehend „deutsch“ anzugeben, dies wird als „Defaultangabe“ bezeichnet. Gleichzeitig wurde in Auftrag gegeben, die Eingabe „unbekannt“ im Bestandsystem einzustellen. Auf den Familienstand und den beruflichen Status konnte nicht verzichtet werden, da diese Angaben für die Bearbeitung zwingend notwendig sind. Auf die Angabe zur beruflichen Tätigkeit konnte aber verzichtet werden, da sich diese aus den Angaben zum beruflichen Status ableiten lässt. Bezüglich der Statistiken hat eine Abstimmung mit einem Mitarbeiter aus dem Produktcontrolling stattgefunden.

Da in der Krankenversicherung i. d. R. bisher noch keine Verträge ohne körperliche Anwesenheit eines Vermittlers geschlossen wurden, galt bisher das Widerspruchsrecht gemäß § 5a VVG (Policenmodell). Nach § 48 ff. VVG gelten für Versicherungsverträge, die unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln (z.B. Posteinwurf, Internet) abgeschlossen werden, besondere Rechtsvorschriften. Bei den so genannten Fernabsatzverträgen erhält der VN, statt dem üblichen Widerspruchsrechts, ein Widerrufsrecht gemäß § 48 c VVG. Der VN kann danach seiner Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen in schriftlicher Form widerrufen. Die Frist beginnt nachdem der VN alle Vertragsbestimmungen, einschließlich der allgemeinen Versicherungsbedingungen erhalten hat. Dieses Recht gilt für den von uns entworfenen Antrag.

In Zusammenhang mit dem Fernabsatzgesetz trat bei der Bearbeitung ein Problem auf. Der Vertrag wird durch den Widerruf nicht von Beginn an aufgehoben, sondern erst ab dem Zeitpunkt des Widerrufs. Dadurch hat der Kunde mit Vertragsbeginn bis zum Widerruf des Vertrages einen Anspruch auf Leistung und erhält nach dem Widerruf nicht die gesamte Prämie zurück, sondern nur den Teil der Prämie, der sich auf die Zeit nach dem Widerruf bezieht.

Über die Prämie wurde viel diskutiert. Würden wir dem Kunden, wie gesetzlich vorgeschrieben, nur einen Teil der Prämie erstatten, könnte dies die Kunden abschrecken und sich negativ auf den Umsatz auswirken. Das Konkurrenzunternehmen handhabt es, sodass sie dem Kunden „selbstverständlich“ die kompletten Beiträge zurück erstatten. Da sich dies aus Sicht der Marketingabteilung besonders gut verkauft, war es auch Wunsch der Marketingabteilung, dem Kunden die kompletten Beiträge zurück zu erstatten. Würden wir dies allerdings tun, bestünde die Gefahr der Ausnutzung, da in dem Zahntarif laut den AVB keine Wartezeiten vorgesehen sind. Der Kunde könnte die ihm zustehende Leistung in Anspruch nehmen und dann den Vertrag widerrufen, sodass er seine Beiträge zurück erhält.

Nach einigen Diskussionen und Besprechungen mit der Juristin, entschied unsere Abteilung, dass dem Kunden die kompletten Beiträge zurück erstattet werden. Dies ist für den Kunden am verständlichsten und zieht keine zusätzlichen Rechnungen im Inkasso mit sich. Man ist der Meinung, dass wir nur in Einzelfällen leistungspflichtig werden und dass sich die daraus resultierenden Kosten in Grenzen halten.

Die abgestimmte Widerrufsbelehrung musste dann in den Antrag integriert werden. Da es Unstimmigkeiten zwischen den Abteilungen gab, setzten sich meine Ausbilderin und ich erneut mit der Juristin zusammen, um den genauen Wortlaut abzusprechen. Diesen konnten wir dann auch an die XY Services GmbH weiterleiten.

Da in den Versicherungsscheinen über das Widerspruchsrecht belehrt wird, welches bei dem Zahntarif keine Anwendung findet, müssen die Sachbearbeiter Bedingungssätze setzen, in denen die Belehrung zum Widerspruchsrecht durch die Belehrung zum Widerrufsrecht ersetzt wird. Diese Bedingungssätze musste ich auf Vollständigkeit und Richtigkeit prüfen. Wird der Kunde nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht belehrt, kann er die Vertragserklärung innerhalb eines Jahres widerrufen. Gesetzlich hat der Kunde nur dann Anspruch auf Rückzahlung der Prämie, sofern der Kunde keine Leistungen in Anspruch genommen hat. Da wir dem Kunden aber bereits in dem Antrag mitteilen, dass er bei Widerruf die gesamten Beiträge zurück erhält, bekommt der Kunde die Beiträge auch in diesem Fall komplett erstattet. Für die Bearbeitung der Sachbearbeiter prüfte ich auch die Arbeitsanweisungen, die von der Vertragsabteilung erstellt wurden und gab hierzu meine Rückmeldung.

## **Auswertung**

Nachdem die Aktion wie geplant im Februar anlief und die Unterlagen an willkürliche Haushalte verteilt wurden, musste die Marketingabteilung leider feststellen, dass noch weniger Rückläufer zurück kamen, als minimal eingeplant waren. Die Relation zwischen dem mehrwöchigem Aufwand und den wenigen Erträgen ist somit unwirtschaftlich. Gründe dafür liegen unter anderem darin, dass sich viele potentielle Kunden von diesem Produkt nicht angesprochen fühlen, nicht versicherungsfähig sind oder auch schon einen ähnlichen Versicherungsschutz besitzen.

## 5.3 Agenturbetrieb

### Reportbeispiel 1

#### **Aufgabenstellung**

Als Auszubildender zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen arbeite ich in der ABC Vermittlung OHG. In unserer Bürogemeinschaft sind vier Außendienstpartner und zwei Mitarbeiter als Servicekräfte zur Vertriebsunterstützung beschäftigt.

Um im Nachbarort stärker präsent zu sein, soll dort ein weiteres Agenturbüro eröffnet werden, in dem ich nach erfolgreicher Beendigung meiner Ausbildung als Kundenberater übernommen werden soll. Daher bekam ich die Aufgabe, einen Maßnahmenplan zu erstellen, um dieses Geschäftsziel zu erreichen.

#### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Zuerst setzte ich mich mit der Gliederung der Überpunkte auseinander, die ich wie folgt in vier Schritte gliederte:

- 1. Schritt: Die Agenturberatung
- 2. Schritt: Standortfrage
- 3. Schritt: Präsenz des Lokals
- 4. Schritt: Mitarbeiter im Büro und Öffnungszeiten.

Zunächst erstellte ich mir eine Übersicht über die wichtigsten Kriterien, die bei der Planung zur Eröffnung des neuen Agenturbüros berücksichtigt werden sollten.

Daraufhin beschäftigte ich mich mit dem 1. Schritt, den ich mit meinem Hobby in Verbindung brachte, da ich seit mehreren Jahren einer Mitgliedschaft bei der freiwilligen Feuerwehr nach gehe. Dadurch hatte ich zunächst gute Ortskenntnisse und zusätzlich Kontakte zu vielen Personen.

Eine Agenturberatung unseres Unternehmens hatte uns aufgezeigt, welche Vertriebspotenziale dieser Nachbarort in Verbindung mit unserem Kundenstamm haben sollte. Aufgrund des großen Mitarbeiterkreises der Feuerwehr, erhoffte ich mir zusätzlich eine Erweiterung unseres Kundenbestandes. Gerade dieser Zielgruppe sind die Gefahren, welche von Feuer und Blitzschlag ausgehen, durch die Ausübung ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit bestens bekannt.

Im Anschluss beschäftigte ich mich mit dem 2. Schritt. Hier habe ich den Schwerpunkt auf den Standort gelegt. Um eine „gute“ und erfolgreiche Infrastruktur gewährleisten zu können, sollte das Agenturbüro in der Nähe eines Neubaugebietes sowie einer „Ladenzeile“ liegen. In dem Ort gibt es ein kleines Zentrum mit einem Lebensmittelmarkt, einer Bäckerei, einer Apotheke sowie einer Filiale der Kreissparkasse.

Sowohl bei den neuen, aber auch bei den altansässigen Anwohnern wird mehr Interesse geweckt werden, wenn sich das Büro in ihrer Umgebung und an einer zentralen Anlaufstelle befindet. Als zusätzliche Idee schlug ich meinem Agenturinhaber vor, in dem Agenturbüro eine Postfiliale einzurichten. Weiterhin sollte das Büro zentral liegen, damit es unmittelbar für jede Person erreichbar ist. Dazu zählen die Erreichbarkeit und Anbindung durch öffentliche Verkehrsmittel und Parkmöglichkeiten vor dem Agenturbüro. Unter diesen Kriterien kamen zwei Räumlichkeiten in Frage.

Bevor ich mich entschied, machte ich mir noch Gedanken über die werbewirksame Schaufenstergestaltung. Dementsprechend fertigte ich zwei grobe Skizzen an, wie die Gestaltung bzw. Dekoration aussehen könnte. Aufgrund dieser Überlegungen fertigte ich eine Entscheidungsmatrix an, die ich mit dem Agenturleiter besprach. Daraufhin entschieden wir uns für das Agenturbüro Hauptstraße 12.

### **Durchführungsphase**

In den nächsten Tagen schlossen wir das Geschäft ab und unterzeichneten mit den Eigentümern den Mietvertrag und richteten mit Unterstützung der Direktion unser neues Agenturbüro im Corporate Design des Unternehmens aus. Nach sechs Wochen Renovierungsarbeiten stand dann der Einzug an. Für diese Neueröffnung plante ich einige Aktionen, sowohl für die großen und auch für die kleinen Gäste. Zu den Aktionen zählten: ein Promille-Pust-Test, eine kostenlose Beratung in Sachen Versicherungen, verschiedene Broschüren und Flyer, ein paar Werbegeschenke und das Torwandschießen und Kinderschminken.

Die Passanten wurden auf das neue Agenturbüro aufmerksam gemacht, indem ich Plakate und Werbebanner aufstellte und einige Tage Flyer an den parkenden Autos befestigte, um damit die Neueröffnung anzukündigen. Großes Aufsehen erregte ein Pressetermin, der anlässlich der Neueröffnung gegeben wurde sowie die Berichterstattung in der Regionalzeitung.

Im Anschluss beschäftigte ich mich mit dem 4. Schritt. In diesem legten wir die Öffnungszeiten auf 09.30 Uhr bis 18.30 Uhr fest. Damit jeder Kunde die Möglichkeit hat sich an das Lokal zu wenden bzw. dieses aufzusuchen. Wir passten uns somit den Öffnungszeiten der naheliegenden Geschäfte an.

### **Auswertung**

Nach gut einem dreiviertel Jahr hat sich für unsere Agentur folgendes Ergebnis eingestellt: Wir haben eine weitere Mitarbeiterin als 400 Euro Kraft in der Vertriebsunterstützung eingestellt. Die Öffnungszeiten haben wir an den Gewohnheiten der Laufkundschaft angepasst. Heute haben wir nur noch zweimal am Nachmittag geöffnet. Durch die Kunden- und Service-Nähe konnten wir einen deutlichen Bestandszuwachs erzielen. In dem angrenzenden Neubaugebiet konnten wir viele Neukunden gewinnen und erhielten auch Kontakt und Zugang zu einigen Gewerbebetrieben. So habe ich für meine berufliche Zukunft eine gute Ausgangsposition geschaffen und werde meine „eigenen Kunden“ bestmöglich betreuen.

## Reportbeispiel 2

### **Aufgabenstellung**

Ich bin Auszubildende einer Agentur. Bis zum 31.12.2008 waren wir für die ABC Versicherung tätig. Seit dem 01.01.2009 sind wir für die Proximus Versicherung tätig. In meiner Arbeitszeit beschäftige ich mich hauptsächlich mit der Verwaltung und Bestandspflege der Kundenverträge und der Vorbereitung der Termine, sowie deren Nachbearbeitung.

Mein Ausbilder hat mir im Oktober 2007 die Aufgabe gestellt, eine Bürokräft auf 400 Eurobasis zu finden, um das gesteigerte Arbeitsvorkommen besser bewältigen zu können. Als Beginn des Arbeitsverhältnisses legte er den 01.01.2008 fest. Der Tätigkeitsbereich sollte allgemeine Büroarbeiten, wie scannen, kopieren, die Ablage bearbeiten, Briefe an Kunden verfassen und Telefondienst, beinhalten. Die Stellenausschreibung sollte online bei der Agentur für Arbeit erfolgen. Es sollten mehrere Gespräche mit den Bewerbern und ein Probearbeiten stattfinden.

### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Zunächst habe ich mir einen Zeitplan festgelegt. Die Stellenausschreibung sollte sofort erfolgen, die Bewerbungen bis Ende November eingegangen und bewertet sein, so dass im Dezember die Gespräche und Probearbeiten stattfinden konnten. Für die Stellenanzeige überlegte ich mir als Inhalt, dass es sich um eine Beschäftigung auf 400 Euro- Basis handeln sollte und dass allgemeine Bürotätigkeiten erledigt werden sollen.

Voraussetzungen sollten sein: PC-Kenntnisse in Windows, Word und Excel. Die Bewerbungen sollten per E-Mail erfolgen. Dann habe ich mir Gedanken über die Anforderungen gemacht, die ich menschlich an meine/n neue/n Kollegen/Kollegin stellte. Da wir in einem kleinen Team mit vier Mitarbeitern arbeiteten, war mir die zwischenmenschliche Ebene sehr wichtig. Der oder die neue Mitarbeiter/in sollte sich gut in das Team einfügen können, eine ähnliche Arbeitsmoral, wie die des restlichen Teams haben und sympathisch sein. Die Bewerbungen wollte ich bis Ende November sammeln und dann im direkten Vergleich auswerten. Die Vorgehensweise bezüglich der Einladung der Bewerber wollte ich daraufhin mit meinem Ausbilder besprechen und mir für die Gespräche mit den Bewerbern Stichpunkte und spezielle Rückfragen zu den einzelnen Bewerbern zusammenstellen.

### **Durchführungsphase**

Ich habe die zuständige Sachbearbeiterin bei der Agentur für Arbeit angerufen, die Stellenanzeige aufgegeben, die Kontaktdaten der Agentur und mich als Ansprechpartnerin angegeben. Die meisten Bewerbungen kamen direkt als E-Mail bei mir an, es wurden jedoch auch drei Bewerbungen per Post geschickt. Diese habe ich mit einem Anschreiben, in dem ich um eine Bewerbung per E-Mail bat, zurückgesendet. Bei unvollständigen Bewerbungen habe ich in einer kurzen E-Mail um Einreichung der fehlenden Unterlagen gebeten. Mitte November erhielt ich vermehrt Rückfragen per Telefon, ob die Stelle bereits besetzt oder eine Bewerbung noch möglich sei. Ende November habe ich die Anzeige bei der Agentur für Arbeit wieder herausnehmen lassen und die insgesamt 19 Bewerbungen verglichen und bewertet.

Meine Auswahl begründete sich auf den angegebenen PC-Kenntnissen, den Zeugnissen, dem Lebenslauf und den vorherigen Beschäftigungsfeldern sowie der Vollständigkeit der Bewerbungsunterlagen. Diese Auswahl habe ich mit meinem Ausbilder besprochen und wir

entschieden uns, fünf der Bewerber zum Vorstellungsgespräch einzuladen. Diesen sendete ich eine Einladung zu. Die entsprechende Vorlage hierzu hatte ich aus dem Internet herausgesucht. Den anderen Bewerbern habe ich eine Brief mit einer Absage gesendet.

Die Termine zum Gespräch legte ich, sodass an einem Tag drei Gespräche und am darauffolgenden Tag die letzten zwei Gespräche stattfinden konnten. Die Gespräche haben mein Ausbilder und ich gemeinsam geführt. Mein Ausbilder hat die Einleitung übernommen und ich habe weitere Fragen zu den vorherigen Beschäftigungen der Bewerber gestellt, ob sie bereits Erfahrung im Telefondienst gemacht haben und wie sich die PC-Kenntnisse genau zusammensetzen. Des Weiteren fragte ich nach ihrer Flexibilität und nach eventuellen Einschränkungen bei der Festlegung der Arbeitszeit und ob sie mit einem Probearbeiten einverstanden seien. Ich machte mir Notizen zu positiven und negativen Punkten, die mir auffielen. Nach den Gesprächen haben mein Ausbilder und ich uns ausgetauscht und auf zwei Bewerber geeinigt, die ich dann telefonisch zu einem Probearbeitstag eingeladen habe.

Die Probearbeit dauerte jeweils zwei Tage. Ich habe den Bewerbern in dieser Zeit einen Teil unserer Kundendatenbank, die Scannerfunktionen sowie unser Ablagesystem und das Kraftfahrtversicherungs-Berechnungsprogramm erklärt. Später habe ich ihnen hierzu Aufgaben gestellt und die Ausführung durch den Bewerber beobachtet. Unter anderem sollten die Bewerber auch Telefonate führen, um kurze Rückfragen zu klären, damit ihr Verhalten am Telefon beobachtet werden konnte.

Nach der Probearbeit der beiden Bewerber habe ich meine Entscheidung aufgrund der Arbeitsweise, der Auffassungsgabe und des allgemeinen Verhaltens getroffen und diese mit meinem Ausbilder besprochen. Danach informierte ich die Bewerberin über die Zusage, vereinbarte mit ihr einen Termin zur Unterzeichnung des Arbeitsvertrages und teilte der anderen Bewerberin die Absage mit. Die Vorlage des Arbeitsvertrages habe ich aus dem Internet herausgesucht und ausgefüllt. Während des Termins haben mein Ausbilder und ich der Bewerberin die Gründe für unsere Entscheidung für die Bewerberin dargelegt, besprochen welche Unterlagen wir noch benötigen und den genauen Arbeitsbeginn festgelegt.

## **Auswertung**

Die Stellenausschreibung im Internet war zeit- und kostensparend, da ich die Anzeige bei der Agentur für Arbeit telefonisch aufgeben konnte und hierfür keine Gebühr angefallen ist. Da die Bewerbungen per E-Mail gesendet wurden, sind kaum Portokosten für die Rücksendung entstanden. Für die Probearbeit würde ich mich wieder entscheiden, weil ich die Bewerber so besser einschätzen und mir ein Bild von deren Arbeitsweise machen konnte. Mit der Auswahl bin ich sehr zufrieden, da die neue Kollegin sich gut ins Team integriert hat. Ich kann sehr gut mit ihr zusammenarbeiten, sie erledigt ihre Aufgaben gewissenhaft und stellt eine große Entlastung da. Dies zeigt mir, dass die Einstellung dieser Bewerberin die richtig Entscheidung gewesen ist.

## 5.4 Risikomanagement

### Reportbeispiel 1

#### **Aufgabenstellung**

In der Abteilung Lebensversicherung Antrag / spezielle Risikoprüfung werden Anträge bearbeitet, die auf Grund besonderer medizinischer Merkmale oder wegen hoher Summen einer besonderen Prüfung unterzogen werden müssen.

Ich bekam den Antrag von Herrn Mustermann zugeteilt, den ich auf Grund seiner Gesundheitsangaben geprüft habe. Dies ging von dem ersten Durchlesen des Antrages und der Anlagen über Sonderwagnismeldungen und Vorversicherungen bis zur Entscheidung über die Art der Annahme des Antrages.

#### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Der Antrag von Herrn Mustermann wurde aufgrund der Gesundheitsangaben in die spezielle Risikoprüfung geleitet. Ich schaute mir den Antrag des Kunden an und markierte wichtige Angaben, wie Beruf, jährliche Berufsunfähigkeitsrente, Vorerkrankungen, Vorverträge usw. Der Kunde war von Beruf selbstständiger Fliesenleger und wollte eine jährliche BU-Rente von 17.890 € haben.

Er gab an, dass er eine zweiwöchige Muskelzerrung im Bereich der Wirbelsäule hatte, die nur einmalig von Ende September bis Anfang Oktober 2005 aufgetreten war. Eine Erkrankung kann in einem medizinischen Wörterbuch, dem sogenannten Pschyrembel, nachgeschlagen und mit Hilfe des Programms „XY“ eingeschätzt werden. Bei „XY“ handelt es sich um das Programm eines Rückversicherers, bei dem Vorschläge gemacht werden, in wieweit Krankheiten ein erhöhtes Risiko für den Versicherer (VR) darstellen und somit eine normale Annahme des Antrags ausschließen.

Zusätzlich zu dieser Prüfung muss auch in einer Datei nachgesehen werden, ob der Antragsteller schon bei anderen Unternehmen mit Auffälligkeiten erschwert angenommen (mit medizinischem Risikozuschlag und / oder Leistungsausschluss) oder abgelehnt wurde. Diese Datei heißt Sonderwagnis-Datei (SoWa-Datei). Hier werden Anträge mit Berufsunfähigkeitsrenten von mehr als 9.000 € pro Jahr gemeldet. So hat die VP nicht die Möglichkeit durch mehrere Anträge bei verschiedenen Versicherern im Verhältnis zu ihrem Einkommen zu hoch versichert zu sein.

#### **Durchführungsphase**

Die Entscheidung, zu welchen Bedingungen dieser Antrag angenommen wurde, zögerte sich über mehrere Monate hinaus. Dies lag daran, dass Rückfragen an den Kunden, andere Versicherer (auf Grund einer SoWa-Meldung) und auch eine Arztanfrage gehalten werden musste. Da auf diese Anfragen nicht umgehend reagiert wurde, habe ich nach ca. 3 Wochen eine Erinnerung geschickt.

Wir haben zusätzlich dem Außendienstpartner einen Wirbelsäulenfragebogen geschickt, damit der Kunde diesen ausfüllt. Hiermit hatten wir noch einmal die Bestätigung des Kunden, dass er die Angaben wahrheitsgemäß gemacht hat und die Erkrankung nur einmalig aufgetreten ist (2005). In dem Programm „XY“ wurde die Wirbelsäulenzerrung des Kunden nicht als gefahrerheblich eingeschätzt, sodass der Antrag noch als Grenzfall angenommen werden konnte.

Nach der Annahme des Antrages kam jedoch von dem Außendienstpartner, der mit dem Kunden den Antrag ausgefüllt hat, ein Schreiben. Hiermit erklärte er, dass der Kunde während der Prüfung des Antrages, einen ärztlichen Bericht an ihn gefaxt hatte, der jedoch auf Grund technischer Fehler bei dem Außendienstpartner (ADP) und folglich in der Hauptverwaltung zum Zeitpunkt der Antragstellung nicht vorlag. Mir lag lediglich der Antrag und der ausgefüllte Wirbelsäulenfragebogen (WS-Fragebogen) vor.

Der Arztbericht wurde nachträglich an unsere Abteilung weitergeleitet. Der ADP bat außerdem um eine wohlwollende Prüfung, da der Kunde viele Verträge in unserem Unternehmen hat und somit einen hohen jährlichen Beitrag zahlt. In dem Bericht war zu lesen, dass der Kunde mindestens 3 Wochen Beschwerden an der Wirbelsäule hatte, die bei unterschiedlichen, auch körperlich leichten Belastungen, wie z. B. Husten, schon auftraten. Diese Wirbelsäulenbeschwerden traten stärker auf, als der Kunde angegeben hatte und strahlten laut Arztbericht in den rechten Unterschenkel dorsalseitig (rückenseitig) aus. Weiterhin stellte der Arzt fest, dass eine leichtgradige Minderung des Zwischenwirbelraumes mit einem möglichen Bandscheibenvorfall bestand. Dieser Arztbericht deutete also darauf hin, dass der Kunde gegebenenfalls vor einem Bandscheibenvorfall stand. Da der Kunde eine Spritzenkur zur Verbesserung / Behandlung der Wirbelsäulenbeschwerden ablehnte, kam außerdem das subjektive Risiko hinzu, welches ein von dem Kunden selbst beeinflussbares Risiko darstellt. Insgesamt stellte ich fest, dass es sich nicht um eine Wirbelsäulenverspannung handelte, sondern um eine schwerwiegendere Erkrankung der Wirbelsäule und den Verdacht auf einen Bandscheibenvorfall.

Der Arztbericht machte uns nun deutlich, dass der Kunde die vorvertragliche Anzeigepflicht verletzt hat. Die Fragen hinsichtlich seiner Wirbelsäule wurden nicht wahrheitsgemäß beantwortet. Daher machten wir von unserem Rücktrittsrecht nach Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht Gebrauch und erklärten sofort den Rücktritt. Die bisher eingezahlten Beiträge wurden nicht zurückerstattet, da auf Grund der kurzen Vertragsdauer noch kein Rückkaufswert vorhanden war.

Im Rücktrittsschreiben teilten wir dem Kunden mit, dass eine Weiterversicherung für die Berufsunfähigkeitsversicherung geprüft wird. Dazu wurde der Hausarzt angeschrieben. In der Arztanfrage wurden alle Befunde vor und nach September 2005 angefordert. So konnten wir uns ein vollständiges Bild über die gesundheitlichen Verhältnisse des Kunden machen.

Der ADP wurde über jeden einzelnen Schritt informiert. So war er in der Lage, bei jeder Frage bzw. bei jedem Kontakt des VN kompetente Antworten zu geben. Wir mussten dem ADP leider mitteilen, dass eine wohlwollende Entscheidung auf Grund der eingereichten Befunde nicht möglich ist, zumal der Kunde von Beruf selbstständiger Fliesenleger ist.

Nach Eingang der Befunde erfolgte eine Risikoprüfung. Ich schrieb den Hausarzt der VP an und bat um Befunde vor und nach September 2005. Es stellte sich heraus, dass entgegen der Angaben der VP auch nach September 2005 noch mehrfach Behandlungen auf Grund der Beschwerden an der Wirbelsäule erforderlich waren. Dies hatte zur Folge, dass ein Ausschluss der „Wirbelsäule einschließlich Folgen“ erforderlich war.

Wir erstellten ein neues Angebot mit einer jährlichen BU-Rente von 12.000 € an den Kunden, das er akzeptiert hat. Somit wurde der Vertrag wieder mit dem vereinbarten Leistungsausschluss in Kraft gesetzt.

### **Auswertung**

An diesem Fall erkennt man, wie wichtig die genaue Prüfung eines Antrages ist und wie schnell es doch passieren kann, dass die Fragen im Antrag nicht wahrheitsgemäß beantwortet werden, ganz davon abgesehen, ob dies beabsichtigt oder unbeabsichtigt passierte. Nun ist die Entscheidungsfähig- und Schnelligkeit des Versicherers gefragt, da er nur innerhalb einer Frist von 4 Wochen ab Kenntnis zurücktreten darf. Passiert dies in der Zeit nicht, muss der Vertrag so weiterlaufen, wie er angenommen wurde.

Der Prozess einer Antragsprüfung in diesem Maße ist sehr zeitaufwendig, da hier nach Antragsannahme noch erschwerende Bedingungen hinzu kamen und die Antragsprüfung so noch einmal von vorne gemacht wurde. Damit war dieser Fall insgesamt deutlich komplexer als andere Fälle. Wird in dem Antrag alles wahrheitsgemäß angegeben, geht die Antragsprüfung deutlich schneller voran, sodass der Kunde relativ zügig die Police erhält.

## Reportbeispiel 2

### **Aufgabenstellung**

In der Abteilung Lebensversicherung Vertrag / spezielle Risikoprüfung werden Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungsanträge bearbeitet, die ein besonderes Risiko bergen. Hierzu zählen medizinische Risiken (zum Beispiel Tumore oder Erkrankungen der Wirbelsäule), Sport- und Freizeitrisiken (z. B. Motorrennsport oder Segelfliegen) und das subjektive Risiko, das sich z.B. aus sehr hohen Barrenten ergibt.

Eine weitere Aufgabe dieser Abteilung ist es, Rücktritte von Seiten des Versicherers zu prüfen, die aufgrund von Verletzungen der vorvertraglichen Anzeigepflicht durch Versicherungsnehmer in Erwägung gezogen werden. Anträge, die keine speziellen Risiken aufweisen, werden in einer anderen Abteilung bearbeitet und policiert. Meine Aufgabe war es, einen Antrag auf Berufsunfähigkeit zu prüfen.

### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Zuerst schaute ich, ob der Antrag vollständig war und welche Besonderheiten er aufwies. Der Antragssteller war männlich, 32 Jahre alt und von Beruf Architekt. Es wurde eine Berufsunfähigkeitsversicherung (BUV) mit einer Berufsunfähigkeitsrente in Höhe von monatlich 1500 Euro beantragt. Die Laufzeit sollte bis zum sechzigsten Lebensjahr gehen, betrug also 28 Jahre. Der von unserem Außendienstpartner (ADP) ausgerechnete Beitrag lag bei 70,19 Euro. Der Antrag war unterschrieben, alle Gesundheitsfragen wurden beantwortet und Angaben zur Bankverbindung wurden gemacht.

Der Antragssteller gab selbst an bereits eine BUV bei der „XY“-Versicherung zu haben, die dort nur unter erschwerten Bedingungen abgeschlossen wurde. Ebenfalls gab er uns die Adresse seines Hausarztes an, den er mit dem Antrag uns gegenüber von der Schweigepflicht entbunden hatte. Zudem gab der Antragsteller an im Sommer gelegentlich an leichtem Heuschnupfen zu leiden.

Um weiter vorgehen zu können, musste ich schauen, ob für den Kunden Sonderwagnis-Meldungen (SoWa-Meldungen) vorlagen. Diese werden von nahezu allen deutschen Versicherungsunternehmen gemacht, wenn ein Antrag erschwert angenommen wurde, ein Antrag abgelehnt wurde oder eine BU-Rente von über 750 Euro monatlich besteht. Alle diese Meldungen werden in der sogenannten SoWa-Datei, einer zentralen Meldestelle beim GDV (Gesamtverband deutscher Versicherer), gespeichert und können von jedem Versicherer, der auch selbst Meldungen erstellt, eingesehen werden. So kann vermieden werden, dass medizinisch nicht normale Risiken zu hoch versichert werden.

In der Datei konnte ich nun die von dem Antragsteller selbst angegebene, bereits bestehenden Berufsunfähigkeits- und Rentenversicherungen bei der „XY“-Versicherung finden. Andere Versicherungen waren nicht gemeldet.

## Durchführungsphase

Ich trug die Informationen, die ich bisher erhalten hatte in eine Annotation ein. Dies wird während der Vorgangsbearbeitung immer aktualisiert, damit die wichtigsten Daten zum Antrag immer greifbar sind. Da der Kunde im Antrag angegeben hatte Heuschnupfen zu haben, musste ein Fragebogen über allergische Reaktionen ausgefüllt werden, der dem Antrag allerdings noch nicht beilag. Den Bogen schickte ich dem zuständigen Außendienstpartner zu, damit dieser ihn vom Kunden ausfüllen ließ und wieder zurück schickte. Ich verfasste ein Schreiben an die „XY“-Versicherung, mit der Bitte um Auskunft über diesen Kunden. Da dies die einzige Versicherung war, die über den Antragsteller Meldungen in die SoWa-Datei gestellt hatte, musste ich keinen weiteren Versicherer anschreiben. Des Weiteren schickte ich dem vom Antragssteller benannten Hausarzt eine Arztanfrage mit der Bitte um Ausfüllung und Zurücksendung eines Arztberichtes. Ich hoffte hierbei bereits weitere Kenntnisse über den allgemeinen Gesundheitszustand und speziell den Heuschnupfen des Kunden zu erhalten.

Ich erhielt den Fragebogen über allergische Reaktionen kurzfristig zurück. Der Antragsteller gab darauf wieder an Heuschnupfen zu haben. Ansonsten lagen eigenen Angaben nach keine weiteren allergischen Erkrankungen vor. Dann erhielt ich eine Antwort von der „XY“-Versicherung. Die Berufsunfähigkeitsrente in ihrem Haus besteht mit einer vereinbarten Ausschlussklausel, aus datenschutzrechtlichen Gründen gaben sie über die genaue Art keine Auskunft. Der Versicherer teilte mir aber mit, dass der Antragsteller in den Eigenangaben angegeben hatte regelmäßig „XYZ“ einzunehmen. Zudem teilten sie mir den Namen eines anderen Arztes mit, bei dem der Kunden zu Antragstellung in Behandlung war. „XYZ“ ist ein Medikament, das bei einer Schilddrüsenunterfunktion zur Behandlung eingesetzt wird. Dieses könnte ein erhebliches Risiko für uns sein, so dass hier gegebenenfalls ein medizinischer Risikozuschlag nötig sein könnte. Um dies zu prüfen schickte ich auch dem anderen Arzt eine Anfrage.

Die „XY“-Versicherung teilte mir zudem mit, dass die bestehende Rente im Falle einer Berufsunfähigkeit derzeit 500 Euro im Monat beträgt. Dies bedeutet, dass ich nun ebenfalls prüfen musste wie hoch das Bruttoeinkommen des Antragstellers war, da die maximale BU-Rente bei Arbeitnehmern nur 50% des Bruttogehaltes betragen darf. Dies soll verhindern, dass im Falle einer BU der Antragsteller mehr Geld erhält als wenn er arbeiten würde und so das subjektive Risiko berufsunfähig zu werden steigt. Dazu bat ich den zuständigen Außendienstpartner mir Kopien der letzten drei Jahreseinkommensbescheide zukommen zu lassen.

Ich erhielt den Arztbericht des vom Antragssteller angegeben Hausarztes. Dieser teilte mit, dass sein Patient zusätzlich zum Heuschnupfen noch unter „Asthma bronchiale“ litt. Dieses Asthma tritt meist in Verbindung mit Heuschnupfen auf. Weitere Angaben konnte er leider nicht machen, da sich der Antragsteller erst seit einem Jahr bei ihm in Behandlung befand. Ich erhielt auch den zweiten Arztbericht. Der Arzt, der uns von der „XY“-Versicherung mitgeteilt wurde, gab an, dass der Antragsteller immer noch wegen einer Schilddrüsenunterfunktion bei ihm in Behandlung sei. Auch er bestätigte noch einmal den Heuschnupfen und das Asthma.

Der Außendienstpartner schickte mir die Kopien der Jahreseinkommensnachweise zu. Das durchschnittliche Bruttojahreseinkommen betrug 50.000 Euro. Da die Jahresrente bei beiden Versicherern zusammen bei 24.000 Euro liegen würde, war dies mit der 50% Regelung möglich.

Aufgrund meines Kenntnisstandes über die Krankheiten des Antragstellers war eine normale Annahme nicht möglich. Ich prüfte nun mit Hilfe des Programms „XY“ zu welchen Bedingungen ich den Antrag annehmen konnte. „XY“ ist eine Software, die von einem Rückversicherer zur Verfügung gestellt wird. Ich gab dort die Krankheit ein und erhielt dann eine Empfehlung. Aufgrund dieser Empfehlungen entschied ich mich den Antrag mit einem Risikozuschlag in Höhe von 25% wegen der Schilddrüsenunterfunktion und einer Ausschlussklausel für die allergische Rhinitis inklusive Asthma anzunehmen.

Ein entsprechendes Angebot schickte ich an den ADP. Allerdings teilte ich dem ADP aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht mit aufgrund welcher Krankheiten es zu dieser Risikoerhöhung kam. Der Antragsteller konnte dies direkt beim Arzt oder in unserer Abteilung erfragen. Damit es zu einer Policerung des Antrages kam, musste unser Angebot vom Kunden unterschrieben werden. Der Antragsteller hatte den Vertrag zu unseren Bedingungen abgeschlossen. Er zahlt jetzt monatlich eine Prämie von 87,87 Euro.

### **Auswertung**

Die Aufgabe hat mir gezeigt, wie aufwendig Antragsbearbeitung sein kann. Zum einen wurden während der Prüfung weitere Krankheiten bekannt, zum anderen fehlte zu Beginn der Fragebogen, den der ADP direkt hätte mitschicken können. Beim nächsten Mal würde ich den Nachweis über das Einkommen jedoch gleich mit anfordern. Die angeforderten Unterlagen wurden allerdings von allen betroffenen Stellen schnell bearbeitet und mir zugeschickt. Dadurch hat der Prozess nur etwa 4 Wochen gedauert. Dies war bei anderen Fällen nicht immer so zügig.

Der Fall hat mir gezeigt, wie wichtig die Risikoprüfung ist. Manche Kunden vergessen Sachen zu beantworten oder halten sie für nicht so wichtig. Ich prüfe jeden Antrag genau, damit möglichst kein „schlechtes“ Risiko unseren Versicherungsbestand belastet.

## **Reportbeispiel 3**

### **Aufgabenstellung**

Während meiner Ausbildungszeit als Kaufmann für Versicherungen und Finanzen habe ich unter anderem die Kfz-Antragsabteilung durchlaufen. Dort fiel mein Aufgabenschwerpunkt auf die Risikoprüfung der eingehenden Neuanträge, Änderungsanträge und die Vorerfassung der Antragsdaten in unser internes Bearbeitungssystem.

Meine Aufgabe war es, Risiken einzuschätzen und die gemachten Angaben im Antrag auf Stimmigkeit hin zu überprüfen, um dann abschließend zu entscheiden, ob wir das Risiko annehmen oder ablehnen.

Ich erhielt den Neuantrag eines Kraftfahrzeuges zu einer Haftpflicht- und Vollkaskoversicherung mit einem höheren Risiko für unser Unternehmen. Hierzu sollte ich mich entscheiden, ob ich das Fahrzeug des Antragstellers, wie in der Deckungsnote gewünscht, annehmen.

### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Bei der Antragsprüfung richtete sich mein Augenmerk erst obligatorisch auf die Fahrzeugdaten, damit ich das vorliegende Risiko abschätzen konnte. Es handelte sich hierbei um einen Personenkraftwagen des Herstellers „XY“ mit einem Anschaffungspreis von 95.000 €. Diesen Wert hatte ich nach Anfrage vom Vermittler erhalten. Nach unseren hausinternen Annahmerichtlinien liegt die Wertobergrenze jedoch bei 60.000 €. Also war dieses Fahrzeug für uns als Versicherer ein unerwünschtes Risiko, das es prinzipiell, bezüglich einer Fahrzeugversicherung, abzulehnen galt. Aufgrund des §1 Pflichtversicherungsgesetzes sind wir als Versicherer allerdings dazu verpflichtet, Fahrzeugen, die im Straßenverkehr anzumelden sind, eine Haftpflichtversicherung anzubieten. Unsere interne Arbeitsanweisung besagt jedoch, dass auch abweichende Einzelfallentscheidungen, hinsichtlich der Kaskodeckung für Fahrzeuge, die außerhalb unserer Annahmerichtlinien liegen, möglich sind.

Um dies zu prüfen, wählte ich mich in unser System ein, und konnte ermitteln, dass der Antragsteller mit seinem Namen bereits in der Partnerkundendatenbank hinterlegt ist. Über seinen Namen lief bereits eine Fahrzeugflotte mit acht Fahrzeugen und zugleich hatte er zwei Lebensversicherungsverträge. Der Antragsteller war ein sehr guter Kunde unseres Hauses, der für die 10 Versicherungsverträge seine Beiträge zum größten Teil pünktlich überwiesen hatte. Dies konnte ich zum Einen dem System zu den einzelnen Kfz-Verträgen entnehmen und wurde mir zum Anderen für die Lebensversicherungsverträge von einer Kollegin aus der entsprechenden Kundendienstabteilung bestätigt.

Um nun zu prüfen, ob die acht Kfz-Verträge schadenfrei bzw. die Schadenquote nicht über 70% lag, wählte ich mich in die Rentabilitätsauskunft des Kunden ein. Jedoch besagte diese, dass die Verträge eine Schadenquote von 84% hatten und ein weiterer Schaden bereits von unserer Schadenabteilung aufgenommen worden war, da in der Rentabilitätsauskunft ein neuer Schaden reserviert wurde.

Auffällig zudem war, dass in den Jahren 2006 bis 2007 sieben Schäden gemeldet wurden. Das ist im Schnitt in etwa ein Schaden pro Auto. Fünf von den Schäden waren reine Vollkaskoschäden. Es war zu überlegen, ob wir bei den Verträgen die Kaskosparte nicht

kündigten, damit wir eine bessere Schadenquote erreichen und wirtschaftlich besser da stünden. Jedoch hätte dies wiederum negative Folgen für uns gehabt, da die Kundenbeziehung darunter gelitten hätte und der Kunde möglicherweise seine Verträge bei einer anderen Gesellschaft untergebracht hätte. Dann hätten wir höchstwahrscheinlich auch die Verwaltung über die beiden Lebensversicherungsverträge verloren, sofern er ein höheres Einstiegsalter und die bereits getilgten Kosten in Kauf genommen hätte. Überdies entnahm ich aus dem Antrag, dass die angegebenen Vermittlerdaten für einen wichtigen Vertriebspartner standen.

Dieser Vertriebspartner brachte uns langfristig viel und im Durchschnitt auch ein ertrageiches Geschäft ein. Bevor ich mich also zu einer Entscheidung bewegte, war es wichtig mit dem Vermittler Rücksprache über den Sachverhalt zu halten, damit wir ihn nicht vor vollendete Tatsachen stellten. Die weichen Risikomerkmale sprachen allerdings für ein gutes Risiko, da unter anderem als Abstellort eine Garage vorhanden war und niemand das Auto fuhr, der unter 23 Jahren alt war. Weiterhin rief ich die Vorversicherung an, im Antrag war angegeben, dass der Vorversicherer den Vertrag zu dem Fahrzeug gekündigt hatte, um zu ermitteln, aus welchem Grund sie dem Versicherungsnehmer gekündigt hatte.

### **Durchführungsphase**

Ich entschied mich zuerst die Vorversicherung telefonisch zu kontaktieren, damit ich alle relevanten Daten zu dem Sachverhalt gesammelt hatte und mit dem Vermittler anschließend die weitere Vorgehensweise besprechen konnte. Im Telefonat mit der Vorversicherung erfuhr ich, dass der Vertrag aufgrund eines Schadens gekündigt worden war. Nach weiterem nachfragen, wie viele Schäden denn aufgetreten waren und wie hoch der Schaden gewesen ist, wurde mir mitgeteilt, dass sie zu keiner weiteren Auskunft verpflichtet wären.

Eine Schadenkündigung war in dem Fall, meiner Ansicht nach, am plausibelsten, da ein Vertrag für einen Nutzer eines Porsches höchstwahrscheinlich nicht aufgrund eines Verzuges der Erst- bzw. Folgeprämie gekündigt worden wäre. Entweder hatte er viele Schäden oder möglicherweise einen hohen Schaden bei der Vorversicherung gehabt, welches den Anlass zu einer Kündigung gab. Um abschließend nun an weitere Informationen über den Antragsteller zu gelangen, rief ich die „XX“-Wagnisdatei auf, konnte aber keinen Eintrag ersehen. Nun hatte ich das Für und Wider bezüglich der Deckung des Porsches gegeneinander abzuwägen. Dafür sprach, dass der Kunde viele Verträge bei uns hatte und die Kfz-Verträge auch schon 14 Jahre liefen und er ein pünktlicher Zahler war. Dagegen sprach jedoch, dass der Kunde eine Schadenquote für seine Kfz-Verträge hatte, mit der wir nach betriebswirtschaftlichen Erkenntnissen nichts mehr verdienten, da ja nicht lediglich die Schadenzahlungen Kosten für die Versicherung darstellten.

Nach telefonischer Rücksprache mit dem zuständigen Vermittler, wurde mir die Wichtigkeit dieses Kunden nochmals bestätigt mit der Bitte, bei der Dokumentierung des Antrages, die Annahmerichtlinien außen vor zu lassen. Daraufhin fragte ich mich also, wie wir als Versicherer das Risiko so gering wie möglich halten und den Wunsch des Versicherungsnehmers weitestgehend erfüllen können. Ich entschiede mich, dass wir bei einer Zusage zu einem Vollkaskovertrag für den Antragsteller, eine überdurchschnittliche Selbstbeteiligung in Höhe von 5.000 Euro vereinbaren würden. Dies entsprach der Höhe einer Selbstbeteiligung, die wir als Versicherer zumeist für Lkws anwenden.

Somit konnten wir das Risiko geringer halten, da ein Kaskoschaden erst ab 5.000 Euro für uns eine Zahlungspflicht bedeutete und zum anderen zu erwarten ist, dass der Antragsteller vorsichtiger mit seinem Fahrzeug umging und Kaskoschäden vermied. Wegen dieser verzwickten Situation hielt ich Rücksprache mit dem zuständigen Abteilungsleiter, dem ich kurzer Hand die Sachlage schilderte. Mit der Idee einer besonderen Vereinbarung in Form einer vertraglichen Selbstbeteiligung war er prinzipiell einverstanden. Jedoch gab er mir zu verstehen, dass bei dieser Selbstbeteiligung in Höhe von 5.000 Euro einfache Bagatellschäden, wie Lackschäden, durch uns dann nicht ausgeglichen würden. Der Kunde würde sich dann fragen, aus welchem Grund er eine Versicherung hätte. Darauf hin antwortete ich ihm, dass wir aber bei einem Totalverlust bzw. technischem Totalschaden den kompletten Neuwert bzw. den Wiederbeschaffungswert abzüglich Restwert nach Tarifbestimmungen ersetzen müssten.

Prinzipiell bewegte man sich bei der Höhe einer Schadenzahlung in der Obergrenze des Wertes, wenn beispielsweise ein Diebstahl vorliegt. Somit kam ich nach Absprache mit dem Abteilungsleiter zu dem Entschluss, dass es bei der Klasse des Fahrzeuges erforderlich wäre eine Selbstbeteiligung von 3.000 Euro sowohl für die Voll- als auch für die Teilkaskoversicherung zu vereinbaren. Denn der Tatbestand des Diebstahls fiel unter die Teilkaskoversicherung. Zusätzlich, speziell für das Risiko des Diebstahls, entschied ich mich die Deckung einzuschränken, d.h. ich legte eine Sonderbedingung für den Ausschluss des Diebstahls in osteuropäischen Ländern fest. Statistisch gesehen gehören Geländewagen nämlich zu den meist gestohlenen Autos in Osteuropa.

Ich teilte also sowohl meinem Abteilungsleiter als auch dem zuständigen Vermittler meinen Vorschlag mit, für das genannte Fahrzeug eine Haftpflicht- und Vollkaskoversicherung zu dokumentieren. Jedoch wurde abweichend vom Antrag eine Selbstbeteiligung in Höhe von 3.000 Euro und eine Sonderbedingung Vertragsbestandteil. Der Vorschlag traf bei beiden Parteien auf Zustimmung. Damit gewährte ich dem Antragsteller und zukünftigen Versicherungsnehmer seinen gewünschten Versicherungsschutz, stellte aber zugleich auch Risikogrenzen auf.

Da die bestehenden Verträge keine günstige Schadenquote hergaben, gab ich der Kfz-Bestandsabteilung den Hinweis, die Verträge in nächster Zeit regelmäßig auf ihre Rentabilität zu prüfen.

## **Auswertung**

Im Nachhinein hätte ich für die Wertedifferenz zu unseren Annahmerichtlinien unseren Rückversicherer kontaktieren können, damit er für diesen übersteigenden Wert das Risiko trägt. Dies hätte dann aber wieder einen höheren bürokratischen Aufwand zur Folge gehabt und außerdem hätten wir einen Teil der Prämie abgeben müssen. Daher entschied ich mich gegen diese Alternative. Ob dies eine negative Auswirkung auf das versicherungstechnische Äquivalenzprinzip hat wird sich während der weiteren Vertragslaufzeit herausstellen. Nach Ansicht von anderen Sachbearbeitern hätte man dem Antragsteller den Versicherungsschutz versagen sollen, um einem weiteren schlechten Schadenverlauf vorzubeugen.

## 5.5 Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge

### Reportbeispiel 1

#### **Aufgabenstellung**

Ich werde momentan in einer Agentur ausgebildet. Meine Ausbildung ist vertriebsorientiert. Bei der Agentur handelt es sich um eine Mehrpersonenagentur, in der ich neben meinem Ausbilder, einer Bürokraft und fünf weiteren Vertriebspartnern tätig bin. Zu meinem Aufgabenbereich gehören unter anderem die Büroarbeit, d. h. Telefongespräche annehmen, Vertrags- und Antragsbearbeitung sowie die Kundenbetreuung in der Agentur und beim Kunden zu Hause.

Während meiner Ausbildung besuchte ich sechs Ausbildungsseminare. Ein Seminar fand zum Thema „betriebliche Altersvorsorge“ (bAV) statt. Hierbei wurden mir die verschiedenen Wege zum Vertrieb der bAV aufgezeigt. Nach Rückkehr von dem Seminar besuchte ich mit einem Vertriebspartner der Agentur, über einen Zeitraum von zwei Wochen, Kunden mit dem Schwerpunkt betriebliche Altersvorsorge. Dadurch wurde mein Interesse an diesem Geschäftsbereich geweckt. Ich überlegte mit meinem Ausbilder, wie ich es alleine schaffen könnte, Kunden für das Produkt zu gewinnen. Als Ziel bekam ich, zehn Neukunden für dieses Produkt zu gewinnen.

#### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Ich selektierte aus dem Bestand meines Ausbilders die bereits bei uns versicherten mittelständischen Unternehmen heraus, die ich kontaktieren wollte. Insgesamt kam ich auf 30 Unternehmen, die für mich als Zielgruppe in Frage kommen.

Da die betriebliche Altersvorsorge im Wesentlichen daraus besteht, dass der Arbeitgeber dem Arbeitnehmer eine Versorgungszusage erteilt, habe ich mir vorgenommen, zuerst die Unternehmen und somit den Arbeitgeber zu kontaktieren. Ich bestellte Prospektmaterial, erstellte einen Serienbrief mit der Information, dass ich mich telefonisch melden werde und verschickte die Anschreiben an die Unternehmen. Ich legte mir die Liste mit den angeschriebenen Firmen auf Wiedervorlage für die nächste Woche.

#### **Durchführungsphase**

In der Zwischenzeit sprach ich Freunde, Bekannte und auch Kunden, die ich besucht habe auf die betriebliche Altersvorsorge an. Viele von ihnen hatten Interesse an der bAV, wussten aber nicht, ob ihr Arbeitgeber diese anbietet. Ich notierte mir die Namen der Firmen und schickte auch diesen den von mir erstellten Brief zu.

Eine Woche später holte ich die Liste mit den Unternehmen hervor und telefonierte mit den Firmen. Da es sich größtenteils um kleine und mittelständische Betriebe handelte, hatte ich oft direkten Telefonkontakt mit dem Inhaber. Einige Inhaber wussten gar nicht von den Möglichkeiten, die die bAV ihnen bietet und hatten großes Interesse an einem Beratungsgespräch diesbezüglich, sodass ich hier direkt Beratungstermine vereinbart habe. Viele weitere Firmeninhaber wussten sehr viel über die bAV, und bieten es ihren Mitarbeitern auch an, aber nur durch ein bestimmtes Unternehmen, mit dem sie bereits

zusammenarbeiten. Hier war der Kontakt freundlich, aber es kam leider zu keinem Termin. Wieder andere Firmen bieten es ihren Mitarbeitern an und sind auf keinen bestimmten Versicherer fixiert. Dies war für mich sehr vorteilhaft, da auf diese Weise weitere Termine zustande kamen oder ich mich zu einem späteren Zeitpunkt nochmals melden sollte. Diese Aussagen notierte ich mir und legte mir diese auf Wiedervorlage. Bei allen bisher geführten Gesprächen war der Kontakt freundlich. Leider gab es auch Firmeninhaber die unfreundlich waren und absolut kein Interesse an einem Telefongespräch mit mir hatten. Insgesamt konnte ich 17 Termine vereinbaren.

Die vereinbarten Termine legte ich mir von der Route her, sodass ich nicht viel fahren musste. Zu den ersten fünf Terminen wurde ich von einem Vertriebspartner der Agentur begleitet, der mir aber die Gesprächsführung überließ. Die Gespräche liefen in der Regel wie folgt ab, zunächst sprachen wir mit dem Firmeninhaber und stellten ihm das Produkt vor. Je mehr die Inhaber von dem Produkt erfuhren, desto interessierter wurden sie. Sie waren auch nicht abgeneigt dazu, ihren Mitarbeitern die bAV über unseren Partner anzubieten. Allerdings wollten sie ihren Mitarbeitern die Möglichkeit lassen, eventuell auf andere Versicherer auszuweichen. Mit den Firmeninhabern haben wir uns darauf geeinigt, dass ich den Mitarbeitern die bAV auf Basis der Gehaltsumwandlung anbieten werde. Jetzt mussten wir die Mitarbeiter informieren.

Da habe ich den Inhabern vorgeschlagen, die Mitarbeiter in einer Gruppenveranstaltung über die bAV zu informieren. Es wurde vereinbart, dass ich zu einem späteren Termin wieder komme und in der Frühstückspause den Mitarbeitern unser Produkt vorstelle. Ich traf auf sehr viel Interesse. Da die Pause durch meinen Vortrag zeitlich gut genutzt, aber begrenzt war, habe ich mir die Namen der Mitarbeiter notiert und bin mit ihnen so verblieben, dass ich mich in den nächsten Tagen bei ihnen melden werde. Insgesamt kam ich auf 60 Namen, die es nun zu kontaktieren galt. Eine Woche darauf habe ich zwei Nachmittage damit verbracht die einzelnen Mitarbeiter anzurufen. Alle konnten sich an meine Präsentation erinnern und fanden es gut, dass ich mich melde. Aus der langen Liste der Namen kamen 35 Termine zustande.

Bei den einzelnen Kundenbesuchen habe ich den Kunden alle Fragen zu der bAV auf Basis der Gehaltsumwandlung erklären können. Alle Kunden wollten eigentlich nur wissen, mit welchen Leistungen sie im Alter rechnen können. Nach Nennung der zu erwartenden Summen im Alter und der Beiträge die die Kunden tatsächlich einzahlten, war das Interesse sehr groß. Alle Kunden fanden, dass das von mir angebotene Produkt sehr gut und durchaus wichtig sei. Einige wollten sich aber nicht sofort dazu entschließen und baten um einige Tage Bedenkzeit oder sie wollten sich noch Angebote von anderen Versicherern einholen. Dies war natürlich in Ordnung.

## **Auswertung**

Bei insgesamt 12 Kunden hatte ich es geschafft eine bAV abzuschließen. In allen Kundengesprächen betrieb ich Cross-Selling, ich sprach nicht nur die bAV sondern auch andere Versicherungssparten an.

Mit den 12 Neuabschlüssen der bAV habe ich erfolgreich meine Arbeitsanweisung erfüllen können, zu meiner und zu der Zufriedenheit meines Ausbilders. Die komplexen Arbeitsabläufe, die mit der bAV zu tun haben, haben mir sehr viel Spaß gemacht. In den ersten Gesprächen mit den Firmeninhabern war ich etwas unsicher, daher habe ich einen

Vertriebspartner mitgenommen. Meine Unsicherheit bekam ich sehr gut in den Griff, sodass ich alle weiteren Termine alleine vorbereitete und die Kunden auch alleine besuchte. Nach dem fast permanenten Umgang mit dem Thema bAV habe ich mir vorgenommen, mich weiter mit diesem Thema zu beschäftigen und eine Fachberaterausbildung auf diesem Gebiet zu absolvieren.

Mein Fazit lautet, die betriebliche Altersvorsorge ist ein sehr gutes Produkt für den Arbeitnehmer wie auch für den Arbeitgeber. Und ich möchte viele Leute darüber informieren, zudem kann man beim Kunden sehr gut Cross-Selling betreiben, wenn man schon mal da ist.

## Reportbeispiel 2

### **Aufgabenstellung**

Während meiner Ausbildung in der Hauptverwaltung wurde ich auch in der Marketingabteilung eingesetzt. Ich beschäftigte mich dort unter anderem mit der Produktbetreuung, mit Marktanalysen und mit der Vertriebsunterstützung.

Um ein Versicherungsunternehmen erfolgreich führen zu können, muss der Vertrieb der einzelnen Produkte und die Abstimmung zwischen dem Unternehmen und dem Vertrieb funktionieren. Unsere Vertriebspartner befassen sich sowohl mit dem Verkauf der Produkte, als auch mit der Betreuung der Kunden. Der Vertrieb ist daher eng an den Kundendienst und an die Marketingabteilung geknüpft. Beide Bereiche haben eine unterstützende Funktion bei der Betreuung, der Vermarktung und dem Verkauf der einzelnen Produkte.

Zu diesem Thema bekam ich ein Anschreiben von dem Regionaldirektor des Kompetenz-Centers. Dieses Schreiben umfasste eine Ausschreibung der betrieblichen Altersversorgung (bAV) des Universitätsklinikums Musterhausen. Dieses beabsichtigte eine Entgeltumwandlung für seine Mitarbeiter anzubieten und wollte sich dazu Angebote einholen. Ausschreibungen werden meist von größeren Firmen veranlasst, die sich nicht auf einen „kleinen“ Vertriebspartner verlassen wollen. Diese beauftragen einen Vertriebspartner, der auf verschiedene Versicherungsunternehmen zugeht und Angebote einholt. Diese Angebote werden dann verglichen und der Firma vorgelegt.

Meine Aufgabe bestand nun darin, die Ausschreibungsvorlage mit den erforderlichen Angaben zu vervollständigen und mit weiteren gewünschten Unterlagen zu versehen, um den Vertriebspartner bei dem Vertrieb unseres Produktes zu unterstützen und so den Verkauf zu fördern. Da ich in meiner betrieblichen und auch schulischen Ausbildung sehr wenig mit der bAV konfrontiert wurde, war mein Wissen dies bezüglich zunächst sehr begrenzt. Daher sah ich einen besonderen Reiz darin, mich mit dem Thema genauer zu beschäftigen und mich mit der Aufgabe auseinander zu setzen.

### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Zunächst machte ich mir eine Kopie der Ausschreibung und sah mir das Anschreiben genauer an. Danach blätterte ich die Ausschreibung durch, um mir einen ersten Überblick zu verschaffen. Ich notierte mir den Vertriebspartner und die Firma, von der das Anschreiben kam. Meine Ausbilderin erklärte mir, dass wir solche Ausschreibungen nur beantworten, wenn der Vertriebspartner auch sonst mit uns zusammen arbeitet oder zumindest bereit ist neu angebunden zu werden, sodass wir davon ausgehen können, dass dieser wirklich Verträge für uns vermitteln möchte und nicht nur Informationen über unser Unternehmen einholt. Weiterhin markierte ich mir in der Ausschreibung Auffälligkeiten und Unklarheiten und schrieb mir erste Ideen zur Informationsbeschaffung an den Rand.

Erfragt wurden Informationen zu den Kriterien Sicherheit, Erfahrungen, Rentabilität, Umsetzung und Musterberechnungen. Die Musterberechnung beinhaltete eine Rentenversicherung mit garantierter Ablaufleistung, einschließlich Beitragsfreistellung bei mindestens 50 % - iger BU und eine 10 - jährige Rentengarantiezeit. Der monatliche Umwandlungsbetrag betrug 100,00 €. Das Eintrittsalter sollte zwischen 30 und 50 Jahre sein, die Laufzeit jeweils bis zum 65. Lebensjahr. Als Berufe sollten Krankenschwester und Krankenpfleger/-in berücksichtigt werden. Nach Abschluss meiner Durchsicht habe ich meine weitere Vorgehensweise mit meiner Ausbilderin besprochen und nach verschiedenen Ansprechpartnern gefragt.

## Durchführungsphase

Bei dem Vertriebspartner handelte es sich um einen Herrn Mustermann von der Mustermann Versicherungskontor GmbH. Sowohl die Firma, als auch der Name waren mir unbekannt. Daher versuchte ich, mit Hilfe von internen Programmen, Auskünfte darüber zu erhalten, ob Herr Mustermann für uns tätig ist. Zugleich bat ich auch unsere Orga-Abteilung um nähere Angaben. Meine Recherche ergab, dass dieser Vertriebspartner vor einigen Jahren bereits Verträge für uns vermittelt hatte. Letztendlich entschied ich mich unter Einbeziehung der entsprechenden Außendienstführungskraft, um ggf. neue Vermittlungsverträge zu schließen, und nach Rücksprache mit meiner Ausbilderin dazu, die Ausschreibung zu beantworten.

Ich überprüfte vorab, ob wir die gewünschte Musterberechnung tariflich überhaupt erfüllen können. Aus den Angaben zu den Musterberechnungen ergaben sich für mich jedoch keine Schwierigkeiten, sodass ich zuerst die Angebote erstellte. Danach begann ich die Fragen der Reihe nach durchzugehen und zu beantworten. Zu dem Kriterium Sicherheit gehörten Informationen zu unseren Ratings und zu dem Risikoträger unserer bAV. Dazu fügte ich der Ausschreibung eine Übersicht, der Ratings und der bAV-Awards von AssCompact, bei. Bezüglich des zweiten Aspektes kontaktierte ich den zuständigen Aktuar unserer Mathematikabteilung.

Weiterhin enthielt die Ausschreibung die Fragen, ob und für wie viele Krankenhäuser unser Unternehmen bereits die bAV durchführt, sowie eine Frage nach branchenspezifischen Referenzen. Zu beiden Fragen habe ich keine Angaben gemacht, da wir als Unternehmen nicht mit unseren Kunden werben. Das Universitätsklinikum Musterhausen wollte auch Auskunft darüber, wie erfolgreich unser Unternehmen mit dem eingesetzten Kapital wirtschaftet. Dazu teilte ich unsere Nettoverzinsung, unsere bilanziellen Bewertungsreserven, die Entwicklung unserer Abschlusskostenquote, sowie die Entwicklung der Verwaltungskostenquote der letzten 5 Jahre mit. Die Informationen dazu beschaffte ich mir in unserem Druckstückportal.

Unter dem Kriterium Rentabilität folgten noch weitere Fragen zur Entgeltumwandlung bzgl. Gebühren und Verwaltung. Da ich in unserem Druckstückportal keinerlei Antworten gefunden habe, informierte ich mich in unserer Tarifentwicklung. Diese teilte mir mit, dass wir die Entgeltumwandlung unmittelbar selbst verwalten und auch keine zusätzlichen Gebühren neben den zu entrichtenden Prämien berechnet werden. Bei dem Aspekt Umsetzung ging es um die Möglichkeiten der Umsetzung und der Beratung. Unsere Unternehmensansicht sieht vor, dass wir bei solchen Anfragen nicht den Vertriebspartner direkt, sondern die Außendienstführungskräfte unterstützen. Daher habe ich unserem Regionaldirektor des KC eine E-mail gesendet, damit er mir mitteilt, welche der Möglichkeiten er als direkter Ansprechpartner anbieten möchte.

Die vollständig ausgefüllte Ausschreibung habe ich mit den notwendigen Unterlagen versehen an unser zuständiges KC geschickt. Von dort aus wurde diese an Herrn Mustermann weitergeleitet. Dieser hat sich dann wiederum mit dem Universitätsklinikum Musterhausen in Verbindung gesetzt, um unser Angebot zu unterbreiten.

## Auswertung

Nach einigen Wochen habe ich im KC angerufen, um mich darüber zu informieren, ob das Geschäft mit dem Universitätsklinikum zustande gekommen ist. Mein Ansprechpartner erklärte mir, dass neben uns noch drei weitere Versicherungsunternehmen diese Ausschreibung erhalten haben. Letztendlich hatte sich das Universitätsklinikum Musterhausen für einen anderen Bewerber entschieden. Die Gründe gegen uns lagen wohl im Preis-Leistungs-Verhältnis und in der Verwaltung. Genauere Auskünfte darüber habe ich leider nicht erhalten.

Die Vertriebsunterstützung halte ich persönlich für sehr sinnvoll. Es ist eine gute Möglichkeit sich als Unternehmen zu präsentieren und somit seine Produkte zu vertreiben. Weiterhin fördert es den Austausch von Informationen und die Abstimmung zwischen den Beteiligten. Vertriebsunterstützende Maßnahmen können zugleich eine gute Möglichkeit sein, um ein Feedback über das eigene Produkt und den Vertrieb zu erhalten.

In meinem Fall war das Feedback jedoch nicht zufriedenstellend. Zwar habe ich Auskünfte über die Gründe erhalten, die dazu geführt haben, dass sich das Universitätsklinikum für eine andere Gesellschaft entschieden hat, doch die Gründe gaben mir wenig Aufschluss über mögliche Mängel unseres Produktes und dessen Vermarktung. Zudem wäre es einfacher, eine direkte Rückmeldung von dem Vertriebspartner bzw. auch direkt vom Kunden zu erhalten. Außerdem sollten wir dieses Feedback nach jeder Ausschreibung „automatisch“ erhalten, um am Ende die richtigen Schlüsse ziehen zu können.

Daraufhin habe ich mir Gedanken gemacht, ob und wie sich die Problematik umsetzen lässt. Ich habe mir überlegt, dass ich einen Rückmeldungsbogen entwerfen kann, der dann jeder bearbeiteten Ausschreibung beigelegt werden sollte. Aus dem Rückmeldungsbogen sollte hervorgehen, was den Kunden überzeugt hat oder was nicht gut angekommen ist, sodass das Geschäft an einen anderen Bewerber ging. Wichtige Punkte sind hierbei in erster Linie die Höhe der Prämie und die dazugehörige Ablaufleistung. Aber auch die Verwaltung, dass heißt, die vertriebliche Unterstützung und die Kundenbetreuung spielen eine sehr große Rolle bei der Entscheidung. Ein anderer wichtiger Aspekt ist die Art der Darstellung unserer Informationen, z.B. der Musterberechnungen. Ein weiterer interessanter Aspekt ist die Bewertung des Vertriebs und der Ansprechpartner.

Hierbei bleibt jedoch das Problem, dass das Interesse der Vertriebspartner und vor allem der betroffenen Firma, unseren Rückmeldungsbogen auszufüllen, eher gering sein könnte. Daher würde ich vorher den Außendienstführungspartner kontaktieren und darum bitten, die Rückmeldung einzuholen und an uns weiterzuleiten. Die Auswertung der Rückmeldungsbögen sollte Aufschluss darüber geben, wo unsere Stärken und Schwächen liegen und lässt so eine Verbesserung und Optimierung des Produktes und des Vertriebs zu.

Die Aufgabe an sich gestaltete sich für mich schwieriger als ich angenommen hatte. Es handelte sich nicht um eine einfache Informationsbeschaffung zum Thema bAV, sondern mehr um die Beschaffung von Hindergrundinformationen, die nicht in jedem Skript und in den Versicherungsbedingungen zu finden sind. Die Aufgabe war dennoch sehr lehrreich für mich, da ich so einerseits noch weitere Informationsquellen kennen gelernt habe, die mir bis dahin noch unbekannt waren. Andererseits habe ich gesehen, wie eng die einzelnen Abteilungen miteinander verknüpft sind und inwiefern die Marketingabteilung wirklich eine Koordinationsfunktion hat.

## 5.6 Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden

### Reportbeispiel 1

#### **Aufgabenstellung**

Seit Mitte Mai werde ich im Gewerbekundenbereich eingesetzt. Von zwei Ausbildern werde ich in den Vertriebs- und Maklerbereich eingearbeitet. Zum meinen Aufgaben im Maklerbereich gehört, unter anderem, die Anforderung und Beurteilung von Angeboten bei verschiedenen Versicherern.

Gegen Ende Juli hatte einer unserer Außendienstmitarbeiter einen Termin bei einem unserer Kunden, einem Bildungszentrum. Gesprächsanlass war die Optimierung des Versicherungsschutzes und die Anpassung der Beiträge. Durch eine nachfolgende Aktennotiz wurden alle Abteilungen, deren Verträge angesprochen wurden, darüber in Kenntnis gesetzt und gebeten, die Verträge des Kunden auf Aktualität des Deckungsschutzes zu überprüfen und Vergleichsangebote von anderen Versicherern einzuholen. Durch den zuständigen Ausbilder in der Abteilung wurde die Aufgabe der Angebotsanforderung auf mich übertragen.

#### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Bevor ich Angebote von Versicherern eingeholt habe, verschaffte ich mir durch unser Betriebssystem einen Überblick darüber, welche Verträge des Kunden bei uns im Bestand sind und welche davon in den Gewerbebereich fallen.

Um dem Kunden ein optimales Preis-Leistungsverhältnis anbieten zu können, bin ich zu dem Entschluss gekommen, die technischen Risiken der Maschinenversicherung und der Elektronikversicherung zusammen mit der Haftpflichtversicherung und den gewerblichen Risiken Gebäude, Inhalt, Feuer und Betriebsunterbrechung in einem Multilineprodukt auf dem Markt zu platzieren.

#### **Durchführungsphase**

Um aktuelle Daten und Hintergrundinformationen zu den einzelnen Versicherungen zu bekommen, bin ich in die betreuenden Abteilungen in unserem Haus gegangen. Nach einem Gespräch mit der TV- Abteilung (welche die technischen Risiken betreut) hat sich herausgestellt, dass die Maschinenversicherung aufgrund ihrer Komplexität und des günstigen Beitrages nicht umgestellt werden muss.

Durch das Gespräch mit der Haftpflichtabteilung hat sich ebenfalls ergeben, dass die Haftpflichtversicherung nicht zu einem anderen Versicherer umgedeckt werden kann. Zum einen kann sie noch nicht gekündigt werden und zum anderen liegen ihr besondere Bedingungen zugrunde, sodass die Schäden, die durch Praktikanten verursacht werden, mitversichert sind. Die Haftpflichtversicherung wurde erst vor einem halben Jahr umgedeckt und nur ein Versicherer war bereit dieses Risiko zu zeichnen.

Nach einer wiederholten Rücksprache mit dem Ausbilder haben wir uns dazu entschlossen, die Risiken nicht in einer Multilinepolice sondern einzeln auf dem Markt zu platzieren, um dem Versicherungsnehmer die möglichst besten Einzelangebote empfehlen zu können. Aus diesem Grund habe ich meine Anfrage an die fünf größten Versicherer auf dem Markt gerichtet. Durch die langjährige Zusammenarbeit bekommen wir zum Teil besondere Konditionen und haben zur Erleichterung direkte Ansprechpartner.

Bei der Erstellung der Angebotsanfrage habe ich genau darauf geachtet, welche Daten der Versicherer benötigt und welche Zusatzinformationen ihm helfen, sich einen genauen Überblick über das zu versichernde Objekt zu verschaffen. Zur Erleichterung habe ich das Angebot in zwei Teile gegliedert. In dem allgemeinen Teil stehen Angaben zum Versicherungsnehmer wie Anschrift und eine kurze Betriebsbeschreibung, im speziellen Teil stehen Angaben über die gewünschten Versicherungen, wie Versicherungssummen, versicherte Gefahren usw. Weiterhin habe ich die Anfrage tabellarisch aufgebaut, übersichtlich gestaltet und auf den Internetauftritt des Versicherungsnehmers hingewiesen. Die Anfrage habe ich mit einem entsprechenden Anschreiben per E-Mail an die Maklerbetreuer der einzelnen Versicherer geschickt.

Schon wenige Tage später konnte ich mit der Auswertung der Angebote beginnen. Die Angebote wurden von mir auf die Richtigkeit der Angaben überprüft. Weiterhin habe ich die Deckungskonzepte der Versicherer miteinander verglichen und Besonderheiten farblich kenntlich gemacht. Darüber hinaus habe ich zur Erleichterung eine Übersicht zu den Angeboten erstellt, bei der sich Preise, Laufzeiten und Besonderheiten im jeweiligen Deckungskonzept gegenüberstehen.

Bevor ich mich an die Erstellung der abschließenden Aktennotiz mit Empfehlung an den Kunden begeben habe, habe ich noch mal Rücksprache mit meinem Ausbilder gehalten. Wir sind den ganzen Vorgang nochmals durchgegangen und haben unsere Meinungen zu den verschiedenen Angeboten ausgetauscht. Das Ergebnis viel so aus, dass wir dem Kunden nur ein Angebot empfehlen können, bei dem sich der Versicherungsschutz im Vergleich zur bisherigen Deckung wesentlich verbessert und der Beitrag sich nur geringfügig erhöht. Diese Entscheidung habe ich dem betreuenden Außendienstmitarbeiter mit Aushändigung der Aktennotiz und der Angebotsübersicht übergeben. Dieser hat sich dann mit dem Versicherungsnehmer in Verbindung gesetzt und einen weiteren Beratungstermin vereinbart.

## **Auswertung**

Nachdem ich den Vorgang soweit abgeschlossen und zurück in die Hände des Außendienstmitarbeiters gegeben habe, habe ich mir einen Termin zur Nachverfolgung des Vorgangs ins System gesetzt. Dabei wollte ich wissen, wie sich der Kunde entschieden hat und ob sich der Aufwand gelohnt hat.

Die von mir erarbeitete Struktur für die Angebotsanfrage hat sich als vorteilhaft erwiesen und ich werde diese auch in Zukunft für vergleichbare Anfragen verwenden. Dadurch ergibt sich eine Arbeits- und Zeitersparnis, die wiederum dem Kunden zu Gute kommt.

## Reportbeispiel 2

### **Aufgabenstellung**

Im Rahmen meiner Ausbildung, bei einer Versicherungsgesellschaft, wurde ich in den unterschiedlichen Bereichen der Sachversicherung eingesetzt. Ein Bereich davon war, der der gewerblichen Versicherungen. Obwohl ich nur kurz in der gewerblichen Angebots- und Antragsabteilung eingesetzt wurde, hatte ich die Möglichkeit, die Prozesse der Angebotserstellung sowie die Kommunikation zwischen Vertriebspartner und Kunden, zu beobachten sowie dabei mitzuarbeiten. Zu meinen Aufgaben in der gewerblichen Angebots- und Antragsabteilung zählte u. a. die Bearbeitung von Makleranfragen, einschließlich der dazugehörigen Angebotserstellung und gegebenenfalls die entsprechenden Antragsprüfung.

Der Fall, den ich im Folgenden beschreiben werde, stach aufgrund seines ungewöhnlichen Bearbeitungsverlaufes und der unzureichenden Informationslage, zu Bearbeitungsbeginn, hervor. Die Situation begann damit, dass wir von einem unserer Vertriebspartner, einem unabhängigen Makler, ein formloses Fax erhielten, in dem er uns beauftragte, ein Angebot für die Absicherung eines Gaststättenbetriebes zu erstellen. Das Fax des Vertriebspartners enthielt folgende Informationen:

Der Betrieb befand sich im innerstädtischen Gebiet der Stadt Dortmund mit der Postleitzahl xxxxx, in einem vierstöckigen Gebäude. Es handelte sich um eine Schank- und Speisewirtschaft. Die gesamte Nutzungsfläche betrug 350 qm, einschließlich des Betriebes einer Kegelbahn und eines separaten Saales für Feierlichkeiten. Zusätzlich zum Restaurantbetrieb wurden Appartements vermietet, die sich über der Gaststätte befanden. Des Weiteren befanden sich für Kunden nutzbare Fahrzeugstellplätze im Hof des Komplexes. Der Wert des Inventars wurde mit 70.000 € beziffert.

### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Da die Aufgabe sehr komplex war, erstellte ich einen Plan über die von mir beabsichtigte Vorgehensweise. Dieser beinhaltete folgende Bearbeitungsschritte:

- Kann anhand der Angaben des Maklers ein Angebot erstellt werden?
- Welche wichtigen Daten fehlen für die Abgabe eines Angebots?
- Rücksprache mit dem Ausbilder über die weitere Vorgehensweise

### **Durchführungsphase**

Da ich bereits mit unserem PC-Angebotsprogramm gearbeitet hatte, war ich mir dessen bewusst, dass die vorhandenen Daten nicht für die Erstellung eines spezifizierten Angebotes ausreichen würden. Um die noch benötigten Informationen beschaffen zu können, würde ein Telefonat mit dem Vertriebspartner erforderlich sein. Zu diesem Zeitpunkt entschied ich mich aber dagegen, den Makler zu kontaktieren, damit ich erst die vorhandenen Daten prüfen und das Angebot so weit wie möglich vorbereiten konnte. Dies gab mir die Möglichkeit, die fragliche Situation in einem einzigen Telefonat aufzuklären, die fehlenden Daten zeitgleich zu ergänzen und dem Vertriebspartner das Angebot direkt zur Verfügung zu stellen. Außerdem könnte ich auf Fragen unmittelbar reagieren und den Versicherungsvorschlag erläutern.

Da ich aber zumindest eine ungefähre Vorstellung über die Art und den Umfang des Betriebes hatte, konnte ich zunächst den Absicherungsbedarf für das spezifische Risiko ermitteln und im späteren Verlauf das passende Versicherungsprodukt aus unserem Angebot auswählen. Ich suchte das Gespräch mit meinem Ausbilder, um mit Hilfe seiner Erfahrung, mögliche Lösungsansätze zu erarbeiten. Da wir keine preislichen und inhaltlichen Vorgaben über den gewünschten Versicherungsschutz hatten, entschieden wir uns, den umfassendsten und für den Kunden vorteilhaftesten Schutz anzubieten. Dieser enthält eine Betriebshaftpflicht-, eine Betriebsinhalts- und eine Glasversicherung.

Die Versicherungsgesellschaft bietet, für seine gewerblichen Kunden, Deckungskonzepte für verschiedene Branchen an. Diese zeichnen sich durch, speziell an die Bedürfnisse der jeweiligen Betriebsart angepasste, Deckungsumfänge aus. Unser Deckungskonzept, für das Gastgewerbe, würde, für das vorliegende Risiko, den passenden Rahmen bilden, wobei zu beachten ist, dass für einen optimalen Versicherungsschutz auch die einzelnen Besonderheiten des betreffenden Betriebes zu berücksichtigen wären.

Unser PC-Angebotsprogramm wurde eigens, für unsere Vertriebspartner, entwickelt und ist daher sehr benutzerfreundlich gestaltet und einfach zu bedienen, weshalb die Angebotserstellung in technischer Hinsicht keine Herausforderung darstellt. Natürlich hätte der Makler auch die Möglichkeit gehabt, das Angebot selbst zu erstellen. Uns ist aber bewusst, dass unsere Vertriebspartner mit den unterschiedlichsten Firmenprogrammen arbeiten müssen, sodass wir diesen Part gerne übernehmen.

Ich wählte zunächst das Anwendungsprofil des „Deckungskonzepts Gastgewerbe“ aus und gab dann, die mir bekannten Risikodaten, ein. Im Verlauf der Angebotserstellung traten nun die erwarteten Probleme, aufgrund der unvollständigen Angaben, auf. Es fehlten noch Angaben über die Anzahl der Beschäftigten, der betriebenen Kegelbahnen und Veranstaltungssäle und der zur Beherbergung angebotenen Appartements. Zudem musste ich wissen, ob die Gaststätte innerhalb eines Jahres länger als sechs Monate bewirtschaftet wird. Des Weiteren war zu klären, ob mögliche Deckungserweiterungen, also Versicherungsschutz für, die von beherbergten Gästen eingebrachte Gegenstände, die von Beherbergungsgästen eingestellten Kfz und das darin enthaltene Gepäck gewünscht würde. Um aber erst einmal die Fehlermeldungen des Programms zu umgehen und die Angebotserstellung fortzuführen, gab ich zunächst beliebige Informationen vor. Es bestand hier auch nicht die Möglichkeit, von Erfahrungswerten auszugehen. Wie mein Ausbilder mir mitteilte, gibt es selbst bei Betrieben, die in Größe und Angebot vergleichbar sind, unterschiedlichste Konstellationen was z. B. die Anzahl und Zusammenstellung der Mitarbeiter oder die Nutzung des vorhandenen Raumes angeht. Dieser Umstand machte eine vorläufige Preiskalkulation unmöglich. Die Erfahrung ließ lediglich auf die Aufteilung der Versicherungssumme schließen, die wir, mit 65.000 € auf die Einrichtungen und 5.000 € auf die gelagerten Vorräte, verteilten. Für die Kalkulation der Glasversicherung legen wir die Gesamtnutzungsfläche von 350 qm zugrunde, da wir davon ausgehen, dass Betriebe dieser Art keine Scheiben mit einer Größe über 6 qm haben. Scheiben dieser Größe müssten gesondert versichert werden.

Nun rief ich unseren Vertriebspartner an, um ihm, unseren Produktvorschlag vorzustellen und gleichzeitig die fehlenden Daten zu ergänzen. Der Makler nahm den Vorschlag des Versicherungsumfangs bestätigend zur Kenntnis. Die noch benötigten Angaben musste er zunächst noch beim Kunden erfragen, versicherte aber, sich kurzfristig zurück zu melden. Noch am selben Tag rief der Makler zurück und teilte mir die notwendigen Informationen mit.

Da ich im Angebotsprogramm den direkten Zugriff auf die erstellten Angebote hatte, konnte ich zeitgleich die Daten ergänzen. Es stellte sich heraus, dass sechs Personen in dem Betrieb beschäftigt wurden. Außerdem wurden zwei Kegelbahnen betrieben und ein separater Veranstaltungssaal, sowie zwei Apartments zur Beherbergung angeboten. Ein Dutzend Stellplätze für Kfz standen zur Verfügung, der Betrieb wurde ganzjährig bewirtschaftet. Die Beitragsberechnung ließ sich nun maschinell durchführen. Es ergab sich ein Jahresbeitrag für die Betriebshaftpflichtversicherung von 496,10 €, für die Geschäfts-Inhaltsversicherung von 659,64 € und für die Glasversicherung von 446,07 € inklusive der gesetzlichen Versicherungssteuer.

Als letzten Arbeitsschritt schickte ich dem Vertriebspartner das Angebot per E-Mail zu. Zusätzlich ließ ich durch das Programm einen Antrag erzeugen, in dem, die erfassten Daten enthalten waren. Diesen versendete ich ebenfalls über das Internet, wobei ich darauf achten musste, dass die E-Mails keinerlei personenbezogene Daten enthielten. Der Makler hatte nun die Möglichkeit, die Dokumente auszudrucken. Anschließend konnte er das von uns erstellte Angebot dem Kunden überreichen und erläutern. Zudem hatte er einen vorbereiteten Antrag, den er gemeinsam mit dem Kunden abschließend ausfüllen und zur Unterschrift vorlegen konnte. Etwa eine Woche später erhielten wir den ausgefüllten und unterschriebenen Antrag zurück. Damit sein Kunde schon während des Prüfungszeitraumes versichert war, hatte der Vermittler vorläufigen Versicherungsschutz beantragt, den wir ihm per Fax bestätigten.

Da der Antrag durch uns vorbereitet worden ist und auch die weiteren Angaben keinen Anlass zur Nachbearbeitung gaben, war eine schnelle Antragsprüfung möglich. Der Antrag wurde zu den beantragten Bedingungen dokumentiert.

## **Auswertung**

In der gewerblichen Versicherung hatte ich bis dato nur Fälle bearbeitet, zu denen ich alle notwendigen Informationen besaß. Dieser Fall zeigte mir, dass dieses Gebiet ein hohes Maß an Erfahrung und Vorstellungskraft erfordert, um die Bedarfssituation unterschiedlicher Betriebe korrekt einschätzen zu können.

In der Nachbetrachtung des Falles hätte ich bei entsprechender Erfragung die fehlenden Daten früher angefordert. Hätte der Fall einen ungünstigeren Verlauf genommen, etwa wenn der Makler keine Zeit für die Informationsbeschaffung gehabt hätte oder der Kunde nicht erreichbar gewesen wäre, hätten diese Umstände den Bearbeitungsprozess unnötig verlängert. Außerdem wäre ich bei unserem Telefonat mit dem Makler gemeinsam durch die verschiedenen Schritte des Angebotsprogramms gegangen und hätte ihm dabei unsere vielseitige Produktpalette näher vorgestellt. Dadurch könnte er beim Kundenbesuch auf eventuelle Rückfragen eingehen und das Angebot bei Bedarf abzuändern. Zudem wäre er bei einem ähnlichen Fall nicht mehr auf unsere Hilfe angewiesen, was ihn womöglich dazu motiviert hätte, in Zukunft weitere Gewerbeversicherungen von uns anzubieten.

## 5.7 Vertrieb von Versicherungsprodukten für Privatkunden

### Reportbeispiel 1

#### **Aufgabenstellung**

Ich bin Auszubildende bei der Proximus Versicherung und habe während meiner betrieblichen Ausbildungszeit in der Abteilung Zentrale-Direkt-Betrieb-Kraftfahrt verschiedene Tätigkeiten im Bereich der Datenauswertung erhalten.

Mir wurde die Aufgabe gestellt, in unserem Sparten-Statistik-System (kurz: SPASS) für den Monat März 2008 eine individuelle Auswertung von Daten im Bereich Kraftfahrt durchzuführen. Diese Auswertung habe ich für 11 Niederlassungen und die Proximus Service GmbH erstellt und in den verschiedensten Kategorien, wie z.B. die angegebene Art der Zahlweise, besteht ein abweichender Halter, welche Staatsbürgerschaft liegt vor oder welche Wagniskennziffer liegt dem Vertrag zugrunde, durchgeführt. Die aufgeführten Drills dienen als Grundlage für die darauffolgende Auswertung und dem Vergleich zwischen Gesamtbestand Proximus Gesellschaft und den Beständen der einzelnen Niederlassungen.

#### **Planungs- und Durchführungsphase**

Um überhaupt mit der Auswertung beginnen zu können, habe ich mich als Erstes mit unserem Sparten-Statistik-System näher vertraut gemacht und durch ein internes Handbuch, mir die Bedienung des Systems in der Theorie angelesen. In diesem System sind alle Datenmerkmale aus unserem Kundenverwaltungssystem (KVS) erfasst und können im Gesamten oder auch individuell - je nach Auswertungsart - abgerufen werden. Mit Hilfe dieses Systems lassen sich Aussagen über die Bestandsentwicklung der Proximus Direkt Versicherung AG in den vergangenen Monaten treffen bzw. zu einem Jahreswechsel, der gerade im Bereich der Kfz-Versicherung von Bedeutung ist.

Die Daten im Privatversicherungsbereich können über verschiedene Ebenen gedrillt werden, d. h. verschiedenste Merkmale können mit oder ohne Einschränkungen zusammen angezeigt werden und nach Bedarf für eine Auswertung verwendet werden. Ebenfalls können zu einer Auswertung auch Variablen zur Einzelanlistung angezeigt werden, die vom Benutzer individuell ausgewählt werden können, um so eine noch genauere Auswertung zu erhalten. Die individuelle Auswertung dient vor allem zur zielgerichteten Informationsgewinnung und zur gezielten Überwachung von Bestandsmerkmalen. Mit dieser Option können benötigte Auswertungen auf den „Punkt“ gebracht werden, jedoch auf Grund der Komplexität der Datensätze kann es zu längeren Auswertungszeiten kommen. Diese Art der Auswertung kann zurzeit nur für die Sparte Kraftfahrt verwendet werden. Zur vereinfachten Bearbeitung der Datensätze können Standard-Auskünfte als auch einzelne Sätze in MS Excel exportiert werden. Diese können dann mit Hilfe einer Pivot-Tabelle oder anderen Excel-Funktionen bearbeitet werden.

Da nicht nur das Verständnis in der Theorie wichtig ist, habe ich mir vor der eigentlichen Auswertung Zeit genommen, um das System auch in der Praxis näher kennen zu lernen. Hierzu habe ich mir verschiedene Konstellationen ausgedacht, die für eine Auswertung von Bedeutung sein können. Durch diese Übungen kann ich besser an die Aufgabe herangehen, da ich weiß, wie das System im groben funktioniert und welche Funktionen vorhanden sind.

Für den Niederlassungsvergleich werden zunächst die Daten für die Auswertung vorbereitet: die Regionalzentren, Error-Daten, die Zentrale und vorhandene Nullbestände können für die weitere Auswertung vernachlässigt werden und von mir aus dem Datensatz herausgelöscht werden. Über einen angelegten Autofilter in MS Excel und durch das Erstellen einer Pivot-Tabelle habe ich die Möglichkeit, mir die passenden Merkmalspaare zusammen zu stellen und im Anschluss auszuwerten.

Die einzelnen Daten, wie z. B. die Art der Zahlweise pro Niederlassung (jährlich, halbjährlich, vierteljährlich oder monatlich), besteht ein Abweichender Halter (ja oder nein), wie ist die Aufteilung der einzelnen Staatsbürgerschaften für den Bereich K etc., werden dann von mir in einer gesonderten Tabelle, nach der Anzahl der Verträge, für die entsprechende Niederlassung und für den gesamten Kundenbestand der Proximus Direktversicherung AG ermittelt und eingetragen. Diese Daten dienen zur späteren Auswertung über meist gewählte Vertragsbausteine und um daraus eine mögliche Optimierung zu gewinnen. Für uns, als Versicherer, ist es interessant zu sehen, welche Fahrzeuge in unserem Bestand versichert sind und in welchem Verhältnis sich der Bestand der einzelnen Niederlassung zum Gesamtbestand verteilt. Diese Vorgehensweise wird für alle Niederlassungen wiederholt und die ermittelten Daten in MS Excel erfasst.

An einem Beispiel möchte ich die genaue Durchführung näher beschreiben: Zusammenstellung der Datensätze für das Merkmal: Wagniskennziffer und die Anzahl der dazugehörigen Verträge.

Das SPASS - Programm wird über die Serverfarm geöffnet und legt als erstes den Zeitraum für die Auswertung fest. In diesem Fall ist es der Monat März 2008. Durch die Bestätigung für eine individuelle Auswertung im Bereich Direkt, wird die Auswahlmaske gestartet. Voreingestellt ist der Drill für die Niederlassungen, die neben dem Drill für die Wagniskennziffern benötigt werden. Da bei der Auswertung eine Staffelung erforderlich ist, werden alle bekannten Wagniskennziffern ausgewählt und keine Einschränkungen vorgenommen. Das Programm zeigt mir die Gesamtzahl der Datensätze an, durch das Anklicken der ausgewählten Punkte kann ich alle „markierten“ Sätze in Excel exportieren.

Die entstandene Tabelle zeigt mir die Niederlassungen, die Anzahl vorhandener Verträge zur Wagniskennziffer an. Für die Auswertung wichtigen Wagniskennziffern (WKZ) sind: Kraftrad/Kraftrroller (003), Mopeds oder ähnliche Leichtkraftfahrzeuge (005-011), verschiedene Arten der Leichtkraftroller (012-018), Leichtkraftrad (022-028), PKW (112), Campingfahrzeuge (127), Lieferwagen (202), Anhänger (501, Wohnwagenanhänger (541) und die Anzahl der restlichen Wagniskennziffern.

Um die erhaltenen Daten in Excel besser aufarbeiten zu können, habe ich einen Autofilter über die Spalten gelegt und dann im Anschluss eine Pivot-Tabelle erstellt. In einer Pivot-Tabelle, die eine interaktive Tabelle darstellt, können große Datensätze zusammengefasst und analysiert werden. Für die Analyse stehen verschiedene Betrachtungsmöglichkeiten zur Verfügung und dadurch können aufkommende Fragen rasch beantwortet und Zahlen vorgelegt werden.

In einer erstellten Pivot-Tabelle können die benötigten Daten detailliert gefiltert werden, um so die benötigte Einzelanlistung mit der zugehörigen Anzahl zu erhalten. Über eine Feldliste kann ich mir die einzelnen Elemente (NL zu WKZ mit der dazugehörigen Anzahl) anzeigen lassen und die erhaltenen Zahlenwerte in die Auswertungstabelle einzufügen, z. B. Auswahl

der Niederlassung Berlin, Auswahl WKZ 005 bis 011. Die Pivot-Tabelle zeigt mir für diese Betrachtung als Wert 714 an. Diese Anzahl an Verträgen der ausgewählten Wagniskennziffern wird dann in die Tabelle übernommen. Nach diesem Schema erhalte ich alle Werte für die einzelnen Niederlassungen und für den Gesamtbestand der als Referenzwert verwendet wird.

## **Auswertung**

In dem ich das Auswertungsprogramm SPASS näher kennen gelernt habe, konnte ich für den Bereich Zentrales - Qualitätsmanagement die Arbeiten und die Vorgehensweise besser verstehen. Um einen Vertriebsablauf besser optimieren zu können, wird das Qualitätsmanagement als Betrachtungsweise herangezogen.

Diese Betrachtungsweise ermöglicht den zentralen Abteilungen organisierte Maßnahmen zur Verbesserung von Produkten, Prozessen oder Leistungen jeglicher Art. Diese zu optimieren und effizienter zu gestalten. Materielle und zeitliche Kontingente, ebenso die Qualität von Produkten oder Dienstleistungen, wie z. B. Telefonservice können so weiterentwickelt werden und zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit und auch der Motivation der Belegschaft führen.

Durch einen genauen Überblick über die Kundendaten, wie z. B. welcher Kunde welche Zahlweise, welche Tarifmerkmale, welche Kraftfahrthaftpflicht z. B. mit/ohne Kasko-Versicherung bevorzugt, können Produkte und auch die Beratungen für den Kunden attraktiver gestaltet werden. Ebenso geben diese Auswertungen einen Überblick über den gesamten Bestand der Proximus Versicherung. Dies hat mir verdeutlicht, wie unterschiedlich die Umfänge der einzelnen Standorte der Proximus Versicherung sind und das auch die benötigten Kapazitäten und Maßnahmen den einzelnen Niederlassungen individuelle angepasst werden müssen, um eine größtmögliche Effizienz zu erhalten und den Kunden zufrieden zu stellen. Damit dies erreicht werden kann, werden Maßnahmen wie das Zentrale- Qualitätsmanagement herangezogen. Durch die Verwendung von Statistikprogrammen können Mitarbeiter zielgerichtet Informationen gewinnen, die es uns als Versicherer ermöglichen, besser auf Kundenwünsche und Kundenverhalten einzugehen. Produkte und Angebote können auf das Kundenverhalten abgestimmt werden. Wir als Versicherer können von solchen Programmen nur profitieren. Da der Wettbewerb und die aktuelle Marktsituation sich stetig weiterentwickeln, können wir als Versicherungsunternehmen durch unseren eigenen Bestand aktuelle Tendenzen abfragen und bedarfsgerecht auswerten und umsetzen.

## Reportbeispiel 2

### **Aufgabenstellung**

Seit dem 01.09.2006 bin ich Auszubildender zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen bei der Proximus Sach-Serviceholding. Zurzeit bin ich in der zentralen Abteilung Direkt Vertrag Haftpflicht (ZDBH) eingesetzt. In dieser Abteilung werden u. a. speziell anfragepflichtige Risiken der privaten Haftpflichtversicherungen bearbeitet und die Entwicklung neuer Produkte unterstützt.

Zu den Aufgaben der zentralen Fachabteilung gehört es auch, Angebotsprogramme fachlich zu prüfen und letztendlich die Freigabe zur Freischaltung zu erteilen. Im Zuge des neuen VVG wurden im Bereich der privaten Haftpflichtversicherungen neue Produkte auf den Markt gebracht, die jeweils diverse Deckungserweiterungen beinhalten. An die jeweiligen neuen Bedingungen und Tarife müssen zeitnah auch die Angebotsrechner angepasst werden.

Das Programm "CATS (Offline)" ist ein dezentrales Angebotsprogramm, das z. B. auf Messen eingesetzt wird und von Firmenvermittlern und Maklern genutzt wird. Grundsätzlich sind für dieses Programm die Abteilungen ZBA (Zentrales Betriebs- und Affinitygeschäft) und ZDV (Direkt-Vertrieb) verantwortlich, die Aufgabe der fachlichen Freigabe liegt jedoch in der Abteilung ZDBH.

Die mir zugeteilte Aufgabe bestand darin, dass die neue Version des Programms von mir getestet und abgenommen werden sollte.

### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Die Entwürfe zur neuen Version des Programms wurden von einer externen Softwarefirma erstellt. Diese Firma erstellte bereits in der Vergangenheit neue Versionen des CATS-Programms, sodass die verantwortlichen Mitarbeiter mit den Grundeigenschaften bereits vertraut waren. Die entsprechenden fachlichen Vorgaben an die Programmierer wurden schon vor meiner Ausbildungszeit in dieser Abteilung übermittelt.

Durchzuführen war ein Volltest über alle 7 privaten Haftpflichtsparten. Hierbei besonders zu berücksichtigen war:

- die korrekte Ausweisung der jeweiligen Netto- und Bruttobeiträge und der Versicherungssteuer
- der Aufbau der unterschiedlichen Masken und der damit zusammenhängenden Plausibilitäten
- der Angebotsausdruck und der Antragsausdruck

Zusätzlich war zu beachten, dass zu einem bestimmten Datum so viele Sparten der privaten Haftpflichtversicherungen wie möglich freigegeben sein sollten, weil zu diesem Zeitpunkt von der Abteilung ZBA die CDs mit dem Programm gepresst und anschließend an die Firmenvermittler und Makler versandt werden sollten. Es existierte die Möglichkeit, die bis dahin noch nicht freigegebenen Sparten „dunkel“ zu schalten, sie also zu sperren.

## Durchführungsphase

Um den Überblick nicht zu verlieren, erstellte ich zunächst zu jeder Sparte eine Testmatrix, in der ich jede unterschiedliche Deckungsvariante (teilweise mit entsprechenden Sonderrabatten) aufführte. Anschließend begann ich damit, die entsprechenden Varianten der Testmatrix mit dem normalen Bestandsbearbeitungssystem der Proximus Direkt zu berechnen und auszudrucken. Vorgabe an die Programmierer war es, fachliche Logiken aus diesem Bestandsbearbeitungssystem in CATS umzusetzen.

Beim folgenden eigentlichen Test des CATS- Programms war es wichtig, bei den Masken und Plausibilitäten genau hinzuschauen (bzw. bei Angebots- und Antragsausdruck genau zu lesen), weil auch kleinere Rechtschreib- oder Zeichensetzungsfehler auf den Inhalt eine verändernde Wirkung haben können.

Im Hinblick auf den näher rückenden Termin zur Fertigstellung der CD begann ich zunächst mit den verkaufstärkeren Sparten wie der Privat-Haftpflicht und der Tierhalter-Haftpflicht. In der jeweiligen Sparte testete ich alle in der Testmatrix aufgeführten Konstellationen, fasste dann alle Fehler klar beschrieben in einer Exceltabelle zusammen und faxte sie zusammen mit markierten Ausdrucken an die Entwicklerfirma. Teilweise hielt ich auch telefonisch Rücksprache mit der dort zuständigen Mitarbeiterin. Je nachdem wie zeitintensiv es für die Programmierer war, einen oder mehrere Fehler zu beheben, (ein Zeichensetzungsfehler zu korrigieren bedeutet natürlich einen geringeren Arbeitsaufwand, als einen Fehler in der Rechenlogik zu berichtigen), bekam ich teilweise schon nach einem Tag oder auch erst nach einer Woche ein Update zur Verfügung gestellt, in welchem ich nun erneut testen konnte, ob die Fehler beseitigt worden sind.

In den ersten Versionen gab es einige Fehler, teilweise sogar tarifierungsrelevant. Beispielsweise rundete das Programm bei der Versicherungssteuerberechnung falsch, weil von jeder einzelnen Tarifposition 19% berechnet wurden und nicht vom gesamten Netto-Beitrag. Häufig wurden von den Programmierern auch Zeichensetzungsfehler übersehen, Zeilenumbrüche falsch gesetzt oder auch Änderungen zur alten Version nicht beachtet. So gibt es z. B. im neuen Produkt die Möglichkeit, zwischen 3 Mio. Euro und 5 Mio. Euro Deckungssumme zu wählen, im Update wurden allerdings an einer Stelle noch die alten Deckungssummen 1 Mio. Euro, 1,5 Mio. Euro und 2,5 Mio. Euro erwähnt. Ebenfalls gab es oft überflüssige oder fehlende Plausibilitäten, z. B. ist es im neuen Tierhalter-Haftpflichtprodukt zwingend erforderlich, die Rasse des zu versichernden Hundes anzugeben, nicht jedoch die Chip-Nummer. In der Maske waren jedoch beide Felder „Pflichteingabe- Felder“, ohne die ein Angebotsdruck nicht zulässig war.

Wenn in einer Sparte keine fachlichen Fehler mehr enthalten waren, konnte ich der Abteilung ZBA, unter Angabe der jeweiligen Version und Sparte, Freigabe zur Veröffentlichung erteilen.

Bis zum Tag der Fristsetzung konnte ich immerhin die Sparten Privat-Haftpflicht, Tierhalter-Haftpflicht, Haus- und Grundbesitzerhaftpflicht und Gewässerschaden-Haftpflicht freigeben und somit gewährleisten, dass die große Masse an Angeboten im Bereich der Haftpflichtversicherungen bearbeitet werden konnte. Die noch fehlenden Sparten Bauherrn-Haftpflicht, Jagd-Haftpflicht und Wassersportfahrzeug-Haftpflicht bearbeitete ich danach. So waren zum erneuten Update der CD ein paar Wochen später alle Sparten vollständig und fehlerfrei enthalten.

## **Auswertung**

Während des Tests habe ich viel über die verschiedenen Haftpflichtversicherungen gelernt, da ich, alle Möglichkeiten zum Errechnen des Beitrages getestet habe und auch alle Plausibilitäten des Programms verstehen und hinterfragen musste. Außerdem habe ich auf diese Weise die Deckungsvarianten und -erweiterungen unseres neuen Produktes besser kennen gelernt

Auch mit den vermeintlich nicht so relevanten Sparten, die in der Berufsschule nur am Rande oder gar nicht vermittelt werden (z.B. die Wassersportfahrzeug-Haftpflicht), habe ich mich ausführlich beschäftigt. Erlerntes Wissen aus der Berufsschule konnte ich trotzdem punktuell anwenden.

Zudem war es interessant mit Mitarbeitern anderer Abteilungen, bzw. der externen Firma zusammen zu arbeiten und die manchmal schwierige Aufgabe zu bewältigen, einer IT-Spezialistin den exakten Inhalt der privaten Haftpflichtversicherungen, d.h. die Fachlichkeit, näher zu bringen. Schwierig war es bei der Aufgabe, unter Zeitdruck schnell und in hoher fachlicher Qualität zu arbeiten, um schließlich eine endgültige, keine fachlichen Fehler mehr enthaltende, Version freizugeben.

## 5.8 Vertrieb von Finanzprodukten

### Reportbeispiel 1

#### **Aufgabenstellung**

Unsere Kunden, die Eheleute Mustermann besaßen einen Sparbrief i. H. v. 20.000,00 €, welcher in vier Wochen fällig wurde. Aus diesem Anlass haben die Eheleute Mustermann eine automatisch erstellte Fälligkeitsanzeige bekommen. Aufgrund unserer Mitteilung interessierte sich Herr Mustermann nun für mögliche Anlageformen. Wichtig war ihm, dass er künftig keine Steuern auf seine Ersparnisse zahlen müsste.

#### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Zur Vorbereitung des Beratungsgespräches stellte ich mir die zur Verfügung stehenden Kundeninformationen aus den Systemen zusammen.

Die Eheleute Mustermann sind langjährige Kunden und haben eine Tochter. Er arbeitet als Ingenieur bei einer Hoch- und Tiefbau AG, sein Nettogehalt beträgt 2.750,00 €. Sie ist Hausfrau, die Tochter geht in die 5. Klasse des örtlichen Gymnasiums. Die Eheleute gelten als sicherheits- aber auch renditeorientiert.

Die aktuelle Vermögenssituation stellte sich wie folgt dar:

- Girokonto, auf beider Namen lfd., aktuelles Guthaben 956,56 €, Dispositionskredit i. H. v. 6.000,00 €
- Sparkonto, auf beider Namen lfd., aktuelles Guthaben 7.534,00 €, dreimonatige Kündigungsfrist
- Sparkonto, vermögenswirksame Leistungen von Herrn Mustermann, aktuelles Guthaben 1.276,18 €, fällig in drei Jahren
- Depot auf beider Namen lfd., mit o. g. Sparbrief i. H. v. 20.000,00 € (Zinssatz 5,5%, fällig in vier Wochen) und einer Inhaberschuldverschreibung i. H. v. 30.000,00 € (Zinssatz 3,5%, fällig in zwei Jahren).

Der komplette Freistellungsauftrag ist in unserem Hause eingerichtet. Weitere Vermögenswerte waren nicht bekannt. Zusätzlich besorgte ich mir die aktuellen Produktbeschreibungen, Verkaufsprospekte und Tageskurse.

#### **Durchführungsphase**

Folgende wesentlichen Gesprächsinhalte standen im Vordergrund:

- Vermögenssituation, abschließend analysieren
- Anlageziele (Zukunftsplanung, Risikobereitschaft,...) erfragen

- steuerliche Situation klären
- Anlagevorschlag unterbreiten sowie Produktmerkmale, Vorteile und Kosten erläutern.

Da die Eheleute Mustermann keine weiteren Vermögenswerte besitzen und ausschließlich mit unserem Haus die Bankverbindung haben, ergab sich keine neue Vermögenssituation. Die Eheleute sind sicherheits- und renditebewusst. In der Regel sind diese Anlageziele gegensätzlich, denn eine hohe Rendite geht i. d. R. auch mit weniger Sicherheit einher.

Am „Spannungsdreieck“ lässt sich den Eheleuten gut erläutern, wie die Faktoren Sicherheit, Rendite und Liquidität zueinander stehen. So zeichnen sich Aktienwerte durch eine hohe Liquidität aus, die Sicherheit allerdings ist geringer und in großer Abhängigkeit von verschiedenen Faktoren, die Rendite wiederum kann überdurchschnittlich sein. Am Beispiel Sparbrief konnte den Eheleuten Mustermann verdeutlicht werden, dass die gute Rendite von 5,5% zwar mit einer hohen Sicherheit einherging (da Emittent dieses Papiers das Kreditinstitut selber war), die Liquidität allerdings nicht gegeben war.

Die Kunden favorisierten daher eine Anlage, die grundsätzlich konservativ ausgelegt war, allerdings die zukünftige Chance der Märkte nicht unberücksichtigt ließ. Der Zeithorizont der Anlage betrug 5 Jahre, da durch das hohe Guthaben auf dem Sparkonto die geplanten zukünftigen Investitionen abgedeckt sind und zusätzlich eine gewisse Reserve mit eingebunden ist.

Insofern bezog ich das verbleibende Gesamtvermögen von 50.000,00 € in die Analyse mit ein. 30.000,00 € davon bildeten durch die Inhaberschuldverschreibung eine konservative angelegte Basis, das sind 60% des Gesamtvermögens. Die Erträge daraus werden durch den Freistellungsauftrag kompensiert und müssen nicht versteuert werden.

Unter Berücksichtigung der Chancen und Risiken waren die Eheleute Mustermann bereit, 10% des Vermögens, also 5.000,00 €, in konservative Aktientitel anzulegen. Insbesondere vor dem Hintergrund des langen Zeithorizontes sind die zu erwartenden Renditeaussichten für die Eheleute sehr interessant. Um bequem die Erfahrungen und Kompetenz der Experten nutzen zu können, und mit geringem Aufwand den Zugang zu den Kapitalmärkten zu bekommen, empfahl ich die Anlage in einem Investmentfond. Über die direkten und indirekten Kosten dieser Anlageform klärte ich die Eheleute Mustermann auf. Als Anlage empfahl ich den zweitgrößten Kapitalmarkt der Welt: Europa. Durch Reformen, Osterweiterung, Infrastrukturaufbau und Wandel in der Unternehmenslandschaft wächst Europa, der breit gestreute und branchenübergreifende Wachstum Europaland investiert konservativ in das dynamische Wachstum der Eurozone, ohne Währungsrisiko. Ich empfahl den Kunden eine Anlage in dieses Papier. Darüber hinaus sind die Erträge überwiegend steuerfrei, da Kursgewinne vor dem prognostizierten Anlagehorizont nicht versteuert werden müssen und die Dividenden gering ausfallen.

Für die restlichen 15.000,00 € empfahl ich eine weitere konservative Anlageform. Hier schlug ich ihnen die Anlage in einem konservativen Rentenfonds vor. Die Eheleute Mustermann profitieren auch hier von dem oben beschriebenen Fondsprinzip. Der Muster-Rentenfonds investiert überwiegend in deutsche festverzinsliche Wertpapiere und realisiert neben den Zinserträgen auch Kursgewinne bei Zinsänderungen. Auch bei dieser Anlage wird somit der steuerliche Aspekt berücksichtigt.

Die festgelegten Anlageformen zeigte ich den Kunden im Rahmen einer Modellrechnung noch einmal auf, ging anschließend auf Chancen und Risiken ein und erläuterte die anstehende Kaufabwicklung. Den Auftrag erhielt ich unmittelbar.

### **Auswertung**

Entscheidend für mich war, einen abschließenden Eindruck über die Anlageziele und den Anlagehorizont der Eheleute Mustermann zu bekommen. Dies ist die wichtigste Voraussetzung, um eine gezielte Anlageberatung gewähren zu können.

Für die Eheleute Mustermann stand die Sicherheit der Anlage im Vordergrund, aber für Renditevorteile werden auch kurzfristige, moderate Kursschwankungen in Kauf genommen. Ein langfristiger Vermögensverlust ist unwahrscheinlich. Die Verzinsung der Anlage liegt i. d. R. über der von Spar- und Festgeldanlagen. Darüber hinaus war zu berücksichtigen, dass die Eheleute Mustermann Steuervorteile für sich nutzen wollen. Abschließend muss auch sicher gestellt werden, dass die Eheleute Mustermann über die Chancen und Risiken der Anlage und alle Produktmerkmale aufgeklärt sind. Gemäß Wertpapierhandelsgesetz dokumentierte ich diese Aufklärung im Kontaktmanager und händigte die entsprechenden Broschüren aus.

Auffällig war für mich, dass die Eheleute Mustermann offensichtlich keine Altersvorsorge für sich abgeschlossen haben. Hierauf habe ich die Kunden hingewiesen und einen Folgetermin vereinbart um eine Analyse ihres Bedarfs durchzuführen und eine Absicherungsmöglichkeit zu finden.

## Reportbeispiel 2

### **Aufgabenstellung**

Unser Kunde Herr Mustermann hat eine Baufinanzierung in unserem Hause. Er hat seine eigengenutzte Immobilie vor neun Jahren bei uns mit einem Annuitätendarlehen finanziert. Die Einzelheiten der Finanzierung waren wie folgt:

Annuitätendarlehen über € 120.000,--; Zinssatz 5,30 % nominal; Effektiver Zinssatz 5,40 %. Das Darlehen wurde mit einer Zinsfestschreibung von 10 Jahren abgeschlossen. Die Zinsfestschreibung endet zum 30.11.2009. Die Tilgung wurde mit 1 % festgelegt. Aufgrund des Tilgungsplanes ist ersichtlich, dass nach Ablauf der Zinsfestschreibung eine Restschuld in Höhe € 105.000,-- bleibt. Herr Mustermann bekommt zum 30.11.2008 eine Lebensversicherung ausbezahlt mit einem Kapital von € 100.000,--. Er möchte das Geld bis zum Ende der Zinsfestschreibung anlegen. Er legt Wert darauf, dass sein Geld sicher angelegt wird, bei angemessener Rendite, um seine Restschuld am Ende der Darlehenslaufzeit komplett tilgen zu können.

### **Planungs- und Vorbereitungsphase**

Zur Vorbereitung des Beratungsgespräches habe ich mir die aktuellen Kundendaten von Herrn Mustermann aus unserer Datenbank geladen. Daraus ergaben sich folgende Angaben zur Person:

- Herr Mustermann ist Angestellter als Abteilungsleiter bei der ABC AG. Sein Nettogehalt beträgt € 2.450,--. Seine Frau arbeitet auf € 400,-- Basis bei dem ortsansässigen XYZ – Markt als Kassiererin. Die beiden haben einen Sohn (22), dieser befindet sich momentan im Studium. Wohnt aber noch im Haushalt der Eheleute Mustermann.

Herr Mustermann hat folgende Verträge in unserem Haus:

- Baufinanzierungsdarlehen wie oben beschrieben
- Risikolebensversicherung: Zur Sicherung seiner Hinterbliebenen hat er eine Risikolebensversicherung mit der Baufinanzierung abgeschlossen. Diese wurde, wie das Baufinanzierungsdarlehen, mit einer Laufzeit von zehn Jahren abgeschlossen.
- Berufsunfähigkeitsversicherung: Um während der Laufzeit seiner Baufinanzierung seine Arbeitskraft abzusichern und damit die Zahlung der Raten zu gewährleisten, hat Herr Mustermann eine garantierte BU-Rente von monatlich € 1.000,-- vereinbart.
- Bausparvertrag für die vermögenswirksamen Leistungen: Auf dem Bausparvertrag „Tarifvariante Rendite“ legt Herr Mustermann seine vermögenswirksamen Leistungen in Höhe von € 39,88 an. Der Vertrag läuft seit sechs Jahren. Das aktuelle Guthaben beträgt € 3.570,80.

Um den Kunden bedarfsgerecht zu beraten, habe ich mir Unterlagen und Verkaufsprospekte der aktuellen Angebote herausgelegt.

## Durchführungsphase

Folgende wesentliche Gesprächsinhalte standen im Vordergrund:

- Klärung der Verfügbarkeit der Lebensversicherung
- Auszahlungsauftrag und Mitteilung über die Auszahlung und Verwendung an das Versicherungsunternehmen der Lebensversicherung
- Anlageschwerpunkte erfragen und richtiges Produkt festlegen
- Zusammenfassend über die restlichen Verträge beraten (Gesetzesänderung zum 01.01.2009 wegen der Wohnungsbauprämie auf dem Bausparvertrag für die vermögenswirksamen Leistungen)

Herr Mustermann hatte in den Medien gehört, dass es aufgrund der Abgeltungssteuer, welche ab 01.01.2009 die Kapitalertragsteuer ersetzt, sinnvoll sei, noch im Jahre 2008 in Investmentfonds zu investieren. Ich klärte Herrn Mustermann darüber auf, dass eine Anlage in Investmentfonds unter bestimmten Voraussetzungen sinnvoll sei.

Diese Anlageform ist sinnvoll, wenn das Kapital mindestens für fünf Jahre dort liegen bleiben kann, da ein Investmentfonds Schwankungen ausgesetzt ist und die Anlage in der Regel einen Ausgabeaufschlag mit sich bringt. Dieser kann bei einem Anlagezeitraum von nur einem Jahr die Rendite des Investmentfonds entscheidend verringern. Aufgrund der Situation und des relativen kurzen Anlagezeitraum habe ich Herrn Mustermann die Anlage in ein Festgeldkonto empfohlen. Durch meine Vorbereitung auf diesen Termin habe ich folgendes Produkt aus unserem Hause für die Anlage ausgewählt:

### „XY“ TOP Termingeld Flex

Hierbei handelt es sich um ein Festgeldkonto bei der Muster Bank AG. Es hat eine feste Laufzeit von 12 Monaten und verlängert sich, wenn nicht gekündigt wird, automatisch um weitere 12 Monate. Der Zinssatz liegt bei einem Anlagebetrag ab € 25.000,-- bei 5,0 %.

Da Herr Mustermann sein Geld sicher anlegen möchte, passt diese Art der Geldanlage auf seine Bedürfnisse. Ich erklärte Herrn Mustermann, dass die Muster Bank dem staatlichen Einlagensicherungsfonds angehöre und zusätzlich noch dem Einlagensicherungsfonds der Privatbanken. Durch die Zugehörigkeit in den verschiedenen Sicherungsinstrumenten können die Einlagen der Kunden in Höhe von über € 120 Millionen pro Kunde abgesichert werden. Diese Aussage hinterlegte ich mit einer entsprechenden Bestätigung der Bank.

Herr Mustermann fand den Vorschlag gut und fragte mich wie sich denn die Besteuerung bei dieser Anlage zusammensetzt. Ich erklärte ihm, dass er Zinseinkünfte ab 01.01.2009 durch die Abgeltungssteuer mit 25 % versteuern muss. Dazu haben er und seine Frau die Möglichkeit, durch den Freistellungsauftrag gemeinsam € 1.602,-- an Zinseinkünften freizustellen, d. h. Steuern müssen nur für den Teil der Zinsen bezahlt werden, die über diesen Betrag hinausgehen.

Herr Mustermann will € 100.000,- für ein Jahr anlegen zu einem festen Zinssatz von 5 % p. a.. Konkret bedeutet das, dass Herr Mustermann für seine Geldanlage € 5.000,- Zinseinkünfte erwarten kann. Da die Eheleute den Freistellungsauftrag für das Jahr 2009 komplett an die Muster Bank vergeben, können € 1.602,- freigestellt werden.

Herr und Frau Mustermann müssen also 25 % Abgeltungssteuer auf einen Betrag von € 3.398,- bezahlen. Der Steueraufwand beträgt € 849,50,-. Da die Eheleute Mustermann schon vor einigen Jahren aus der Kirche ausgetreten sind, fällt der Kirchensteueranteil weg. Was noch zu beachten ist, ist der Solidaritätszuschlag. Dieser beträgt 5 % aus den 25 % Abgeltungssteuer. Der Solidaritätszuschlag beträgt € 42,48,-. Ich habe mein Angebot durch eine Beispielrechnung belegt und den Eheleuten Mustermann geraten eine schnelle Entscheidung zu treffen, da die Zeit bis zur Fälligkeit der Lebensversicherung nicht mehr lange ist und wir, um die Sonderkondition zu erhalten, das Kapital ein volles Jahr anlegen müssen. Sie haben sich noch an diesem Termin für meinen Vorschlag entschieden. Wir haben sofort online das Festgeldkonto eingerichtet und den Lebensversicherer informiert, dass er die Auszahlung direkt auf das Festgeldkonto vornehmen soll.

Abschließend habe ich Herrn Mustermann geraten, in Bezug auf die Änderung des Wohnungsbauprämiengesetzes, in 2008 noch einen neuen Bausparvertrag für seine vermögenswirksamen Leistungen abzuschließen. Ich erklärte ihm die Einzelheiten zu der Gesetzesänderung und dass er sich mit einem Abschluss in 2008 die Freiheit bewahren kann, sein Guthaben frei zu verwenden. Da Herr Mustermann die angesparten vermögenswirksamen Leistungen immer als „Spielgeld“ benutzt, um in den Urlaub zu fahren oder seiner Frau was schönes zu schenken, war er von der freien Verwendung überzeugt und wir schlossen noch einen neuen Bausparvertrag ab.

### **Auswertung**

Da Herr Mustermann die Anlageziele schon sehr konkret gestellt hatte und auch der Termin für die Auszahlung schon fest stand, hat sich die passende Anlageform und das passende Produkt relativ schnell festlegen lassen. Durch die gewählte Anlageform und den guten Zinssatz der Anlage konnten alle Wünsche und Ziele des Kunden berücksichtigt und erfüllt werden. Die Steuerbelastung fällt aufgrund des zu Verfügung stehenden Freistellungsauftrages auch relativ gering aus. Herr Mustermann wird durch das Festgeld und durch sein zuteilungsnahes Bausparguthaben in der Lage sein, sein Darlehen zum Fälligkeitstermin ablösen zu können. Um rechtzeitig das Festgeldkonto aufzulösen und das Darlehen termingerecht zurückbezahlen zu können, habe ich mit dem Kunden einen Folgetermin vereinbart. Ich versicherte den Kunden, dass ich mich um die nötigen Formulare und eine rechtzeitige Kündigung des Festgeldkontos kümmere.

## 6. Literaturverzeichnis

BWV e.V.: Praxishandbuch für die Abschlussprüfung Kaufmann für Versicherungen und Finanzen, Kauffrau für Versicherungen und Finanzen, aktualisierter Nachdruck, München 2007

BWV e.V.: Erläuterungen zur Verordnung über die Berufsausbildung Kaufmann für Versicherungen und Finanzen, Kauffrau für Versicherungen und Finanzen, aktualisierter Nachdruck, München 2007



Berufsbildungswerk der  
Deutschen Versicherungswirtschaft  
(BWV) e.V.  
Arabellastraße 29  
81925 München

Telefon 089 922001-30  
Telefax 089 922001-44  
info-bb@bwv-online.de  
[www.bwv-online.de](http://www.bwv-online.de)

Unsere Angebote im Bildungsnetzwerk  
Versicherungswirtschaft:  
[www.lernpark-versicherungswirtschaft.de](http://www.lernpark-versicherungswirtschaft.de)