

## Umfrage

### Auswirkungen der EU-Versicherungsvermittler-Richtlinie auf Versicherungsunternehmen.

Sehr geehrte Damen und Herren,

die EU-Versicherungsvermittler-Richtlinie kommt! Wie weit sind die Versicherer darauf vorbereitet?  
Wo sehen sie die größten Probleme? Welche Rolle spielt die Richtlinie aus Marketingsicht?

Mit einem Fragebogen möchte der AMC Assekuranz Marketing Circle die Stimmen und Stimmungen seiner Mitglieder einfangen. Dabei richten wir uns vor allem an die Marketing- und Orga-Leiter unserer Mitglieds-VU, freuen uns aber auch über die Einschätzungen von anderen Fachleuten. Bitte leiten Sie den Fragebogen gegebenenfalls in Ihrem Hause weiter.

Die EU-Versicherungsvermittler-Richtlinie und ihre Auswirkungen werden uns voraussichtlich während des gesamten nächsten Jahres nachhaltig beschäftigen. Deshalb wollen wir sie auch beim **21. AMC-Meeting vom 7. bis 9. Dezember 2004** zu einem Schwerpunktthema machen. Denn Aufgabe des AMC ist es nicht zuletzt, den Meinungs- und Erfahrungsaustausch zwischen seinen Mitgliedern zu fördern.

Die Ergebnisse der Umfrage werden - selbstverständlich anonymisiert – in zwei Formaten präsentiert:

- **AMC-Versicherungsforum am 7. Dezember 2004 ab 15:45 Uhr**  
Vortrag: Bedeutung der EU-Vermittlerrichtlinie für Marketing und Vertrieb  
Manfred Belz, Signal Iduna Gruppe, Abteilung Strategisches Marketing
- **Werkstatt „Agenturmanagement“ am 8. Dezember 2004 ab 14 Uhr**  
Detaillierte Vorstellung und Diskussion der Ergebnisse  
Leitung: Matthias Beenken und Dr. Andreas K. Bittner

Damit wir beim AMC-Meeting aussagekräftige Ergebnisse vorstellen können, bitten wir Sie um kollegiale Unterstützung und **Rücksendung des Fragebogens bis zum 15. November 2004**. Bei Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung und mit freundlichen Grüßen

**Manfred Belz**

Mitglied AMC-Projektrat

**Dr. Andreas K. Bittner**

AMC Assekuranz Marketing Circle

**Matthias Beenken**

AMC-Partner

#### AMC Assekuranz Marketing Circle GmbH

##### Büros:

Geiststraße 4, 48151 Münster  
Tel.: 0251 - 6261-0  
Fax: 0251 - 6261-117

Münsterstraße 304, 40470 Düsseldorf  
Tel.: 0211 - 690 750 - 0  
Fax: 0211 - 690 750 - 50

Thumenberger Weg 27, 90491 Nürnberg  
Tel.: 0911 - 9593-0  
Fax: 0911 - 9593-120

##### Sitz und Eintragung:

Mühlenbergweg 10, 40629 Düsseldorf  
AG Düsseldorf, HRB 32591  
Ust-IdNr.: DE175142651  
Steuernr.: 133/5802/0092  
Gerichtsstand ist Münster/Westfalen

**E-Mail:** info@amc-forum.de

**URL:** http://www.amc-forum.de

**Beiratsvorsitzender:** Prof. Dr. Heinrich R. Schradin  
**Geschäftsführung:** Gerhard May (Vors.), H.-Rüdiger Huly, Rüdiger Szallies  
d:\02 amc\_werkstaetten\euversvermitl\fragebogen\_final.doc, 05.11.2004 16:17

**Bankverbindung:** Deutsche Bank Münster (BLZ 400 700 24)  
Konto-Nr.: 250.317.500

## Fragebogen bitte per Fax an 0251 / 6261-117

### Auswirkungen der EU-Versicherungsvermittler-Richtlinie auf VU

#### 1. Umsetzung der Vermittler-Richtlinie in Ihrem Unternehmen

(Zutreffendes bitte ankreuzen)

- |                                                                                                           |                                     |                                        |                                        |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------|
| 1.1 Wie setzen Sie das Thema Vermittlerrichtlinie in Ihrem Unternehmen um?                                | Projekt<br><input type="checkbox"/> | Fachabtlg.<br><input type="checkbox"/> | Stab<br><input type="checkbox"/>       | Sonstige<br><input type="checkbox"/> |
| 1.2 Falls Sie ein eigenes Projekt eingerichtet haben, welcher Bereich / welche Funktion ist federführend? | Recht<br><input type="checkbox"/>   | Vertrieb<br><input type="checkbox"/>   | Marketing<br><input type="checkbox"/>  | Sonstige<br><input type="checkbox"/> |
| 1.3 Werden Sie die Umsetzung zum voraussichtlichen ersten Einföhrungstermin April 2005 schaffen?          | Ja<br><input type="checkbox"/>      | Nein<br><input type="checkbox"/>       | Weiß nicht<br><input type="checkbox"/> |                                      |

Ergänzende Anmerkungen zu diesem Punkt?

---

#### 2. Aus Sicht des Kunden

- |                                                                                                 |                                                  |                                                   |                                           |                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1.1 Wie wird Ihrer Meinung nach der Kunde die Veränderung des Vermittlerrechts aufnehmen?       | Positiv<br><input type="checkbox"/>              | Interessiert nicht<br><input type="checkbox"/>    | Negativ<br><input type="checkbox"/>       | Weiß nicht<br><input type="checkbox"/> |
| 1.2 Erwarten Sie eine stärkere Selektion des Vertriebswegs/Vermittler-Status´ durch den Kunden? | Ja, starke Selektion<br><input type="checkbox"/> | Ja, leichte Selektion<br><input type="checkbox"/> | Nein<br><input type="checkbox"/>          | Weiß nicht<br><input type="checkbox"/> |
| 1.3 Erwarten Sie künftig eine Zunahme von Beschwerden oder Klagen der Kunden?                   | Ja<br><input type="checkbox"/>                   | Gleichbleibend<br><input type="checkbox"/>        | Nein, Abnahme<br><input type="checkbox"/> | Weiß nicht<br><input type="checkbox"/> |

Ergänzende Anmerkungen zu diesem Punkt?

---

### 3. Aus Sicht des Vermittlers

3.1 Wie stark sehen Sie die einzelnen Vertriebswege durch das neue Vermittlerrecht betroffen?

**Bitte eintragen:** 0 = Nicht betroffen 1 = Wenig betroffen 2 = Nicht betroffen

Vertriebswege Themen	AO haupt- beruflich	AO neben beruflich	Makler	Mehrfach- agenten	Struktur- vertriebe	Banken
Klärung: Vermittler-Status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haftung, Freistellung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualifizierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Änderung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkaufsverhalten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeitsabläufe Agentur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agentur-Software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalbedarf der Agentur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Änderungen Agenturvertrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kostensituation Agentur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Hinweis:** „Agentur“ ist gleichbedeutend mit „Betrieb“ oder „Filiale“ etc.

3.2 Erwarten Sie eine Veränderung der Vertriebswege-Anteile durch das neue Vermittlerrecht?

Ja, starke Veränderung    Ja, leichte Veränderung    Nein, keine Veränderung    Weiß nicht

                                                                

3.3 Falls Sie eine Veränderung der Vertriebswege-Anteile erwarten: Wer ist Gewinner/Verlierer?

Gewinner                      Verlierer                      Keine Veränderung

AO hauptberuflich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AO nebenberuflich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Makler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mehrfachagenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Strukturvertriebe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Banken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ... weiter Punkt 3. Aus Sicht der Vermittler

3.4 Welche Nachteile erwarten Sie durch das neue Vermittlerrecht?	Erwarte ich	Erwarte ich nicht	Platz für Kommentare
Kosten Vertrieb nehmen zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Verkaufsgespräche verlängern sich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Falls ja: Um wie viele Minuten pro Gespräch?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ Minuten
Ausbildungsbedarf erhöht sich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Es wird schwerer, gute Vertriebspartner zu finden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Finanz. Forderungen der Vertriebspartner steigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Kundenanfragen mehren sich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Weitere: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

  

3.5 Welche Chancen sehen Sie durch das neue Vermittlerrecht?	Erwarte ich	Erwarte ich nicht	Kommentar
Verbesserung Verkaufsqualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Bereinigung Orga-„Altlasten“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Erhöhung Cross-Selling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Weniger Fehler in der Beratung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Mehr Kundenzufriedenheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Bessere Differenzierung der Vermittler am Markt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

  

3.6 Sehen Sie noch eine Zukunft für den klassischen Produktverkauf?	Ja	Nein	Kommentar
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Ergänzende Anmerkungen zu diesem Punkt?

---

## 4. Aus Sicht des Marketings

4.1 Erwarten Sie eine <b>Veränderung der Marketingfunktionen</b> durch die EU-Vermittler-Richtlinie?	Ja, starke Veränderung	Ja, leichte Veränderung	Nein, keine Veränderung	Weiß nicht
Werbung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkaufsförderung, Verkaufshilfen, -material	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wettbewerbe, andere Anreize (Incentives)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produktentwicklung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produkteinführung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schulungen für den Vertrieb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marketing Kommunikation für den Vertrieb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetauftritt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Technisches Agentursystem (Hardware)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratungssoftware im Agentursystem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marketingstrategie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CI und CD des Unternehmens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ergänzende Anmerkungen zu diesem Punkt?

---

[... weiter Punkt 5. letzte Seite](#)

## 5. Zu Ihrem Unternehmen

5.1 Mit welchen <b>Vetriebswegen/Vermittler-Typen</b> arbeiten Sie derzeit zusammen und planen Sie dabei <b>Änderungen</b> aufgrund der EU-Richtlinie?	Gehört zu unseren Vertriebswegen	Zusammenarbeit wird überdacht	Änderungen Zusammenarbeit sind beschlossen	Gehört nicht zu unseren Vertriebswegen
AO hauptberuflich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AO nebenberuflich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Makler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mehrfachagenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Strukturvertriebe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Banken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.2 Arbeiten Sie bereits mit **kundenbezogenen Beratungsstandards** oder planen Sie dies?

Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	Geplant <input type="checkbox"/>
-----------------------------	-------------------------------	----------------------------------

5.3 Messen und prüfen Sie derzeit die **Beratungsqualität** Ihres Vertriebs?

Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	Geplant <input type="checkbox"/>
-----------------------------	-------------------------------	----------------------------------

Ergänzende Anmerkungen zu diesem Punkt?

---

**Fertig!** Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung. Schicken Sie den Fragebogen gleich ab.

AMC Assekuranz Marketing Circle, Münster zu Händen Dr. Andreas K. Bittner

**Per Fax an: 0251/ 6261-117**

Name \_\_\_\_\_

VU \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Position/ Abteilung \_\_\_\_\_

Die Ergebnisse werden beim 21. AMC-Meeting in den Vortrag „Bedeutung der EU-Vermittlerrichtlinie für Marketing und Vertrieb“ am 7.12. einfließen und im Detail in der Werkstatt „Agenturmanagement in Zeiten der EU-Vermittler-Richtlinie“ am 8.12. ab 14 Uhr vorgestellt. <http://agenturmanagement.amc-forum.de>

Auf Wunsch bekommen Sie eine anonymisierte Auswertung der Umfrage. **Bei Rückfragen.**

Dr. Andreas K. Bittner

AMC – Assekuranz Marketing Circle GmbH

Büro Münster | Geiststr. 4 | 48151 Münster

Tel: 0251 – 6261 –122 | Fax: 0251 – 6261 –117

E-Mail: [bittner@amc-forum.de](mailto:bittner@amc-forum.de)