

Andreas Prestele

**Analyse von Storni und Implikationen für
die Gestaltung eines Stornomanagements
in Lebensversicherungsunternehmen**

Diplomarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



**Analyse von Storni und Implikationen für die
Gestaltung eines Stornomanagements in
Lebensversicherungsunternehmen**

Freie wissenschaftliche Arbeit zur Erlangung des Grades eines
Diplom-Kaufmanns an der Fakultät für Betriebswirtschaft der
Ludwig-Maximilians-Universität München

Eingereicht von
Cand. oec. publ.
Andreas Prestele

München, den 28. Juli 2005

Inhaltsverzeichnis

Anhangsverzeichnis	4
Abbildungsverzeichnis	5
Tabellenverzeichnis	6
Abkürzungsverzeichnis	7
1. Problemstellung	9
2. Ausgewählte Aspekte der Lebensversicherung	10
2.1 Wesensmerkmale und Besonderheiten der Lebensversicherung	10
2.2 Nachfragemotive für den Abschluss einer Lebensversicherung	12
2.3 Produkte der Lebensversicherung und ihre Ausgestaltung	13
3. Stornomodalitäten in der Lebensversicherung und ihre Folgen	16
3.1 Stornierungsmöglichkeiten der Vertragsparteien	16
3.1.1 Stornierung auf Initiative des Versicherungskunden	16
3.1.2 Stornierung auf Initiative des Versicherungsunternehmens	17
3.2 Ausmaß der Stornofalleistung zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung	18
3.2.1 Gezilliertes Deckungskapital als Grundlage der Leistungsbestimmung	18
3.2.2 Zeitwert der Versicherung als Berechnungsmodell für die Stornofalleistung	21
3.2.3 Einfluss garantierter Rückkaufswerte auf die Stornofalleistung	24
3.3 Auswirkungen von Stornierungen auf das Versicherungsunternehmen	25
3.3.1 Entstehung und Begrenzung einzelvertraglicher Stornoverluste	25
3.3.2 Risiken aus dem unternehmenseigenen Stornoergebnis	28
3.3.3 Konsequenzen für den verbleibenden Versichertenbestand	31
3.4 Relevanz des Stornomanagements zur gezielten Verhinderung von Storni	33
4. Stornoanalyse als Ausgangspunkt für eine erfolgreiche Stornobekämpfung	34
4.1 Identifikation allgemeiner Einflussfaktoren auf die Stornowahrscheinlichkeit	34
4.1.1 Art der Lebensversicherung	34
4.1.2 Höhe der Versicherungs- und Stornofalleistung	35
4.1.3 Zeitpunkt der Vertragslaufzeit	37
4.1.4 Merkmale des Versicherungsnehmers	39
4.1.5 Vermittlungsqualität und Bestandspflege	40
4.1.6 Gesamtwirtschaftliche Situation	42
4.1.7 Konkurrenz durch alternative Finanzprodukte	44

4.2 Konkretisierung von Stornogründen aus den ermittelten Einflussfaktoren	45
4.2.1 Kundenbezogene Stornogründe.....	45
4.2.2 Unternehmensbezogene Stornogründe	46
4.2.3 Wettbewerbsbezogene Stornogründe	48
4.3 Ableitung von Frühwarnindikatoren zur Erkennung gefährdeter Kundenbeziehungen .	49
4.3.1 Anfragen zu Leistungs- und Vertragsmodalitäten.....	49
4.3.2 Aussetzung oder Veränderung der Beitragszahlungen.....	50
4.3.3 Auftretende Konfliktformen und Unmutsäußerungen.....	51
4.4 Implikationen der gewonnenen Erkenntnisse für das weitere Vorgehen	52
5. Gestaltung und Umsetzung eines Stornomanagementansatzes	53
5.1 Voraussetzungen für die Umsetzung des Stornomanagements	53
5.1.1 Festlegung der Ziele und Strategien des Stornomanagements	53
5.1.2 Bestandsaufnahme und Bewertung der unternehmenseigenen Stornosituation	54
5.1.3 Aufbau eines Monitoringsystems zur Identifizierung stornogefährdeter Kunden	57
5.1.4 Veränderungen im Vertriebsmanagement als begleitende Grundlage für die erfolgreiche Umsetzung stornoreduzierender Maßnahmen.....	59
5.2 Maßnahmen zur generellen Stornoprävention während der Kundenbeziehung	61
5.2.1 Aufbau und Erhaltung eines Vertrauensverhältnisses zum Versicherungsnehmer	61
5.2.2 Beratungs- und Informationsleistungen während der Kundenbeziehung.....	63
5.3.3 Zugängliche Beschwerdekanaäle und kundengerechte Beschwerdebehandlung	65
5.3 Maßnahmen zur Bestandserhaltung bei Finanzierungsproblemen des Kunden	68
5.3.1 Ansätze zur Veränderung der Zahlungsfristen	68
5.3.2 Möglichkeiten zur Reduzierung der Zahlungsleistungen	69
5.3.3 Einstellung der Beitragszahlungen	71
5.3.4 Bereitstellung finanzieller Mittel zur Deckung des Kapitalbedarfs	72
5.3.5 Vermittlung der stornogefährdeten Lebensversicherung an einen Investor.....	73
6. Kritische Würdigung des Stornomanagementansatzes	75
6.1 Schwierigkeiten bei der Implementierung des Stornomanagements	75
6.2 Beurteilung der Gestaltung und Umsetzung stornoreduzierender Maßnahmen	76
6.3 Aspekte der Erfolgswirksamkeit stornoreduzierender Maßnahmen	79
7. Zusammenfassung und Fazit	81
Anhang.....	83
Literaturverzeichnis	91

Anhangsverzeichnis

Allensbach-Umfrage (Stornogründe, 2004).....	83
--	----

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Motivstruktur der Lebensversicherungsnachfrage.....	13
Abb. 2: Deckungskapital einer Kapitallebensversicherung.....	20
Abb. 3: Zusammensetzung des Stornoergebnisses	28
Abb. 4. Vergleich zwischen Arbeitslosenquote und Stornoquote.....	43
Abb. 5: stornoinduzierte Einflussfaktoren, Gründe und Frühwarnindikatoren.....	52
Abb. 6: Stornoquoten in der Lebensversicherung.....	56

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Verbreitung der Lebensversicherungsarten	14
Tab. 2: Stornierungsmöglichkeiten	18
Tab. 3: Storno und Stornierungsgedanken im Verhältnis zur Spartenverbreitung	34
Tab. 4: Durchschnittsversicherungssummen	36
Tab. 5: Stornotafel für unterschiedliche Laufzeiten.....	37
Tab. 6: Stornowahrscheinlichkeiten für einige Standardlaufzeiten	39
Tab.7-1: Kundenbezogene Gründe	45
Tab.7-2: Unternehmensbezogene Gründe.....	46
Tab.7-3: Wettbewerbsbezogene Gründe.....	48

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
AVB	Allgemeine Versicherungsbedingungen
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
BAV	Bundesaufsichtsamt für das Versicherungswesen
BAK	Bundesaufsichtsamt für das Kreditwesen
BDGVM	Blätter der Deutschen Gesellschaft für Versicherungsmathematik
bspw.	beispielsweise
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
c. p.	ceteris paribus (unter [sonst] gleichen Umständen)
d. h.	das heißt
DBW	Die Betriebswirtschaft
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
et al.	Et alii (und andere)
etc.	et cetera (und so weiter)
evtl.	eventuell
f.	folgend, folgende
ff.	fortfolgend, fortfolgende
FLF	Finanzierung Leasing Factoring
FLV	Fondsgebundene Lebensversicherung
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft
gem.	gemäß
Hrsg.	Herausgeber
i. d. R.	in der Regel
i. w. S.	im weiteren Sinne

Kap.	Kapitel
KLV	Kapitallebensversicherung
LV	Lebensversicherung
Mio.	Millionen
NversZ	Neue Zeitschrift für Versicherung und Recht
o. V.	ohne Verfasser
RV	Rentenversicherung
RLV	Risikolebensversicherung
S.	Seite, Seiten
sog.	sogenannt, sogenannte, sogenanntes
Tab.	Tabelle
u.	und
u. a.	und andere; unter anderem
usw.	und so weiter
VerBAV	Veröffentlichungen des Bundesaufsichtsamts für das Versicherungswesen
vgl.	vergleiche
VN	Versicherungsnehmer(n)
VU	Lebensversicherungsunternehmen
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
VW	Versicherungswirtschaft
WiSt	Wirtschaftswissenschaftliches Studium
z. B.	zum Beispiel
ZfB	Zeitschrift für Betriebswirtschaft
ZfbF	Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung
ZfV	Zeitschrift für Versicherungswesen
ZIP	Zeitschrift für Wirtschaftsrecht
ZVersWiss	Zeitschrift für die gesamte Versicherungswirtschaft