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 Registrierungspflicht ......................................................................................................... 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 Anreizelemente .......................................................................................... 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