

Schriftenreihe Forum V: Nummer 1
- Bachelorarbeit aus dem Jahr 2011 -

Steuerung und Kontrolle der Vertriebsprozesse von Versicherungsunternehmen

(ausgezeichnet mit dem Forum V-Preis 2011)

Autorin: Kerstin Enser, B.A.

Betreuerin: Prof. Dr. Martina Steul-Fischer

Herausgeber:

Forum V –

Nordbayerisches Institut für Versicherungswissenschaft und -wirtschaft
an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg e.V.

Theresienstraße 9

90403 Nürnberg

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	4
Abbildungsverzeichnis	5
Anhangverzeichnis	6
1. Einleitung	7
2. Vertriebssteuerung	8
3. Neue rechtliche Rahmenbedingungen	9
3.1 Gewerbeerlaubnispflicht.....	9
3.2 Registrierungsspflicht.....	10
3.3 Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflicht.....	11
3.4 Auswirkungen der EU-Vermittlerrichtlinie.....	12
3.5 Zukünftige Entwicklung.....	14
4. Vertriebswege	15
4.1 Vermittlervertrieb.....	15
4.1.1 Versicherungsvertreter.....	16
4.1.2 Versicherungsmakler.....	18
4.1.3 Angestellte Mitarbeiter.....	19
4.2 Direktvertrieb.....	19
4.3 Sonderformen.....	20
4.3.1 Annexvertrieb.....	20
4.3.2 Strukturvertrieb.....	21
5. Klassische Steuerung im Versicherungsvertrieb	22
5.1 Gestaltung von Anreizsystemen.....	22
5.2 Vergütungs- und Anzelemente.....	23
5.3 Bemessungsgrundlagen für die Vergütung.....	25
5.4 Gegenüberstellung von Makler und Vertreter.....	27
5.4.1 Kundensicht.....	27

5.4.2 Unternehmenssicht: Provision und Courtage	27
6. Wertorientierung im Versicherungsvertrieb	28
6.1 Shareholder-Value-Ansatz vs. Stakeholder-Ansatz	29
6.2 Wertorientierte Steuerungskonzepte	30
6.2.1 Discounted Cash Flow	30
6.2.2 Economic Value Added	32
6.3 Kundenorientierung	33
6.3.1 Kundenbindung	33
6.3.2 Kundenwert	34
6.4 Implementierung wertorientierter Steuerungskonzepte	35
7. Einblicke in die Praxis	36
7.1 Vertriebssteuerung im Vermittlervertrieb	36
7.2 Vertriebssteuerung im Direktvertrieb	38
8. Fazit	42
Anhang	44
Literaturverzeichnis	67
Verzeichnis der Gesprächspartner	72