



UMFRAGE DER VERSICHERUNGSFOREN LEIPZIG

»Stand und Trends im Business Continuity Management der Versicherungsbranche«

Ziel dieser Umfrage ist es, einen Überblick über den Stand der Umsetzung der Anforderungen des Business Continuity Management in Versicherungsunternehmen zu gewinnen und mögliche Trends zu diesem Thema zu identifizieren.

Wir bitten Sie, die nachfolgenden Fragen bis **30. April 2013** zu beantworten oder an die hierfür zuständige Person weiterzuleiten. Der Fragebogen ist auch online abrufbar unter www.versicherungsforen.net/bcm.

Selbstverständlich werden Ihre Daten vertraulich behandelt. Die Auswertung erfolgt anonym. Die Beantwortung der Fragen dauert ca. fünfzehn Minuten.

Angaben zum Unternehmen (Eine Antwort je Spalte)			
Erstversicherer / Einzelversicherer		Verdiente Bruttobeiträge < 100 Mio.	
Erstversicherer / in Konzernverbund		Verdiente Bruttobeiträge ≤ 500 Mio.	
Rückversicherer		Verdiente Bruttobeiträge > 500 Mio.	
Sonstiges:			

1. Wie wichtig ist Ihnen persönlich BCM?	
BCM ist ein unwichtiger Managementprozess für unser Unternehmen	
BCM ist ein wichtiger Managementprozess für unser Unternehmen	
BCM ist wichtiger als viele andere Managementprozesse in unserem Unternehmen	

2. Wie schätzen Sie den momentanen Entwicklungsstand des BCM in Ihrem Unternehmen ein? (Eine Antwort je Spalte)	Ist-Stand	Ziel-Stand
Bedarf des BCM wurde noch nicht erkannt bzw. noch keine BCM-Aktivitäten gestartet <i>(Ist dies der Ist-Stand des BCM Ihres Unternehmens, sind die kommenden Fragen für Sie irrelevant. Vielen Dank für Ihre Teilnahme. Bitte senden Sie uns trotzdem den Fragebogen zurück, da der Anteil der Unternehmen, die kein BCM betreiben eine wichtige Information ist.)</i>		

Fachbereichs-bezogene Einzelbestrebungen, fehlende ganzheitliche Organisation, ad-hoc Reaktion bei Notfall-Situationen		
Strategische Bedeutung wurde erkannt, Projektmanagement aufgesetzt, Unterstützung durch Leitungsebene, Entwicklung eines BCM-Programms		
Standardisierung, BCM-Programm wurde in viele Unternehmensbereiche und deren Prozesse integriert, konzernweite Ausrichtung wird angestoßen, Trainings und Schulungen		
Hoher Umsetzungsgrad im gesamten Konzern/Unternehmen, operative Geschäftsbereiche nehmen aktiv an großen BCM-Übungen teil, regelmäßig Kommunikation und Trainingsprogramme, hoher Grad an Awareness		
BCM ist vollständig in Geschäftsbereiche und -prozesse integriert, BCM-Tools stehen zur Verfügung und werden genutzt, kontinuierliche Verbesserung und Benchmarking, in Change-Management-Prozesse eingebunden		

3. Wo ordnen Sie die BCM-Strategie Ihres Unternehmens am ehesten ein?	Tendenziell eher
Minimum-Strategie (nur die gesetzlich bzw. regulatorisch vorgeschriebenen BCM-Bestandteile werden eingeführt, minimale Kosten sind maßgebend)	
Medium-Strategie (die meisten BCM-Bestandteile werden eingeführt, Restrisiken werden zugelassen, Kosten-Nutzen-Abwägungen sind stets maßgebend)	
Maximum-Strategie (BCM wird vollumfänglich eingeführt und Restrisiken kaum zugelassen)	
Kommentare:	

4. Welche sind die <u>vorrangigen</u> Treiber des BCM in Ihrem Unternehmen? (Mehrfachnennung möglich)	
Gesetzliche Vorgaben (KonTraG, MaRisk VA, VAG)	
Strategische Vorgaben / Risikostrategie	
Wirtschaftliche Erwägungen im Sinne von Planungssicherheit durch Risikoabsicherung	
Vorgabe durch Revision, externen Prüfer, Prüfgenossenschaft, Betriebsrat	
Weitere Treiber:	

5. An welchem BCM-relevanten Standard orientiert sich Ihr Unternehmen vordergründig?	
BSI-Standard 100-4	
BS-Standard 25999	
ISO 22301:2012 („Societal security – BCM systems – Requirements“)	
Weiterer Standard:	

6. In welchem Bereich ist Ihr BCM aufbauorganisatorisch verankert?	
(operationales) Risikomanagement	
Gebäudemanagement	
Unternehmenssicherheit	
Betriebsorganisation	
IT	
Weitere:	

7. Wie viele Mitarbeiter sind in Ihrem Unternehmen für das BCM tätig?	
In Vollzeit:	
In Teilzeit:	

8. Durchgeführte BCM-Projekte im Jahr 2012 und geplante BCM-Vorhaben in 2013		
Welche <u>grundlegenden</u> BCM-Bestandteile haben Sie im vergangenen Jahr im Unternehmen neu etabliert? (Mehrfachnennung möglich)	Festlegung BCM-Strategie/Erstellung BCM-Leitlinie	
	Durchführung einer Business Impact Analyse und/oder Risikoanalyse	
	Kontinuitätsstrategien/Notfallvorsorgekonzept	
	Umsetzung der Notfallvorsorge	
	Erstellung detaillierter Notfall- und Wiederherstellungspläne	
	Weitere:	

	Keine Etablierungsmaßnahmen in 2012.	
	Keine, es sind bereits alle BCM-Bestandteile etabliert.	
Welche <u>verbessernden</u> Maßnahmen haben Sie im vergangenen Jahr im Unternehmen durchgeführt? (Mehrfachnennung möglich)	Erweiterung des BCM um weitere Szenarien	
	Erweiterung der Notfallvorsorge	
	Stärkere Verankerung des BCM-Bewusstseins im Unternehmen	
	Verbesserung der Kommunikation gegenüber Externen (Mieter im Gebäude, Feuerwehr, etc.)	
	Weitere:	
	Keine Verbesserungsmaßnahmen in 2012	
Welche Projekte bzw. Maßnahmen verfolgen Sie im Hinblick auf BCM bis Ende des Jahres 2013?	Erstmaliges Aufsetzen eines BCM-Projekts	
	Größtenteils Etablierung neuer BCM-Bestandteile innerhalb eines laufenden BCM-Projekts	
	Größtenteils verbessernde Maßnahmen an bestehenden BCM-Bestandteilen innerhalb eines laufenden BCM-Projekts	
	Erstmalige Etablierung sowie Verbesserung von BCM-Bestandteilen sind ungefähr gleichgewichtet	
	In 2013 sind keine Aktivitäten geplant	

9. Fragen zur Organisation des Krisenstabs

Welche Funktionen sind in Ihrem Krisenstab vertreten? (Mehrfachnennung erwünscht)	Vorstand	
	Vorstand (als Krisenstabsleiter)	
	Gebäude-/Unternehmenssicherheit	
	IT	
	Unternehmenskommunikation	
	Recht/Compliance	
	Personal	
	Betriebsrat	
	Weitere:	

Welche BCM-Rollen sind in Ihrem Krisenstab vertreten? (Mehrfachnennung erwünscht)	Krisenstabsleiter	
	Personal	
	Lagebeurteilung	
	Behördenkontakte	
	Versorgung	
	Technik	
	Öffentlichkeitsarbeit	
	Information / Kommunikation	
	Weitere:	
Wurden die Mitglieder des Krisenstabs losgelöst von deren originären Aufgaben ausgewählt?	Eher ja	
	Eher nein	
Ist der Krisenstabsleiter im Notfall weisungsbefugt?	Ja	
	Nein	

10. Fragen zur Business Impact Analyse (BIA)		
Wurde in Ihrem Unternehmen eine BIA durchgeführt?	Ja	Nein
Wird diese regelmäßig (feststehender Turnus) wiederholt?	Ja	Nein
Wird diese abteilungsbezogen durchgeführt?	Ja	Nein
Wird diese prozessbezogen durchgeführt?	Ja	Nein
Welche Prozesse wurden als besonders kritisch eingestuft und welche maximal tolerierbare Ausfalldauer (MTA) wurde dafür ermittelt? (Geben Sie bitte die drei kritischsten Prozesse an.)	Prozess	MTA in Tagen

Welche Ressourcen (bspw. Personal: Leiter Vertrieb, IT: Zugang zu System für Kapitalanlageplanung, etc) innerhalb der angegebenen kritischsten Prozesse wurden als besonders kritisch eingestuft und welche maximal tolerierbare Ausfalldauer (MTA) wurde dafür ermittelt? (Geben Sie bitte die drei kritischsten Ressourcen an.)	Ressourcen	MTA in Tagen

11. Fragen zur Risikoanalyse		
Wurde eine BCM-spezifische Risikoanalyse durchgeführt?	Ja	Nein
Wird diese regelmäßig (feststehender Turnus) wiederholt?	Ja	Nein
Welche Risikoszenarien haben Sie in Ihrem BCM <u>durchgängig integriert</u> ?		

12. Fragen zu Notfallvorsorge und Notfallbewältigung		
Welche internen und externen Lösungen im Sinne der Notfallvorsorge nutzt Ihr Unternehmen hinsichtlich der Absicherung einer Unterbrechung der kritischsten Prozesse und Ressourcen? (Mehrfachnennung möglich)	Interne Lösung	Externe Lösung
Bereitstellung von Arbeitsplätzen (bspw. Heimarbeitsplätze oder anderen Gebäude, Niederlassungen)		
Ausweichrechenzentrum/-zentren		
Vorübergehende Überlassung von Arbeitskräften (Personalverleih), Temporärarbeit		
Vertragliche Vereinbarung über Ausweichmöglichkeiten zur Nutzung anderer Kundenservicecenter		

Vertragliche Vereinbarungen für Dienstleistungen wie medizinische Hilfe, Bewachung, Brandbekämpfung, etc.				
Weitere:				
Für welche Ereignisse haben Sie spezifische Notfall-Handlungsanweisungen erstellt?	Sofortmaßnahmen	Krisenstabsplan	Plan für Notbetrieb	Wiederanlaufplan
Todesfall eines Mitarbeiters (im Gebäude)				
Pandemie				
Großbrand				
Wassereinbruch bzw. Hochwasser				
Lang andauernder Stromausfall				
Lang andauernder Ausfall IT / Telefon				
Zusammenbruch öffentlicher Infrastruktur über einen längeren Zeitraum				
Terroristische Handlungen, Amoklauf				
Weitere:				

13. Fragen zur BCM-Dokumentation			
In welcher Art und Weise erfolgt die Dokumentation Ihrer Pläne, Handlungsanweisungen, etc.? (Bitte geben Sie dies für Ihr Unternehmen in der vorgegebenen Matrix im Hinblick auf die Integration in die Systemlandschaft ein.)		Eher separiert von Systemlandschaft	Eher integriert in Systemlandschaft
	Office-Dokumente		
	Tool auf Office-Basis		
	Professionelles BCM-Tool		
Weitere:			
Erfolgt die Aktualisierung der unternehmensübergreifenden BCM-Dokumente regelmäßig in einem festgelegten Turnus?	Ja		Nein

→ Wenn ja, wann bzw. in welchem Turnus erfolgt die Aktualisierung der unternehmensübergreifenden BCM-Dokumente? (Mehrfachnennung möglich)	ad hoc	
	quartalsweise	
	halbjährlich	
	jährlich	

14. Fragen zu Tests und Übungen		
Wurden in 2012 grundsätzlich Übungen und/oder Tests durchgeführt?	Ja	Nein
Orientieren Sie sich grundlegend an einem erstellten Test-/Übungsplan?	Ja	Nein
Wurden 2012 alle <u>geplanten</u> Übungen und Tests durchgeführt?	Ja	Nein
→ Falls nicht: Was waren die Gründe für die unvollständige Durchführung?		
Führen die Geschäftsbereiche regelmäßig Tests durch?	Nein, nicht regelmäßig	
	Ja, jährlich	
	Ja, halbjährlich	
	Ja, quartalsweise	
	Ja, öfter	
Nutzen Sie die Ergebnisse von Tests und Übungen zur kontinuierlichen Verbesserung?	Ja	Nein
Haben Sie in der Vergangenheit bereits Vollübungen (Einbezug aller Mitarbeiter am Standort und auch Externer) durchgeführt? <i>(Bei nein, weiter zu Frage 15)</i>	Ja	Nein
In welchem Turnus finden Vollübungen ungefähr statt?	Alle 1-2 Jahre	
	Alle 3-4 Jahre	
	Alle 5 Jahre oder mehr	
Mussten durchgeführte Vollübungen vor Beendigung abgebrochen werden?	Ja	Nein
→ Nennen Sie die Gründe für den vorzeitigen Abbruch der Vollübung.		

15. Wie viele Situationen haben Sie innerhalb der letzten fünf Jahre im Unternehmen erlebt, die nach eigener Definition Störfälle, Notfälle oder Krisen waren:	Anzahl	Kurze Nennung der am häufigsten aufgetretenen Art/en
Störfälle, bei denen die Gefahr eines Notfalls geprüft wurde		
Festgestellte Notfälle		
Festgestellte Krisen		

16. Wie viele Situationen haben Sie innerhalb des letzten Jahres (2012) im Unternehmen erlebt, die nach eigener Definition Störfälle, Notfälle oder Krisen waren:	Anzahl	Kurze Nennung der am häufigsten aufgetretenen Art/en
Störfälle, bei denen die Gefahr eines Notfalls geprüft wurde		
Festgestellte Notfälle		
Festgestellte Krisen		

17. Wie schätzen Sie folgende Tendenzen ein?	Ja	Nein	Kann ich nicht einschätzen
Die voraussichtliche Novellierung des VAG durch Solvency II wirkt sich positiv auf unser BCM aus.			
Die voraussichtliche Novellierung des VAG durch Solvency II wird unser BCM nicht verändern.			
Dem Thema BCM wird (intern begründet) <u>2013</u> verglichen mit dem Vorjahr stärkere Aufmerksamkeit im Unternehmen geschenkt.			
Dem Thema BCM wird (intern begründet) <u>in den nächsten Jahren</u> stetig mehr Aufmerksamkeit im Unternehmen geschenkt.			

Aufgrund anderweitiger Projekte wird BCM in den nächsten Jahren von untergeordneter Bedeutung sein.			
Das BCM wird zukünftig noch stärker in das Risikomanagement integriert.			

Haben Sie herzlichen Dank für Ihre Mitwirkung und Ihre Unterstützung bei dieser Umfrage! Sehr gern stellen wir Ihnen als Teilnehmer der Umfrage die Ergebnisse unserer Befragung zur Verfügung, sobald die Umfrage abgeschlossen und ausgewertet ist. Wenn Sie an den Ergebnissen interessiert sind, geben Sie uns bitte Ihre Kontaktdaten an:

Unternehmen:

Ansprechpartner:

Abteilung/Funktion.†

E-Mail:

*Zu Analyse Zwecken bitte auch bei anonymer Beantwortung angeben.

Zudem werden die Ergebnisse auch im Rahmen des ersten Arbeitstreffens der User Group „Business Continuity Management im Versicherungsunternehmen“ am 11./12. Juni 2013 präsentiert. Weitere Informationen finden Sie unter www.versicherungsforen.net/bcm.

Selbstverständlich behandeln wir Ihre Daten absolut vertraulich. Die Umfrage erfolgt für die teilnehmenden Unternehmen und den einzelnen Mitarbeiter anonym. Eine Weitergabe der Einzeldaten an Dritte erfolgt nicht. Die Umfrageergebnisse werden nur mit Durchschnittswerten bzw. den anonymisierten und zusammengefassten Angaben aller an der Befragung beteiligten Unternehmen veröffentlicht. Eine direkte Zuordnung von Umfrageergebnissen zu den einzelnen Unternehmen oder zu einzelnen Mitarbeitern ist somit ausgeschlossen.

Bitte senden Sie uns den ausgefüllten Fragebogen
bis zum **30. April 2013** per Mail oder per Fax zurück:

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Eva-Maria Kastner

E-Mail: kastner@versicherungsforen.net

Fax: 0341 – 124 55 99