



An unsere
Mitglieds- und Trägerunternehmen

Kurfürstendamm 111 – 113
10711 Berlin
Telefon: 030 / 896 01-0
Telefax: 030 / 896 01-791
www.bvv.de

Im Dezember 2007

BVV-Firmen-Survey 2007 – Ergebnisübersicht
Rundschreiben XI/2007

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir bedanken uns herzlich für die rege Teilnahme am BVV-Firmen-Survey 2007.

Die Mitgliedsunternehmen, die unsere Fragen beantwortet haben, vertreten rund zwei Drittel der versicherten Mitgliedsangestellten des BVV. Damit sind die Anforderungen an eine repräsentative Auswertung der Kundenbefragung erfüllt.

Wir haben wertvolle Anregungen erhalten, wie wir für Sie unser Produkt- und Serviceangebot weiter optimieren können.

Die Antworten zeigen uns, dass aktuelle Produktentwicklungen am Markt der betrieblichen Altersversorgung positiv aufgenommen werden. Dazu gehören Lösungen rund um das Thema „Neuausrichtung interner Direktzusagesysteme“ ebenso wie Themen zur Produktgestaltung:

- zusätzliche Absicherung des Berufsunfähigkeitsrisikos
- chancenorientierte Altersversorgung/fondsgebundene Produkte
- Optional-/Bausteintarife

Darüber hinaus freuen wir uns, dass Sie mit der Service-Qualität des BVV sehr zufrieden sind. Wir werden Ihre Anregungen gern aufnehmen und unseren Service auch weiterhin Ihren Bedürfnissen entsprechend ausrichten.

BVV Versicherungsverein
des Bankgewerbes a.G.
Handelsregister: Amtsgericht
Berlin-Charlottenburg
HRB 1570
BVV Versorgungskasse
des Bankgewerbes e.V.
Vereinsregister: Amtsgericht
Berlin-Charlottenburg
VR 19126 Nz

Sitz der Gesellschaften: Berlin
Vorsitzender der Aufsichtsräte:
Dr. Horst Müller
Vorstände: Dr. Helmut Aden,
Rainer Jakubowski

Wichtige Hinweise konnten wir bereits für den in 2008 geplanten Relaunch unseres Internetauftritts gewinnen. Die Bewertungen zeigen uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

Zu Ihrer Information haben wir Ihnen die Einzelergebnisse in einer Übersicht zusammengestellt.

An dieser Stelle bedanken wir uns für die vertrauensvolle Zusammenarbeit und wünschen Ihnen ein frohes Weihnachtsfest, besinnliche Feiertage und ein gesundes neues Jahr.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr BVV



Mühlenhoff



Maurer

Anlage

BVV-Firmen-Survey 2007

Übersicht der Einzelergebnisse

BVV-Firmen-Survey 2007

Übersicht der Einzelergebnisse

BVV-Firmen-Survey – Produkte und Dienstleistungen

Frage 1 „Aktuelles BVV-Produktportfolio“

Der BVV bietet für mein Unternehmen eine bedarfsgerechte Auswahl an Produktlösungen und Dienstleistungen innerhalb der bAV an.

	Stimme ich zu	Stimme ich zum Teil zu	Stimme ich nicht zu
Unternehmen	100	11	1
in %	89,3 %	9,8 %	0,9 %

Frage 2 „Optionaltarife/Bausteintarife“

Für die Versorgung der Arbeitnehmer wird im Rahmen der bAV häufig ein Kompakttarif (Altersrente, Hinterbliebenen- und Erwerbsminderungsabsicherung) gewählt.

Optionaltarife hingegen bieten Versicherten die Möglichkeit, ergänzend zu einer Altersrente wahlweise weitere biometrische Risiken (Berufsunfähigkeits- und/oder Hinterbliebenenbaustein) absichern zu können. Mein Unternehmen könnte sich vorstellen, den Mitarbeitern einen Optionaltarif als Grundversorgung zur Verfügung zu stellen.

	Stimme ich zu	Stimme ich zum Teil zu	Stimme ich nicht zu
Unternehmen	46	13	54
in %	40,7 %	11,5 %	47,8 %

Frage 3 „Berufsunfähigkeitsschutz“

Die Erwerbsminderungsrente als Invaliditätsabsicherung der gesetzlichen Versorgungsträger für Arbeitnehmer stellt allenfalls einen Basisschutz dar.

Mein Unternehmen könnte sich vorstellen, für unsere Mitarbeiter ein Angebot zur Absicherung bei Berufsunfähigkeit (Berufsunfähigkeitsversicherung) bereit zu stellen.

	Stimme ich zu	Stimme ich zum Teil zu	Stimme ich nicht zu
Unternehmen	44	15	53
in %	39,3 %	13,4 %	47,3 %

Frage 4 „Fondsgebundene Produkte“

Versicherungsförmig ausgestaltete Garantiezins-Produkte bieten ein Höchstmaß an Sicherheit und Kalkulierbarkeit für die späteren Rentenleistungen.

Alternativ könnte sich mein Unternehmen vorstellen, unseren Mitarbeitern eine chancenorientierte bAV anzubieten, die eine stärkere Partizipation am Aktienmarkt bietet (Stichwort: Fondsgebundene Produkte).

	Stimme ich zu	Stimme ich zum Teil zu	Stimme ich nicht zu
Unternehmen	32	23	59
in %	28,1 %	20,2 %	51,7 %

Frage 5 „Direktzusagen“

Der bilanziellen Gestaltung von betrieblichen Pensionsverpflichtungen kommt immer stärkere Bedeutung zu. Viele Unternehmen haben bereits eine Umstrukturierung ihrer internen Pensionszusagen vorgenommen oder planen, diesen Schritt zukünftig zu vollziehen.

Mein Unternehmen besitzt interne Direktzusagen und plant für diese eine Umstrukturierung bzw. Neugestaltung.

	Ja	Nein
Unternehmen	20	92
in %	17,9 %	82,1 %

Frage 6 „Zeitwertkonten“

Mein Unternehmen nutzt ein Zeitwertkontensystem, das den Mitarbeitern eine flexiblere Gestaltung der Lebensarbeitszeit ermöglicht.

	Ja	in Planung	Nein
Anzahl	13	10	91
in %	11,4 %	8,8 %	79,8 %

Frage 7 „Beratungsleistungen“

Mein Unternehmen würde es begrüßen, wenn der BVV zusätzliche Dienst- bzw. Beratungsleistungen (wie z. B. Einführung oder Neustrukturierung von bAV-Systemen, versicherungsmathematische Analysen u. Ä.) erbringen würde.

	Stimme ich zu	Stimme ich zum Teil zu	Stimme ich nicht zu
Unternehmen	45	20	49
in %	39,5 %	17,5 %	43,0 %

BVV-Firmen-Survey 2007 – Service-Qualität

Service-Qualität: Vertragsbetreuung

Frage 1 "Service des BVV – Matrix"

Wie bewertet Ihr Unternehmen folgende Service-Komponenten des BVV?
(in Schulnoten, 0 = Service noch nicht genutzt)

Telefon-Hotline (-591)	1	2	3	4	5	0	Ø
Qualität der Auskünfte	16	44	4	1	1	13	1,89
in %	20,3 %	55,7 %	5,1 %	1,2 %	1,2 %	16,5 %	

Freundlichkeit	27	37	2	0	0	13	1,62
in %	34,2 %	46,8 %	2,5 %	0,0 %	0,0 %	16,5 %	

Erreichbarkeit	16	43	3	2	1	13	1,91
in %	20,5 %	55,1 %	3,8 %	2,6 %	1,3 %	16,7 %	

Informationsmaterialien	1	2	3	4	5	0	Ø
Broschüren	9	57	14	2	0	2	2,11
in %	10,7 %	67,9 %	16,6 %	2,4 %	0,0 %	2,4 %	

Flyer	9	56	13	1	0	2	2,08
in %	11,2 %	69,1 %	16,0 %	1,2 %	0,0 %	2,5 %	

Rundschreiben	1	2	3	4	5	0	Ø
Inhalt	6	66	12	0	0	0	2,07
in %	7,1 %	78,6 %	14,3 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	

Häufigkeit	11	61	10	1	0	0	2,01
in %	13,3 %	73,5 %	12,0 %	1,2 %	0,0 %	0,0 %	

Kontakt per Brief/E-Mail	1	2	3	4	5	0	Ø
Antwortzeiten	18	49	10	0	1	4	1,94
in %	22,0 %	59,7 %	12,2 %	0,0 %	1,2 %	4,9 %	

Verständlichkeit	19	49	9	2	0	4	1,92
in %	22,9 %	59,0 %	10,9 %	2,4 %	0,0 %	4,8 %	

Internetauftritt (www.bvv.de)	1	2	3	4	5	0	Ø
Struktur/Übersichtlichkeit	9	54	13	0	1	3	2,09
in %	11,2 %	67,5 %	16,2 %	0,0 %	1,3 %	3,8 %	

fachlicher Inhalt	13	51	9	2	0	3	2,00
in %	16,7 %	65,4 %	11,5 %	2,6 %	0,0 %	3,8 %	

Glossar	8	48	10	1	0	8	2,06
in %	10,7 %	64,0 %	13,3 %	1,3 %	0,0 %	10,7 %	

Downloadcenter	9	56	7	1	1	4	2,04
in %	11,5 %	71,8 %	9,0 %	1,3 %	1,3 %	5,1 %	

Angebotsrechner	11	48	4	1	1	12	1,97
in %	14,3 %	62,3 %	5,2 %	1,3 %	1,3 %	15,6 %	

Frage 2 „Kommunikation mit dem BVV“

Im Rahmen der Kommunikation mit dem BVV wendet sich mein Unternehmen grundsätzlich zuerst ...

	... direkt an den Firmenkundenberater.	... an die Telefon- Hotline für Firmen- kunden (-591).	... an das Informa- tionsangebot des BVV-Internetauftritts.
Unternehmen	66	4	8
in %	84,6 %	5,1 %	10,3 %

Frage 3 „Zusätzliche, vertiefende Informationen zur bAV“

Mein Unternehmen hält es für notwendig, dass der BVV zusätzliche, vertiefende Informationen zu ausgewählten Themen der betrieblichen Altersversorgung zur Verfügung stellt.

	Stimme ich zu	Stimme ich zum Teil zu	Stimme ich nicht zu
Unternehmen	18	31	30
in %	22,8 %	39,2 %	38,0 %

Frage 4 „Zufriedenheit der Mitarbeiter“

Im Rahmen der internen Kommunikation stellt mein Unternehmen fest, dass unsere Mitarbeiter mit dem Service und den Leistungen des BVV sehr zufrieden sind.

	Stimme ich zu	Stimme ich zum Teil zu	Stimme ich nicht zu
Unternehmen	66	12	1
in %	83,5 %	15,2 %	1,3 %

Frage 5 „Service-Qualität des BVV gesamthaft“

Wie bewertet Ihr Unternehmen den Service des BVV in der Gesamtsicht?
(in Schulnoten; 0 = Service noch nicht genutzt)

Service-Qualität BVV	1	2	3	4	5	0	Ø
Unternehmen	17	63	2	1	0	0	1,84
in %	20,5 %	75,9 %	2,4 %	1,2 %	0,0 %	0,0 %	

Service-Qualität: Abrechnung der Beiträge/Meldung der Vertragsdaten

Frage 1 „Beitragsabrechnung/Meldung der Vertragsdaten allgemein“

Die Abrechnung und Meldung der Vertragsdaten meiner Mitarbeiter an den BVV erfolgen für mein Unternehmen reibungslos.

	Stimme ich zu	Stimme ich zum Teil zu	Stimme ich nicht zu
Unternehmen	67	11	1
in %	84,8 %	13,9 %	1,3 %

Frage 2 „Service Beitragsabrechnung - Matrix“

Wie bewertet Ihr Unternehmen folgende Service-Komponenten des BVV?
(in Schulnoten, 0 = Service noch nicht genutzt)

Datenträgerbeschreibung	1	2	3	4	5	0	Ø
Struktur/Übersichtlichkeit	8	36	11	2	1	7	2,17
in %	12,3 %	55,4 %	16,9 %	3,1 %	1,5 %	10,8 %	

Inhalt	9	33	9	3	0	7	2,11
in %	14,8 %	54,1 %	14,8 %	4,8 %	0,0 %	11,5 %	

BVV-Erfassungsprogramm	1	2	3	4	5	0	Ø
Struktur/Übersichtlichkeit	6	26	5	3	2	14	2,26
in %	10,7 %	46,4 %	8,9 %	5,4 %	3,6 %	25,0 %	

Inhalt	6	24	5	3	3	13	2,34
in %	11,1 %	44,4 %	9,3 %	5,6 %	5,6 %	24,0 %	

Abrechnungsformular	1	2	3	4	5	0	Ø
Struktur/Übersichtlichkeit	5	30	9	0	0	12	2,09
in %	8,9 %	53,6 %	16,1 %	0,0 %	0,0 %	21,4 %	

Inhalt	5	31	6	1	0	11	2,07
in %	9,2 %	57,4 %	11,1 %	1,9 %	0,0 %	20,4 %	

Telefon-Hotline (-687)	1	2	3	4	5	0	Ø
Qualität der Auskünfte	11	32	2	3	0	14	1,94
in %	17,8 %	51,6 %	3,2 %	4,8 %	0,0 %	22,6 %	

Freundlichkeit	16	30	3	0	0	14	1,73
in %	25,4 %	47,6 %	4,8 %	0,0 %	0,0 %	22,2 %	

Erreichbarkeit	11	30	4	2	0	14	1,94
in %	18,0 %	49,1 %	6,6 %	3,3 %	0,0 %	23,0 %	

Kontakt per Brief/E-Mail	1	2	3	4	5	0	Ø
Antwortzeiten	10	46	5	0	1	5	1,97
in %	14,9 %	68,7 %	7,5 %	0,0 %	1,5 %	7,5 %	

Verständlichkeit	13	39	7	1	0	5	1,93
in %	20,0 %	60,0 %	10,8 %	1,5 %	0,0 %	7,7 %	

Frage 3 „Abrechnung über Internet“

Mein Unternehmen könnte sich grundsätzlich vorstellen, die Meldung der Abrechnungsdaten in Zukunft über ein sicheres Internet-Portal durchzuführen.

	Stimme ich zu	Stimme ich zum Teil zu	Stimme ich nicht zu
Unternehmen	43	11	17
in %	60,6 %	15,5 %	23,9 %