

DKM 2014: Kongress zum LVRG

Auswirkungen der Reform auf Versicherer, Makler, Vertriebsorganisationen

*Niedrigere Margen aus Zins- und Risikoergebnis:
Steckt Potenzial in den Kosten der Versicherer?*

Dortmund, 30.10.2014, Martin Gattung

DKM 2014: Kongress zum LVRG ***Auswirkungen der Reform auf Versicherer, Makler,*** ***Vertriebsorganisationen***

*Niedrigere Margen aus Zins- und Risikoergebnis:
Steckt Potenzial in den Kosten der Versicherer?*



Dortmund, 30.10.2014, Martin Gattung

Niedrigere Margen aus Zins- und Risikoergebnis: Steckt Potenzial in den Kosten der Versicherer?

Agenda

1

Ausgangssituation

2

Was macht der Markt?

3

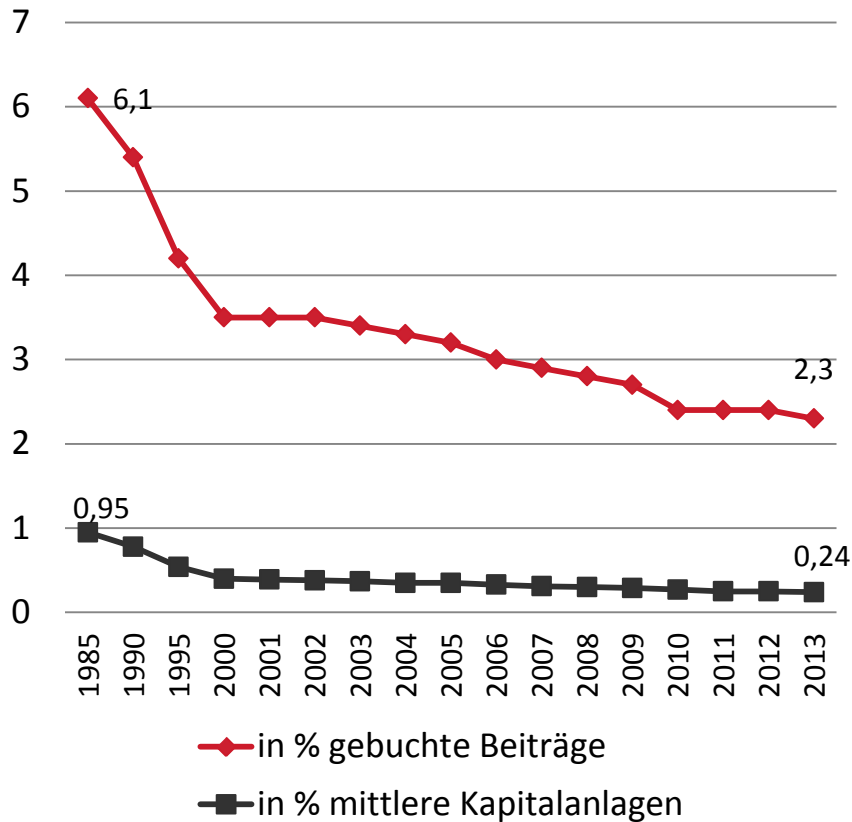
Wo liegen die Potenziale?

4

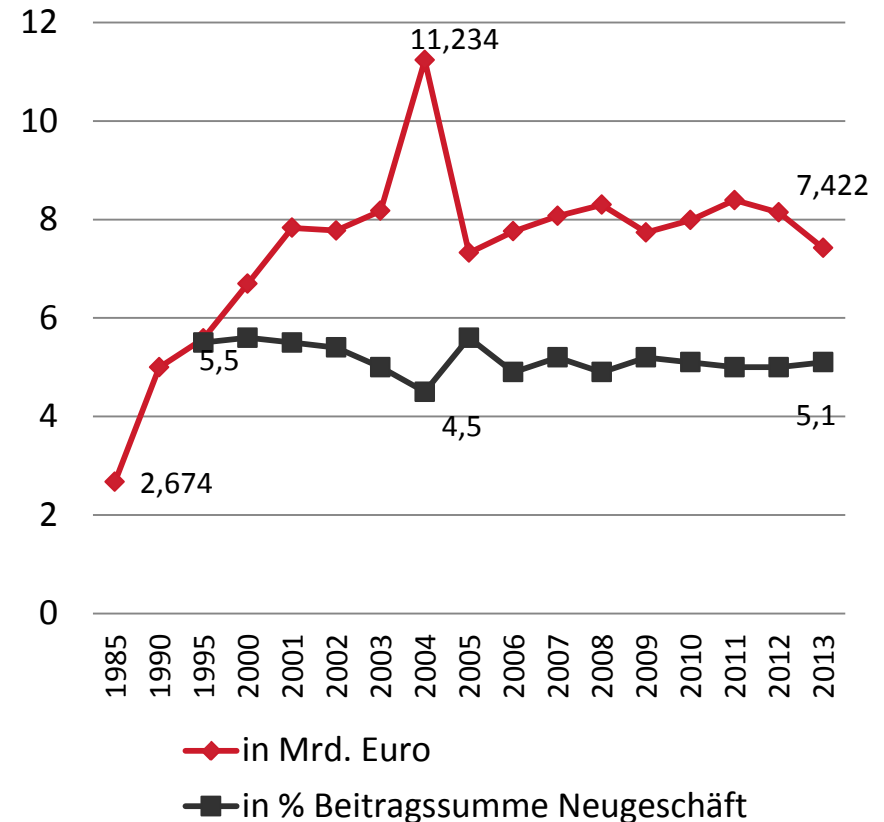
Was kann ich als Makler tun?

Ausgangssituation: Aufwendungen für Verwaltung und Abschluss

Laufende Verwaltungsaufwendungen



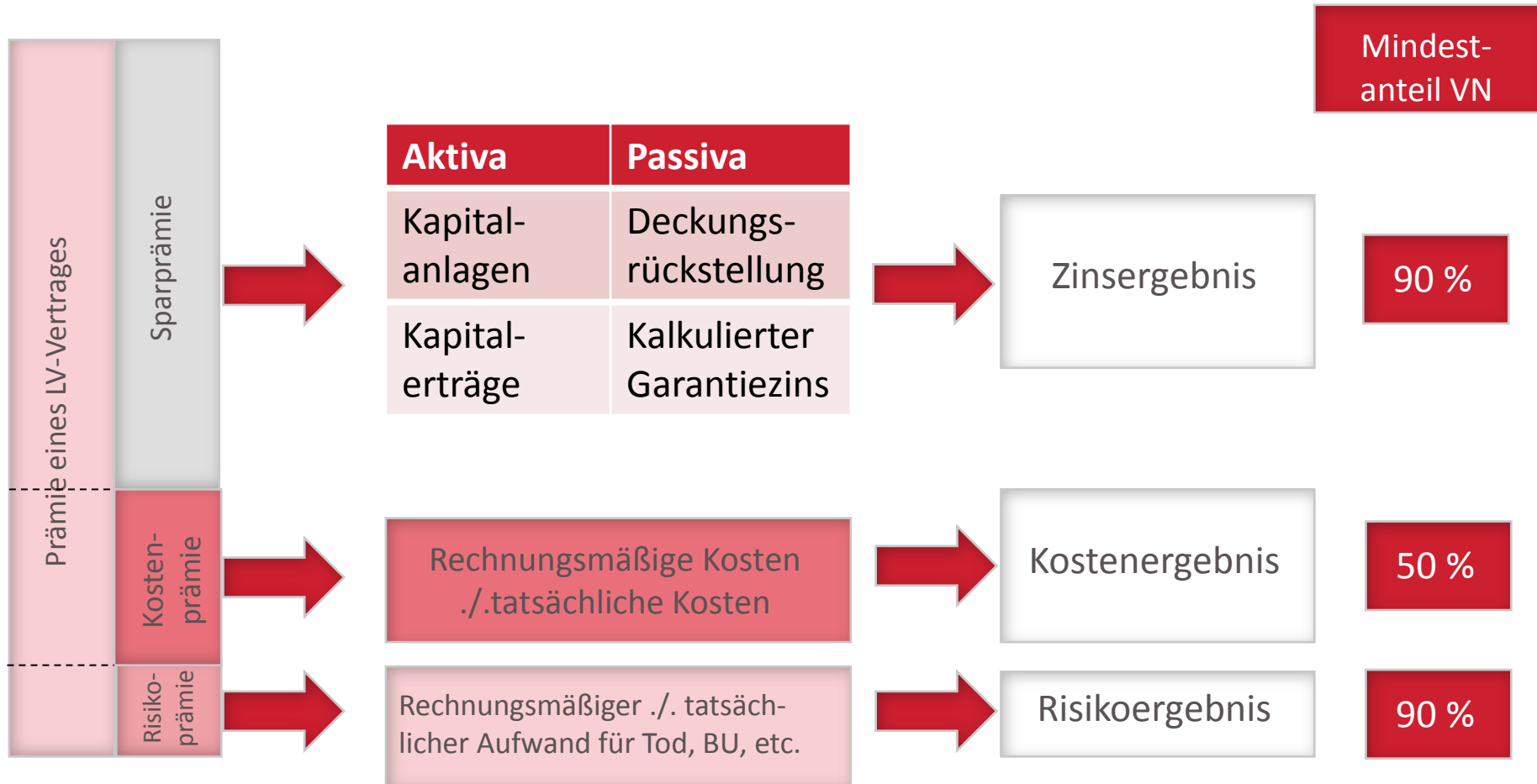
Abschlussaufwendungen



Quelle: GDV – Die Lebensversicherung in Zahlen 2013

Ausgangssituation: Mindestzuführungsverordnung

Vereinfachte Darstellung gemäß § 81c VAG je Ergebnisquelle



Niedrigere Margen aus Zins- und Risikoergebnis: Steckt Potenzial in den Kosten der Versicherer?

Agenda

1

Ausgangssituation

2

Was macht der Markt?

3

Wo liegen die Potenziale?

4

Was kann ich als Makler tun?

Allianz startet Online-Produktfamilie

Allianz Deutschland AG | München, 23.09.2014

Wie können wir Ihnen helfen?

Kfz-Versicherung MeinAuto

- Privat-Haftpflicht-Versicherung
- RisikoLebensversicherung
- Pflegezusatzversicherung (PflegeBahr)

NEU

Bis 30.11. wechseln und sparen
Kfz-Versicherung MeinAuto

- ✓ Jetzt neu! MeinAuto digital
- ✓ Top-Leistungen, günstiger
- ✓ Kostenfreie Schadenbearbeitung

[Mehr Informationen](#)

Zahnzusatzversicherung
Nur das Beste für Ihre Zähne
[Mehr Informationen](#)

Hausratversicherung
Der perfekte Schutz für alles, was Ihnen lieb und teuer ist
[Mehr Informationen](#)

PrivatRente
Flexibel, individuell und mit Steuervorteilen
[Mehr Informationen](#)

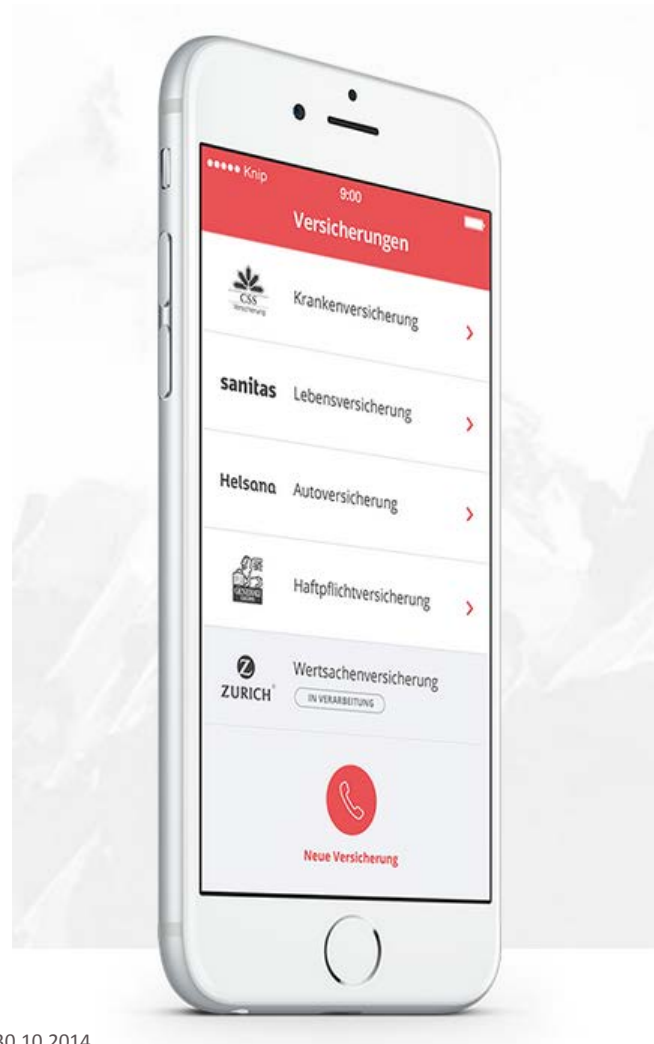
Mit der neuen digitalen Produktfamilie in der Autoversicherung wollen wir in dieser strategisch wichtigen Gruppe der hybriden Kunden, die das Internet gerne nutzt und gleichzeitig die Leistung des Vertreters zu schätzen weiß, neues Wachstumspotenzial erschließen.

Unsere Vertreter sind entscheidender Bestandteil unserer Digitalisierungsstrategie", sagt Markus Rieß, Vorstandsvorsitzender der Allianz Deutschland.

Quelle: Screenshot neue Allianz-Webseite. (Quelle: Allianz Deutschland AG) Stand: 30.10.2014

Knip AG: Alle Versicherungen in einer App

Papierlos. Kostenlos. Sorgenlos. Knip.



Quelle: Screenshot Knip AG (www.knip.ch) Stand: 30.10.2014

Knip AG: Alle Versicherungen in einer App

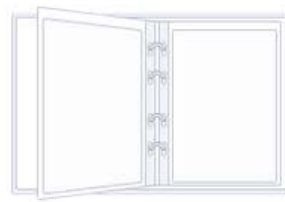
Papierlos. Kostenlos. Sorgenlos. Knip.

Deine Vorteile



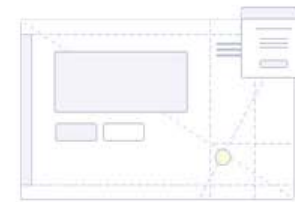
100% papier- und stresslos

All deine Policen in digitaler Form, jederzeit und an jedem Ort verfügbar.



Dein neues Versicherungs-Cockpit

Endlich eine schlaue Übersicht über alle deine Versicherungen.



Intuitives Design

Schlicht, schön & präzise. In Schweizer Perfektion.



Tarife optimieren oder wechseln

Bei Wunsch optimieren wir kostenlos deine Tarife und erledigen für dich den Wechsel.



Perfekte Hilfe im Ernstfall

Schneller geht's kaum: Mit Knip kannst du einen Schaden oder Versicherungsfall melden.



Direkter Draht

Formulare ausfüllen? Das gehört der Vergangenheit an!

Knip AG: Alle Versicherungen in einer App

Papierlos. Kostenlos. Sorgenlos. Knip.

Versicherungsmanager

Überversichert, unterversichert - wer weiss das schon? Die Knip App schenkt dir endlich den notwendigen Überblick über deine Versicherungen, deine Tarife und deine Leistungen. Mit der praktischen Analysefunktion erkennt Knip automatisch Sparpotentiale und Möglichkeiten für bessere Versicherungsleistungen. Alles möglich, aber kein Muss. Gerne bleibt auch alles wie immer, nur einfacher und bequemer mit der Knip App.



Modernste
Sicherheitstechnologien



Proaktive
Versicherungsalgorithmen



Umfassendster
Kundendatenschutz



Einfachste Handhabung dank
revolutionärem Flat Design

	Helsana	helvetia 	sanitas	 Basler Versicherungen
	ÖKK		ORION	SLKK 

Niedrigere Margen aus Zins- und Risikoergebnis: Steckt Potenzial in den Kosten der Versicherer?

Agenda

1

Ausgangssituation

2

Was macht der Markt?

3

Wo liegen die Potenziale?

4

Was kann ich als Makler tun?

Mögliche Schritte zur weiteren Entwicklung von Normen bei der BiPRO im Bereich der Lebensversicherung/Altersversorgung!

Mögliche Schritte zur weiteren Entwicklung von Normen bei der BiPRO im Bereich der Lebensversicherung/Altersversorgung!



Niedrigere Margen aus Zins- und Risikoergebnis: Steckt Potenzial in den Kosten der Versicherer?

Agenda

1

Ausgangssituation

2

Was macht der Markt?

3

Wo liegen die Potenziale?

4

Was kann ich als Makler tun?

Was kann ich als Makler tun?

Beispiel: Die papierlose Zulagebeantragung kommt

Schlanke Prozesse

Die papierlose Zulagebeantragung kommt

Auf einen Blick

- Die schlanke Verwaltung des Riester-Geschäfts
- Künftige digitale Prozesse zur Beantragung der Riester-Zulage
- Kontaktmüdigkeit 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 Dauerzulage 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 Aeforia 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 Sparern müssen Riester-Zulage zurückerzahlen lautete die Schlagzeile. 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 Mindesteintrag wird nicht

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

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 „iGAV – 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

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

Änderungsanforderungen zu den bestehenden Normen formuliert. Am Ende wurden auf dieser Basis fünf Normen geändert und drei neue Normen hinzugefügt. Die Ergebnisse fließen zurück 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 Beratungstermin (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 Zulagebeantragungen 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 gezielte Hilfe eingebaut werden. Damit ist es möglich, Zusatzinformationen zu geben, die für einen reibungslosen Ablauf sorgen sollen. Beispielsweise können bei Beamten die entsprechenden Formulare beigelegt 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	2012	
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 1)	- 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) Ein Teil der Kinderzulagen sind Zusatzleistungen. Bei der Angabe auf der Zulage nach Ende 2013 (Beitraggeber 2011) bzw. Ende 2014 (Beitraggeber 2012) sind keine Angaben.

Quellen: eigene Berechnungen aus (2002-2004): Statistik Deutschland; der ZfA im Oktober 2011 (1001), Oktober 2012 (1002), Oktober 2013 (1003), Oktober 2014 (1004), Oktober 2015 (1005), Oktober 2016 (1006), Oktober 2017 (1007), Oktober 2018 (1008), Oktober 2019 (1009).

© 2014 Aeforia GmbH, München

Was kann ich als Makler tun?

Beispiel: Die papierlose Zulagebeantragung kommt



korrektur“, „Riester-Jahresabrechnung/ Infopflichten“, „Riester-Zulagenantrag fehlt/fehlhaft“ 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

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 anmittelbar 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.

Kontaktanlässe

Erkennen von geänderten Bedarfssituationen

Sind Sie umgezogen?	Zuständiges Finanzamt und zuständige Familienkasse prüfen.
Hat sich etwas an Ihrem Familienstand verändert?	Prüfen, ob sich die Förderberechtigung geändert hat. Prüfen, ob Kinderzulagen geändert werden müssen.
Wissen sich berufliche Veränderungen bei Ihnen ergab?	Prüfen, ob sich die Förderberechtigung geändert hat. Prüfen, ob eine Anpassung des Mindestbeitrags notwendig ist.
Haben Sie ein Kind bekommen?	Es muss ein Kinderzulagenantrag ausgefüllt werden.
Hat sich bei Ihnen etwas an der Einkommenssituation geändert?	Prüfen, ob sich etwas an der Förderberechtigung geändert hat.
Welche Fragen kann ich Ihnen zu den Riester-Rechnungen beantworten?	Klärung, warum der Kunde keine Zulagen erhalten hat. Klärung von Zulagerückforderungen ...

Fazit

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

Fazit: Was kann ich als Makler tun?

Mit meinen Produktpartnern und dem Hersteller meines Makler-Verwaltungsprogramms sprechen und fragen, wie die Digitalisierungsstrategie aussieht.

Mit der eigenen Strategie abgleichen und Entscheidung fällen, wie die weitere Zusammenarbeit aussieht.



**Haben Sie
Fragen?**