

# Umfrage über Verwaltungsdaten und Dienstleistungsinitiativen

## Fragebogen

Land

---

Organisation

---

Website(s) (URL)

---

---

Datum

Kontaktdaten

Herr/ Frau \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

# Inhalt

## Teil 1. Führungsebene und Organisationsstruktur

1.1. Hauptgeschäftstätigkeit	3
1.2. Personalpolitik	3
1.3. Buchprüfung	4
1.4. Mitarbeiter und Haushalt	4

## Teil 2. Operationeller Betrieb

2.1. Registrierung der Versicherten	5
2.2. Beitragseinzug	5
2.3. Leistungsbearbeitung	6
2.4. Zugang zu individuellen Auszügen	7

## Teil 3. Informations- und Kommunikationstechnologie

3.1. IKT-Steuerung	9
3.2. System-Entwicklung	9
3.3. Informationssicherheit	9
3.4. Datenmanagement	10

## Teil 4. Kommunikation

4.1. Kommunikationsstrategie	11
4.2. Soziale Medien	11
4.3. Finanzwissen/ Rentenwissen	12
4.4. Berücksichtigung von Kundenmeinungen/ -bedürfnissen	12

# Teil 1. Führungsebene und Organisationsstruktur

## 1.1. Hauptgeschäftstätigkeit

1.1.1. Welche Programme betreibt Ihre Organisation? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Altersrente  Invalidenrente  Hinterbliebenenrente

Andere (\_\_\_\_\_)

1.1.2. Welche Aufgaben nimmt Ihre Organisation wahr? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Registrierung/ Beitragsverwaltung  Beitragseinzug

Leistungsansprüche/ Leistungsvergabe/ Leistungsempfängerverwaltung  Leistungsauszahlung

Fondsverwaltung  Andere (\_\_\_\_\_)

1.1.3. Anzahl Versicherter in folgenden Zweigen im vergangenen Jahr am / . (MM/JJJJ)

• Anzahl Versicherter in Privatunternehmen: \_\_\_\_\_

• Anzahl versicherter Beschäftigter im öffentlichen Sektor: \_\_\_\_\_

• Anzahl versicherter Selbstständiger: \_\_\_\_\_

• Andere: (\_\_\_\_\_)

1.1.4. Anzahl Empfänger folgender Leistungsarten im vergangenen Jahr am / . (MM/JJJJ)

• Anzahl Altersleistungsempfänger: \_\_\_\_\_

• Anzahl Invalidenleistungsempfänger: \_\_\_\_\_

• Anzahl Hinterbliebenenleistungsempfänger: \_\_\_\_\_

• Anzahl Empfänger anderer Leistungsarten (\_\_\_\_\_): \_\_\_\_\_

1.1.5. Gesamtzahl der Leistungen ohne Verwaltungskosten, sofern veröffentlicht und verfügbar, im letzten Haushaltsjahr \_\_\_\_\_ (JJJ): \_\_\_\_\_

1.1.6. Hat Ihre Organisation ihre Prioritäten für den nächsten Planungs-/ Haushaltszeitraum veröffentlicht?

—Bitte Website angeben (URL).

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1.1.7. Zusätzliche Bemerkungen:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 1.2. Personalpolitik

1.2.1. Veröffentlicht Ihre Organisation ihre Personalpolitik?

—Bitte Website angeben (URL).

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1.2.2. V erfügt Ihre Organisation über Weiterbildungsprogramme?

1.2.3. Wenn ja, Zutreffendes bitte ankreuzen.

Berufliche Entwicklung  Weiterbildung über operationelle Abläufe

Weiterbildung im Kundendienst  Weiterbildung über Informationssicherheit

Weiterbildung über Hardware-/Softwareverwendung  Sprachkurse

Andere (\_\_\_\_\_)

1.2.4. Wie bietet Ihre Organisation die Weiterbildungen an? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Weiterbildung in Gruppen/ Klassen  Fortbildung am Arbeitsplatz  Online-Kurse

Andere (\_\_\_\_\_)

1.2.5. Wie oft bietet Ihre Organisation die Weiterbildungen an?

Jährlich  Monatlich  Häufiger als monatlich  Nach Bedarf

Andere (\_\_\_\_\_)

1.2.6. Zusätzliche Bemerkungen:

---

---

### **1.3. Buchprüfung**

1.3.1. Verfügt Ihre Organisation über eine interne Revisionsabteilung oder einen Revisor?

1.3.2. Welche Art von Buchprüfung führt Ihre Organisation durch? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Rechnungsprüfung  Betriebsprüfung  Informationssystem-Prüfung

Informationssicherheits-Prüfung  Andere (\_\_\_\_\_)

1.3.3. Wie oft führt Ihre Organisation eine Buchprüfung durch?

Alle \_\_ Jahre  Jährlich  Vierteljährlich  Andere (\_\_\_\_\_)

1.3.4. Wenn Ihre Organisation auf eine unabhängige externe Revisionsstelle zurückgreift, geben Sie bitte deren Aufgaben an: (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Rechnungsprüfung  Betriebsprüfung  Informationssystem-Prüfung

Informationssicherheits-Prüfung  Andere (\_\_\_\_\_)

1.3.5. Zusätzliche Bemerkungen:

---

---

### **1.4. Mitarbeiter und Haushalt**

1.4.1. Anzahl Geschäftsstellen (Hauptsitz, Regional-/Ortszentren und Fachzentren):

- Hauptsitz:
- Regional-/Ortszentren (einschließlich Dienstleistungszentren):
- Fachzentren (für Datenverarbeitung, Beratung, Callcenter usw.):

1.4.2. Anzahl Mitarbeiter in folgenden Kategorien (in allen obenstehenden Zentren zusammen):

- Anzahl Mitarbeiter am Hauptsitz:
- Anzahl Mitarbeiter in Regional-/Ortszentren und Fachzentren:

1.4.3. Wenn Ihre Organisation über Regional-/Ortszentren und Fachzentren verfügt, wie fördert sie die Einheitlichkeit der Organisation? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Personaltransfers/ Mitarbeiterrotation zwischen Hauptsitz und Zentren

Einheitliche Ausbildung mit standardisierten Curricula

Vorschläge von Mitarbeitern/ Mitarbeiterumfragen

Klare Aufgabenverteilung für die Regional-/Ortszentren und Fachzentren

Andere (\_\_\_\_\_)

1.4.4. Gesamter Verwaltungshaushalt außer ausgezahlte Leistungen, sofern verfügbar und veröffentlicht, für das letzte Haushaltsjahr \_\_\_\_\_ (JJJJ): \_\_\_\_\_

1.4.5. Zusätzliche Bemerkungen:

---

---

## Teil 2. Operationeller Betrieb

### 2.1. Registrierung der Versicherten

2.1.1. Hat Ihre Organisation den Auftrag, in den in Frage 1.1.1. erwähnten Programmen eine Registrierung der Versicherten durchzuführen? (in diesem Fall direkt weiter zu 2.2.)

2.1.2. Wie erfolgt die Aufnahme in eine Deckung durch Ihre Organisation? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Antrag auf Papier ( durch Arbeitgeber  durch Angestellte  durch zuständige Organisation)

Online-Antrag ( durch Arbeitgeber  durch Angestellte  durch zuständige Organisation)

Andere (\_\_\_\_\_)

2.1.3. Gesamtzahl Mitarbeiter, die im Bereich der Registrierung der Versicherten tätig sind: \_\_\_\_\_

2.1.4. An welchen Standorten werden die obengenannten Mitarbeiter hauptsächlich eingesetzt?

Hauptsitz  Regional-/Ortszentren  Fachzentren  Gleichmäßig verteilt

Andere (\_\_\_\_\_)

2.1.5. Bekundet Ihre Organisation Schwierigkeiten bei noch nicht gedeckten/ aufgenommenen Arbeitsplätzen? (d.h. Arbeitsplätze, die gesetzlich sozialversichert sein sollten, es aber noch nicht sind.)

2.1.6. Wenn ja, wie bewältigt Ihre Organisation obenstehende Schwierigkeiten und wie stellt sie eine maximale Einhaltung sicher? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Besondere Abteilung für die Einhaltung

Besuche und Inspektionen in den Unternehmen durch spezialisierte Fachkräfte

Datenabgleich mit anderen Verwaltungsdaten ( Steuerämter  Arbeitsämter  Gemeinden)

Auswertung von Berichten/ Beschwerden von Angestellten

Tätigkeiten/ Kampagnen im Bereich Öffentlichkeitsarbeit

Schwere Sanktionen

Andere (bitte erläutern Sie: \_\_\_\_\_)

2.1.7. Bitte Website angeben (URL).

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2.1.8. Zusätzliche Bemerkungen:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 2.2. Beitragseinzug

2.2.1. Hat Ihre Organisation den Auftrag, in den in Frage 1.1.1. erwähnten Programmen Aufgaben des Beitragseinzugs durchzuführen? (in diesem Fall direkt weiter zu 2.3.)

2.2.2. Die Beiträge können auf folgenden Wegen gezahlt werden: (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Überweisung in Banken/ Postämtern  Einzahlung in örtlichen Geschäftsstellen

Elektronische Überweisung im Internet  Mobile Transaktionen

Geldsendung aus Übersee  Andere (\_\_\_\_\_)

2.2.3. Gesamtzahl Mitarbeiter, die im Bereich des Beitragseinzugs tätig sind: \_\_\_\_\_

2.2.4. An welchen Standorten werden die obengenannten Mitarbeiter hauptsächlich eingesetzt?

- Hauptsitz  Regional-/Ortszentren  Fachzentren  Gleichmäßig verteilt  
 Andere (\_\_\_\_\_)

2.2.5. Welche Aufgaben führen diese Mitarbeiter aus? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Besuche in Unternehmen/ bei Selbstständigen zur Förderung der Zahlungsmoral  
 Besuche in Unternehmen/ bei Selbstständigen zum Einzug der Beiträge  
 Überprüfungen zur Einleitung von Durchsetzungsmaßnahmen  
 Durchsetzungsmaßnahmen für den Beitragseinzug  
 Andere (\_\_\_\_\_)

2.2.6. Wie maximiert Ihre Organisation den Beitragseinzug? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Inspektion von Mitarbeiterakten vor Ort  
 Nutzerfreundliche Instrumente wie Online-Berechnung und Online-bezahlung  
 Informationen/ Weiterbildungen zur Einhaltung  
 Durchsetzung der Zahlung durch Sanktionen  
 Anreize für Arbeitgeber/ Versicherte, ihre Beiträge korrekt/ fristgerecht zu zahlen  
 Anreize für Mitarbeiter, damit die eingezogenen Beiträge korrekt/ maximal sind  
 Regelmäßige Mitarbeiterweiterbildungen über die Dokumentation des Beitragseinzugs  
 Andere (\_\_\_\_\_)

2.2.7. Zusätzliche Bemerkungen/Erläuterungen insbesondere zu Frage 2.2.6.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **2.3. Leistungsbearbeitung**

2.3.1. Hat Ihre Organisation den Auftrag, in den in Frage 1.1.1. erwähnten Programmen Aufgaben der Leistungsbearbeitung durchzuführen?  Ja  Nein (in diesem Fall direkt weiter zu 2.4.)

2.3.2. Wie können Leistungsanträge eingereicht werden? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

	<b>Papier</b>	<b>Online</b>	<b>E-Mail</b>	<b>Telefonisch</b>
Altersrente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Invalidenrente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hinterbliebenenrente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.3.3. Wie lange dauert es durchschnittlich vom Eingang des Antrags bis zur Leistungsentscheidung (in Tagen/Wochen)?

	<b>Papier</b>	<b>Online</b>	<b>E-Mail</b>	<b>Telefonisch</b>
Altersrente				
Invalidenrente				
Hinterbliebenenrente				

2.3.4. Gesamtzahl Mitarbeiter, die im Bereich der Leistungsbearbeitung tätig sind (Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen, Registrierung der Leistungsempfänger, Auszahlungsabwicklung usw.):

2.3.5. Verspricht Ihre Organisation an Personen, die sich dem Rentenalter nähern, proaktiv individuelle Leistungszüge mit Informationen, wie sie einen Antrag stellen können?

2.3.6. Welche Informationen prüft Ihre Organisation für die Bestimmung der Leistungsansprüche?  
(Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Name  Geschlecht  Geburtsdatum  Zeitraum der Beschäftigung
- Datum des Austritts/ Renteneintritts  Monatseinkommen  Personalausweisnummer
- Sozialversicherungsnummer  Steuernummer  Ehestand
- Informationen über Abhängige  Andere (\_\_\_\_\_)

2.3.7. Welche Belegdokumente müssen vorgelegt werden?

\_\_\_\_\_

2.3.8. Wie vereinfacht Ihre Organisation das Antragsverfahren/ das Vorlegen dieser Dokumente?

\_\_\_\_\_

2.3.9. Wie werden die Leistungen den Leistungsempfängern ausgezahlt? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Direkte Überweisung auf das Bankkonto  Auszahlung per E-Mail
- Auszahlung in Geschäftsstellen  Andere (\_\_\_\_\_)

2.3.10. Wie oft werden Leistungen ausgezahlt?

2.3.11. Wie bestätigen/ prüfen Sie die aktuellen Leistungsansprüche? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Leistungsempfänger müssen regelmäßig erscheinen.
- Leistungsempfänger müssen regelmäßig einen Bericht über ihren aktuellen Status/ eine Lebensbescheinigung schicken.
- Abstimmung mit Banken und anderen Zahlungsdienstleistern, um inaktive Rentnerkonten zu identifizieren.
- Abstimmung mit Zivilstandsregistern für die Meldung verstorbener Rentner.
- Andere (\_\_\_\_\_)

2.3.12. Wie oft werden die aktuellen Anspruchsvoraussetzungen mit obigen Methoden bestätigt/ geprüft?

- Einmal alle \_\_\_ Jahre  Jährlich  Vierteljährlich  Andere (\_\_\_\_\_)

2.3.13. Zusätzliche Bemerkungen:

\_\_\_\_\_

## **2.4. Zugang zu individuellen Auszügen**

2.4.1. Bietet Ihre Organisation den Versicherten individuelle Rentenauszüge/ Versicherungsverläufe an?

2.4.2. Wenn ja, wem bietet Ihre Organisation individuelle Auszüge an? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Personen mit Versicherungszeitraum und zugleich mit Beitragshistorie
- Personen nur mit Versicherungszeitraum
- Andere (\_\_\_\_\_)

2.4.3. Wie liefert Ihre Organisation die individuellen Auszüge? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Per Post  Per E-Mail  Andere (\_\_\_\_\_)

2.4.4. Wie oft liefert Ihre Organisation die individuellen Auszüge? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Einmal alle \_\_ Jahre  Jährlich  Vierteljährlich  Auf Antrag  Bei Erreichen eines bestimmten Alters (Alter \_\_\_\_ )  Andere (\_\_\_\_\_)

2.4.5. Bietet Ihre Organisation für den Zugang zu individuellen Auszügen ein persönliches Konto auf einer Internetplattform an?

2.4.6. Bitte Website angeben (URL).

\_\_\_\_\_

2.4.7. Gesamtzahl Nutzer mit persönlichem Konto falls verfügbar im Jahram \_\_\_\_\_ :

2.4.8. Beabsichtigt Ihre Organisation, die Zahl der Nutzer persönlicher Konten zu erhöhen?

2.4.9. Wenn ja, erläutern Sie bitte kurz, was Sie dafür tun/unternommen haben.

\_\_\_\_\_

2.4.10. Bietet Ihre Organisation eine mobile App für den Zugang zu den individuellen Auszügen an?

—Bitte Website angeben (URL).

\_\_\_\_\_

2.4.11. Zusätzliche Bemerkungen:

\_\_\_\_\_



# **Teil 3. Informations- und Kommunikationstechnologie**

## **3.1. IKT-Steuerung**

3.1.1. Verfügt Ihre Organisation über eine spezielle IKT-Abteilung?

3.1.2. Verfügt Ihre Organisation über einen Chief Information Officer/eine äquivalente führende IKT-Fachkraft?

3.1.3. Verfügt Ihre Organisation über eine dokumentierte IKT-Strategie?  
—Wenn öffentlich verfügbar, bitte Website angeben (URL).

---

---

3.1.4. Verfügt Ihre Organisation über einen dokumentierten IKT-Risikomanagementplan?

—Wenn öffentlich verfügbar, bitte Website angeben (URL).

---

---

3.1.5. Wie sorgt Ihre Organisation für Systemsicherheit, Datenbackups, Notfallplanung und Notfallwiederherstellung? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Getrennter spezialisierter Server  Anderer Standort, eigene Anlagen der Organisation  
 Anderer Standort, Anlagen einer anderen öffentlichen/privaten Institution  
 Andere (\_\_\_\_\_)

3.1.6. Wo befinden sich die Datenbackup-Anlagen der Organisation? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Auf dem Gelände Ihrer Organisation  Andere öffentliche/private Institution  
 Spezialisiertes staatliches Rechenzentrum  Andere (\_\_\_\_\_)

3.1.7. Bietet Ihre Organisation Smartphone-Apps an?  
—Bitte Website angeben (URL).

---

---

3.1.8. Verfügt Ihre Organisation über gute Praxis im Bereich IKT für einen verbesserten Service?

3.1.9. Wenn ja, erläutern Sie bitte, was Sie dafür tun/ unternommen haben.

---

---

3.1.10. Bitte Website angeben (URL).

---

---

3.1.11. Zusätzliche Bemerkungen:

---

---

## **3.2. System-Entwicklung**

3.2.1. Budget für Systemwartung und -betrieb im letzten Haushaltsjahr \_\_\_\_ (JJJJ): \_\_\_\_\_

3.2.2. Budget für neue Software-Entwicklung im letzten Haushaltsjahr \_\_\_\_ (JJJJ): \_\_\_\_\_

3.2.3. Wenn nicht getrennt im obenstehenden Budget ausgewiesen, geben Sie bitte das gesamte IKT-bezogenen Budget an für das letzte Haushaltsjahr \_\_\_\_ (JJJJ): \_\_\_\_\_

3.2.4. Hat Ihre Organisation die System-Entwicklung ausgelagert?

## **3.3. Informationssicherheit**

3.3.1. Verfügt Ihre Organisation über eine Datenschutz-/ Datensicherheitsstrategie und einen Handlungsrahmen gemäß den Datenschutzrichtlinien in Ihrem Land?

– Wenn öffentlich verfügbar, bitte Website angeben (URL).

3.3.2. Verfügt Ihre Organisation über Definitionen/ Mechanismen für Zugriffsrechte zur Kontrolle des internen Zugangs und zur Protokollierung aller Operationen?

– Wenn öffentlich verfügbar, bitte Website angeben (URL).

3.3.3. Verfügt Ihre Organisation über eine spezielle Software für eine sichere Datenübertragung?

– Wenn öffentlich verfügbar, bitte Website angeben (URL).

3.3.4. Verfügt Ihre Organisation über Mechanismen zur Kontrolle des externen Zugriffs auf das Rechenzentrum?

– Wenn öffentlich verfügbar, bitte Website angeben (URL).

3.3.5. Wie beugt Ihre Organisation Datenmissbrauch und Datendiebstahl vor? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Mitarbeiter müssen individuelle Schlüsselkarte/ Sicherheits-Token haben.

Mitarbeiter müssen individuelles Passwort/ biometrische Daten angeben.

Mitarbeiter müssen Passwort regelmäßig ändern.

Zuwiderhandlungen gegen die Datenschutzbestimmungen werden sanktioniert.

Andere ( \_\_\_\_\_ )

3.3.6. Zusätzliche Bemerkungen:

### **3.4. Datenmanagement**

3.4.1. Verfügt Ihre Organisation über eine Stammdatenverwaltung?

– Wenn öffentlich verfügbar, bitte Website angeben (URL).

3.4.2. Verfügt Ihre Organisation über eine Strategie/ einen Rahmen für Datenqualität zur Sicherstellung der Korrektheit, Vollständigkeit und Aktualität der Daten?

– Wenn öffentlich verfügbar, bitte Website angeben (URL).

3.4.3. Wie stellt Ihre Organisation die obengenannte Datenqualität sicher? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Regelmäßige Weiterbildungen  Entwicklung des IKT-Systems

Regelmäßige Information der Mitarbeiter über neue Verfahren und über Fragen der Datengenauigkeit und Fehlerminimierung

Überprüfung/ Authentifizierung der Datensätze und Berechnungen durch zwei Personen

Andere ( \_\_\_\_\_ )

3.4.4. Zusätzliche Bemerkungen:

## **Teil 4. Kommunikation**

### **4.1. Kommunikationsstrategie**

4.1.1. Verfügt Ihre Organisation über eine Kommunikationsstrategie?

– Wenn öffentlich verfügbar, bitte Website angeben (URL).

---

---

4.1.2. Was ist das Hauptziel für die Festlegung der Kommunikationsstrategie?

---

---

4.1.3. Welche positiven Auswirkungen hat die Kommunikationsstrategie?

---

---

4.1.4. Veröffentlicht Ihre Organisation Jahresberichte?

Ja, öffentlich (seit \_\_\_\_\_ Jahren)  Ja, aber nicht öffentlich verfügbar  Nein

4.1.5. Was veröffentlicht Ihre Organisation in diesen Berichten? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Budget der verwalteten Programme  Verwaltungsaufwand der Organisation

Operationelle Daten  Geprüfte Finanzberichte

Ergebnisse versicherungsmathematischer Analysen  Anlageperformance

Andere (\_\_\_\_\_)

4.1.6. Bitte Website angeben (URL).

---

---

4.1.7. Was ist der Hauptzweck von Jahresberichten?

---

---

4.1.8. Welche positiven Auswirkungen haben die Jahresberichte?

---

---

4.1.9. Zusätzliche Bemerkungen:

---

---

### **4.2. Soziale Medien**

4.2.1. Nutzt Ihre Organisation soziale Medien?

4.2.2. Wenn ja, welche sozialen Medien nutzt Ihre Organisation? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Facebook  Twitter  YouTube  Blog  Google+  LinkedIn  Instagram

WhatsApp  WeChat  Line  Andere (\_\_\_\_\_)

4.2.3. Bitte Website angeben (URL).

---

---

4.2.4. Was ist der Hauptzweck der Nutzung sozialer Medien?

---

---

4.2.5. Welche positiven Auswirkungen haben die sozialen Medien?

---

---

---

4.2.6. Zusätzliche Bemerkungen:

---

---

### **4.3. Finanzwissen/ Rentenwissen**

4.3.1. Fördert Ihre Organisation Finanzwissen, einschließlich Rentenwissen?

4.3.2. Wenn ja, wie bietet Ihre Organisation diese Dienstleistung an? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Unterricht in einer Bildungseinrichtung ( für Unter-18-jährige  für Über-18-jährige)

Besuche in Unternehmen  Besuche in staatlichen Einrichtungen  Online-Kurse

Andere (\_\_\_\_\_)

4.3.3. Wie oft bietet Ihre Organisation diese Dienstleistungen an?

Jährlich  Monatlich  Häufiger als monatlich  Nicht regelmäßig, aber auf Anfrage

Andere (\_\_\_\_\_)

4.3.4. Wenn öffentlich verfügbar, bitte Website angeben (URL).

---

---

4.3.5. Was ist der Hauptzweck der Förderung des Finanzwissens/ Rentenwissens?

---

---

4.3.6. Welche positiven Auswirkungen hat die Förderung des Finanzwissens/ Rentenwissens?

---

---

4.3.7. Zusätzliche Bemerkungen:

---

---

### **4.4. Berücksichtigung von Kundenmeinungen/ -bedürfnissen**

4.4.1. Bittet Ihre Organisation die Kunden um ihre Meinungen/ Vorschläge?

4.4.2. Wenn ja, wie sammelt Ihre Organisation Meinungen/ Vorschläge? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Umfragen  Callcenter  Spezielle Mitarbeiter in Geschäftsstellen

Onlineformat  Andere (\_\_\_\_\_)

4.4.3. Wenn öffentlich verfügbar, bitte Website angeben (URL).

---

---

4.4.4. Wie nutzt Ihre Organisation die Kundenmeinungen/ -bedürfnisse für einen besseren Service?

---

---

4.4.5. Welche positiven Auswirkungen hat die Berücksichtigung der Kundenmeinungen/ -bedürfnisse?

---

---

4.4.6. Zusätzliche Bemerkungen:

---

---