

Schlanke Prozesse

Die papierlose Zulagebeantragung kommt

Auf einen Blick

- Die schlanke Verwaltung des Riester-Geschäfts
- Künftige digitale Prozesse zur Beantragung der Riester-Zulage
- Kontakttanlässe und Cross-Selling im Zuge der jährlichen Förderberatung

Ab sofort können die Hersteller von Maklerverwaltungssystemen mit den Riester-Anbietern papierlos im Zulageprozess kommunizieren. Vermittler können so direkt bei Antragsaufnahme des Vertrages oder im Jahresbetreuungsgespräch die Zulagedaten einsehen, überprüfen und aktualisieren.

» Ein wichtiger Punkt des Zulageverfahrens ist, dass möglichst allen Riester-Sparern die Zulagen so schnell wie möglich gewährt werden. «

Zwar hatte der Gesetzgeber bei der Einführung der Riester-Förderung 2002 viel Wert auf digitale Kommunikation zwischen allen Prozessbeteiligten gelegt, doch wurden nicht wirklich alle Beteiligten darin eingebunden: Denn von Anfang an war die papiergebun-

dene Kommunikation zwischen Kunde und Riester-Anbieter geplant. Um die Zulage zu beantragen und zu erfahren, ob und wie viel Zulage gewährt wurde, gab es amtliche Vordrucke, die der Anbieter ein Mal im Jahr zu versenden hatte. Somit musste der Zulageantrag zu Beginn des Verfahrens jedes Mal erneut ausgefüllt und an den Anbieter gesandt werden. Der Anbieter wiederum leitete den Antrag per Datensatz an die Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) weiter. Dort wurde die Zulage ermittelt und das Ergebnis dem Anbieter per Datensatz mitgeteilt. Die Zulage wurde dem Vertrag dann zum nächsten Quartal gutgeschrieben. Erst im Folgejahr wurde dem Kunden mit einer Bescheinigung mitgeteilt, ob und wie viel Zulage auf den Vertrag ausgezahlt wurde.

Dilemma der Zulagerückforderung

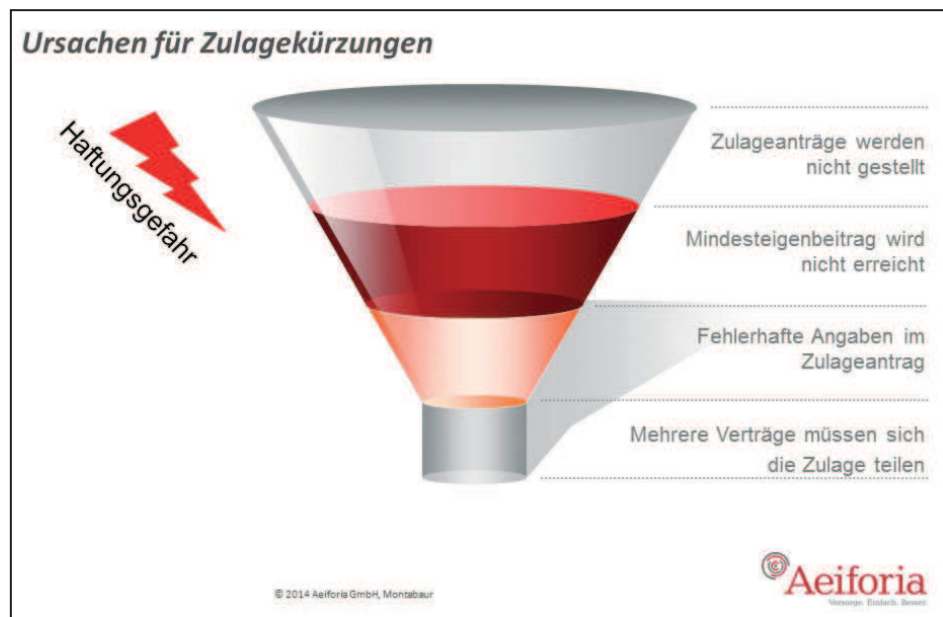
2005 wurde das Verfahren durch die Dau-erzulage dahingehend verbessert, dass das

jeweilige sozialversicherungspflichtige Einkommen nicht mehr jedes Jahr angegeben werden musste, sondern vom Anbieter direkt bei der Behörde abgefragt werden konnte. Der Kunde hatte die Möglichkeit, dem Anbieter eine Vollmacht zu erteilen,



DER AUTOR

Martin Gattung ist Gründer und Geschäftsführer der Aeiforia GmbH in Montabaur, einem Beratungshaus für Anbieter von Vorsorgeprodukten. Er ist seit über 30 Jahren in der Finanzdienstleistungs- und Versicherungsbranche tätig. Sein Schwerpunkt liegt im Bereich der Altersvorsorge, speziell Riester, und in der Umsetzung von Vertriebssystemen über alle Vertriebswege. Seit 2011 ist er im Bipro e.V. aktiv und leitete als fachlicher Berater den Teilbereich Riester im Projekt „Marktprozesse geförderte Altersvorsorge“.



durch die dieser für den Kunden den Zulageantrag auf Basis der Vorjahresdaten stellen konnte. Hierdurch reduzierte sich der Verwaltungsaufwand auf Seiten der Anbieter. Nun war es wichtig, dass der Kunde dem Anbieter Datenänderungen mitteilte. Das Dauervollmacht-Verfahren spielte sich mit der Zeit ein.

Ein wichtiger Punkt des Zulageverfahrens ist, dass möglichst allen Riester-Sparern die Zulagen so schnell wie möglich gewährt werden. Eine Überprüfung oder ein Abgleich der Daten, beispielsweise mit den Kindergeldstellen, sollte erst zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen. Diese sehr aufwändigen Verfahren wurden 2010 und 2011

breit eingesetzt. Mit den ersten Ergebnissen kam die schlechte Presse: Mehr als „1,5 Millionen Sparer müssen Riester-Zulage zurückerzahlen“ lautete die Schlagzeilen. Oft war jedoch nur schlechte Datenqualität die Ursache für eine Rückforderung.

Die Ursachen für Zulagekürzungen sind auch heute noch vielschichtig: Häufig werden die Zulageanträge nicht gestellt, oder der Mindesteigenbeitrag wird nicht

» Die Ursachen für Zulagekürzungen sind auch heute noch vielschichtig: Häufig werden die Zulageanträge nicht gestellt, oder der Mindesteigenbeitrag wird nicht erreicht. «

erreicht. Aber auch fehlerhaften Angaben im Zulageantrag oder der Umstand, dass sich mehrere Verträge die Zulage teilen müssen, führen zu Zulagenkürzungen.

So erhielten 2012 nur knapp 60 Prozent der Riester-Sparer eine ungekürzte Zulage – das bedeutet im Umkehrschluss: 40 Prozent der Zulageempfänger mussten Kürzungen aufgrund unvollständiger oder fehlerhafter Angaben hinnehmen.

2011 wurde innerhalb des Brancheninstituts für Prozessoptimierung (Bipro) e.V. das Projekt „MgAV – Marktprozesse der geförderten Altersvorsorge“ gestartet. Ziel war es, Geschäftsprozesse bei Riester zu optimieren, die aufwändigen Papierprozesse durch Bipro-Schnittstellen zu ergänzen und schneller und umfassender über die Zulagegewährung zu informieren. Der erste Workshop dazu im Mai 2012 stieß auf große Zustimmung in der Branche. Es war schnell klar, das Projekt im Herbst mit

einem Kick-Off zu starten und dann 2013 durchzuführen.

An diesem Projekt beteiligten sich 35 Teilnehmer aus 23 Unternehmen (unter anderem Versicherer, Softwareentwickler, Fachberater). Es wurden zwei Teilprojekte gebildet, nämlich zu den Themen „Riester“ und „betriebliche Altersvorsorge“. Nach mehr als zehn Projektmeetings von Februar 2013 bis Februar 2014 wurden rund 150

Änderungsanforderungen zu den bestehenden Normen formuliert. Am Ende wurden auf dieser Basis fünf Normen geändert und drei neue Normen hinzugeführt. Die Ergebnisse fließen zurzeit in die aktuellen Bipro-Releases ein, sodass im Herbst 2014 die ersten Implementierungen beginnen können.

Der Nutzen für den Vermittler

Werden diese Normen von IT-Unternehmen, die Beratungs-, Angebots- und Verwaltungssysteme für Vermittler herstellen, gemeinsam mit Anbietern von Riester-Produkten umgesetzt, können sehr schnell enorme Vorteile für den Vermittler und den Anbieter entstehen. Diese sind im Einzelnen:

1. Förderdaten Prüfung und Übermittlung

Der Vermittler hat künftig drei Möglichkeiten, mit den Förderdaten digital umzugehen:

- Die Förderdaten lassen sich zunächst einfach plausibilisieren, um zu prüfen, ob die Informationen den Anforderungen der ZfA gerecht werden. Selbstverständlich ist es möglich, den Förderantrag rechtsverbindlich an den Anbieter zu übermitteln. Durch die Integration einer elektronischen Unterschrift kann diese Übermittlung vollständig papierlos erfolgen.
- Auch der Zeitpunkt der Übermittlung des Förderantrags und die Auswahl der gewünschten Beitragsjahre wurde sehr flexibel angelegt. Damit ist es möglich, zu jedem Beratungszeitpunkt (Abschluss des Riestervertrages, Jahresgespräch, Nacharbeit von ZfA-Meldungen etc.) für jedes gültige Beitragsjahr noch Zulageanträge zu stellen.
- Ebenso ist eine Erfassung der aktuellen persönlichen Situation des Versicherungsnehmers möglich, mit der dann die Förderanträge von zukünftigen Beitragsjahren bereits vorbefüllt werden können. Damit werden nicht nur vergangene Zulagenbeantragungen bearbeitet, sondern auch künftige Anträge bereits richtig gestellt.

2. Verbesserung der Qualität durch umfangreiche ZfA-Datenprüfung

Um nachträgliche Zulagekürzungen zu verhindern, wurde viel Wert darauf gelegt, die ZfA-Datenprüfung möglichst umfangreich umzusetzen. Hierdurch wird die Anzahl der erneuten Korrekturanträge deutlich gesenkt. Wird der Förderantrag im Programm umgesetzt, kann eine gezieltere Hilfe eingebaut werden. Damit ist es möglich, Zusatzinformationen zu geben, die für einen reibungslosen Ablauf sorgen sollen. Beispielsweise können bei Beamten die entsprechenden Formulare beigefügt werden. Ebenso ist eine Ablaufbeschreibung zur richtigen Reihenfolge der Bearbeitung des Beamtenantrags sinnvoll.

3. Erweiterung der Geschäftsvorfälle


Damit die Vermittler schneller erfahren, dass Zulagen gekürzt oder gestrichen wurden, wurden die Geschäftsvorfälle erweitert. Es werden im Einzelnen die Geschäftsvorfälle „Riester-Zulagen-

	Anteil der Zulageempfänger in %										
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011 ¹⁾	2012 ¹⁾
Grundzulage											
- ungekürzt	74,3	73,6	62,9	58,0	57,3	60,1	61,9	55,8	56,6	58,9	58,1
- gekürzt	25,7	26,4	37,1	42,0	42,7	39,9	38,1	44,2	43,4	41,1	41,9
Kinderzulagen ²⁾											
- ungekürzt	80,6	81,0	71,9	67,0	66,7	70,6	70,8	68,6	69,2	71,0	70,8
- gekürzt	19,4	19,0	28,1	33,0	33,3	29,4	29,2	30,5	30,8	29,0	29,2

1) Es handelt sich hierbei um Zwischenergebnisse, da die Anträge auf eine Zulage noch bis Ende 2013 (Beitragsjahr 2011) bzw. bis Ende 2014 (Beitragsjahr 2012) gestellt werden können.
2) Bezogen auf die Zahl der Zulageempfänger mit Kinderzulagen.

Diversen Artikeln entnommen von: Ulrich Stolz, Christian Rieckhoff, der ZfA in RVaktuell 12/2013, RVaktuell 12/2012, RVaktuell 11/2011, RVaktuell 11/2010, RVaktuell 11/2009, RVaktuell 9/2008, RVaktuell 9/2007, RVaktuell 08/06, DAngVers 9/05.

© 2014 Aefioria GmbH, Montabaur





beteiligt, die volle Riester-Förderung zu sichern, entwickelt sich ein besonderes Vertrauensverhältnis zwischen Kunde und Vermittler.

Auch ergibt sich durch die Förderberatung eine Vielzahl an Kontaktanlässen, um Kundentermine zu vereinbaren und konkrete Hilfestellung zu leisten.

Möglichkeiten im Cross-Selling

Bei einer durchgängigen Förderberatung ergeben sich im Rahmen des Datenschutzes diverse Ansätze für Cross-Selling – beispielsweise:

1. Kinderzulage entfällt

Die Kinderzulage ist eng mit dem Kindergeld verknüpft. Entfällt die Kinderzulage für ein Kind, das das 20. Lebensjahr überschritten hat, darf vermutet werden, dass dieses seine erste Ausbildung abgeschlossen hat. Für den Vermittler ergeben sich zahlreiche Cross-Selling Ansätze – dabei sollte natürlich auch der neue Riester-Vertrag für das nun erwachsene Kind als Zulageberechtigtem nicht vergessen werden.

2. Ehepartner wird von unmittelbar zum mittelbar Zulageberechtigten

Tritt der Fall ein, dass der Ehemann den Status mittelbar Zulageberechtigter erhält, wechselt auch der Sozialversicherungsstatus. Gründe hierfür könnten eine Existenzgründung oder eine Tätigkeit als Vorstand oder beherrschender Gesellschafter/Geschäftsführer sein. Die Änderungsgründe können in einer Beratungsanalyse erfragt werden und bieten ebenfalls Ansätze zum Cross-Selling.

korrektur“, „Riester-Jahresabrechnung/ Infopflichten“, „Riester-Zulagantrag fehlt/fehlerhaft“ und „Sonstiges“ übermittelt. So können zusätzlich qualifizierte Hinweise gegeben werden, wie zum Beispiel „Es wurde keine Zulage gewährt, da die Antragsfrist verstrichen ist“. Mit diesen Informationen können zukünftige Förderanträge rechtzeitig richtig gestellt werden. Zudem kann für die bisherigen Fehler frühzeitig eine Festsetzung (Reklamation bei der ZfA) durchgeführt werden.

Bessere Kundenbindung

Im Rahmen der Förderberatung entsteht eine umfassende Kundenbindung. Einmal jährlich müssen alle wichtigen Daten überprüft und angepasst werden. So sind folgende Ereignisse von entscheidender Bedeutung: Hat es eine Änderung der Wohnverhältnisse gegeben? Haben sich die Familien- oder Einkommensverhältnisse verändert? Umzug in ein Eigen- oder Pflegeheim, Heirat, Geburt oder Scheidung beeinflussen die Zulage ebenso wie Arbeitslosigkeit, Krankheit oder Tod.

Erhält der Kunde jedes Jahr eine solche Beratung und ist der Vermittler aktiv daran

Kontaktanlässe

Erkennen von geänderten Bedarfssituationen

Sind Sie umgezogen?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zuständiges Finanzamt und zuständige Familienkasse prüfen.
Hat sich etwas an Ihrem Familienstand verändert?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prüfen, ob sich die Förderberechtigung geändert hat. ➤ Prüfen, ob Kinderzulageanträge geändert werden müssen.
Haben sich berufliche Veränderungen bei Ihnen ergeben?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prüfen, ob sich die Förderberechtigung geändert hat. ➤ Prüfen, ob eine Anpassung des Mindesteigenbeitrages notwendig ist.
Haben Sie ein Kind bekommen? Hat sich bei Ihnen etwas an der Kindergeldberechtigung geändert?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es muss ein Kinderzulageantrag ausgefüllt werden. ➤ Prüfen, ob sich etwas an der Förderberechtigung geändert hat.
Welche Fragen kann ich Ihnen zu den Riester Bescheinigungen beantworten?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Klärung, warum der Kunde keine Zulagen erhalten hat. ➤ Klärung von Zulagerückforderungen ➤ ...

© 2014 Aeiforia GmbH, Montabaur

Aeiforia
Versicherung · Einbeck · Bismarck

Fazit

Stehen die neuen IT-Services rund um die Beratung von Förderanträgen und Mitteilungen von Störfällen zur Verfügung, wird sich der bisher papiergebundene Zulageantragsprozess wandeln. Vermittler und Anbieter können enorme Kostenpotenziale heben. Wichtiger ist jedoch, dass sich mit einer jährlichen – durch entsprechende IT-Systeme unterstützte – Förderberatung vielseitige Kontaktanlässe und umfassende Cross-Selling Möglichkeiten ergeben.