



## Themen und Trends

### in der Assekuranz 2012

Sehr geehrte Damen und Herren,

die makroökonomischen Rahmenbedingungen für die Versicherungswirtschaft haben sich auch im vergangenen Jahr nicht verbessert: Die Finanzkrise hat sich mittlerweile zu einer handfesten Schuldenkrise ausgeweitet. Dadurch sind neue Risiken in Assetklassen entstanden, in denen dies vor kurzem noch kaum jemand für wahrscheinlich gehalten hätte. Das Niedrigzinsniveau hat sich weiter verfestigt. Die näher rückende Einführung von Solvency II wird zudem hohe Anforderungen an die Kapitalausstattung der Versicherer stellen.

Wie reagiert die Versicherungswirtschaft auf diese Herausforderungen und wie kann COR&FJA als führendes IT- und Beratungshaus für die Branche die Versicherungsunternehmen bei der Bewältigung der anstehenden Veränderungen unterstützen?

Angesichts der vielfachen Offensiven zur Kostenreduktion und Effizienzsteigerung in den Versicherungsunternehmen wird der Zusammenhang zwischen IT und Geschäftserfolg immer enger. In der Regel wird systematisch und proaktiv die Leistungsfähigkeit der Organisation optimiert und gleichzeitig in eine grundlegende Erneuerung der Systeminfrastrukturen und Prozesse investiert. Gleichzeitig arbeiten etliche Versicherer daran, durch innovative Garantieprodukte wie dynamische Hybride, Variable Annuities oder iCPPI ihren Kunden auch weiterhin attraktive Lösungen anbieten zu können.

Auch im vergangenen Jahr haben wir sehr viel in unsere Produkte investiert, um unsere Kunden bei der Umsetzung dieser innovativen Konzepte zu unterstützen, aber auch um durch verbesserte IT-Systeme die Voraussetzungen für eine Reduktion der Kosten für Vertrieb, Entwicklung und Verwaltung zu schaffen. Wir hoffen, Ihnen mit dem vorliegenden Newsletter zu diesen Themen einige interessante Impulse geben zu können.

Für das Jahr 2012 wünschen wir Ihnen viel Erfolg und würden uns sehr freuen, wenn Sie uns auch weiterhin Ihr Vertrauen schenken.

Milenko Radic

Mitglied des Vorstands der COR&FJA AG

# Newsletter

Insurance



## Inhalt

- 2 | Zwischen Zinstief und Solvency II: Produkttrends in der Lebensversicherung
- 6 | Wie geht's weiter? Eine fachliche Roadmap für die Lebensversicherung aus Sicht von COR&FJA
- 11 | Optimierung und Automatisierung aktueller Prozesse
- 14 | FATCA – Der Countdown läuft
- 16 | SEPA – Single Euro Payment Area
- 18 | Wie profitabel ist Ihr Riester-Geschäft?
- 20 | Rentenbezugs-mitteilungen: Verfahren auf dem Prüfstand
- 22 | Vertrieb: Der Faktor IT

## Zwischen Zinstief und Solvency II: Produkttrends in der Lebensversicherung

*Bei regelmäßiger Durchsicht der Presseveröffentlichungen zur Lebensversicherung in Deutschland stößt man in letzter Zeit verstärkt auf die Frage: Ist das Geschäftsmodell der Lebensversicherung überhaupt noch zukunftsfähig?*

Diese Zweifel basieren zu einem Großteil auf den Entwicklungen an den Kapitalmärkten, die das über Jahrzehnte erfolgreiche Modell der kapitalbildenden Lebensversicherung auf der Basis langfristiger Garantien als kaum noch finanzierbar beziehungsweise unattraktiv erscheinen lassen. Den vorläufigen Höhepunkt dieser Entwicklung aus Kundensicht stellt die Senkung des (garantierten) Rechnungszinses auf 1,75 Prozent dar. Für die Lebensversicherer ist dieser Schritt verbunden mit der Maßgabe, eine Zinszusatzreserve aufzubauen und damit für den Fall vorzusorgen, dass Lebensversicherungsbestände mit höheren Rechnungszinsen aufgrund weiterhin niedriger Kapitalerträge notleidend werden können.

Das Problem der langfristigen Garantien verstärkt sich durch die bevorstehende Veränderung der Solvenzvorschriften im Rahmen von Solvency II. Bei der marktorientierten Bewertung der Assets und Liabilities werden die Lebensversicherungen klassischer Art insoweit problematisch, als sie aufgrund ihrer langfristigen Garantien eine deutliche Erhöhung des Eigenkapitals zur Folge haben werden.

Ist damit das Aus für diese in der Vergangenheit beliebteste Form der langfristigen Absicherung und Vorsorge eingeläutet?

Sicherlich nicht! Verschiedene Entwicklungen weisen auf den Erhalt hin: Traditionell sind die deutschen Lebensversicherungskunden in hohem Maße auf Sicherheit und Garantie bedacht. Hierfür sind nicht nur die staatlich vorgeschriebenen Garantieausgestaltungen der Rürup- und Riester-Verträge ein Indiz. Vielmehr zeigt sich im Bereich der betrieblichen Altersversorgung eine Hinwendung zu den Garantieprodukten klassischer Art. Hierauf haben auch die Versicherer reagiert, indem das „altgediente“ Instrument der Konsortialverträge gestärkt worden ist. Hier können Rendite-, Risiko- und Kostenvorteile erschlossen und weitergegeben werden.



## **Einführung periodenbezogener Rechnungszinsen für klassische Tarife**

Sicherlich wird sich aber die Form der Langfristigkeit der Garantien ändern! Die Einführung periodenbezogener Rechnungszinsen wurde schon vor längerer Zeit durch verschiedene Diskussionsbeiträge aus der Branche und der Versicherungswissenschaft angestoßen. Ein Blick auf europäische Nachbarn zeigt zudem, dass eine Flexibilisierung der Garantien für traditionelle Garantieprodukte keine Utopie sein muss: Ansätze wie jährliche Erneuerungen der Garantie, Anpassung laufender Beiträge, Kopplung von Überschüssen an Kapitalmarktpformance, Absenkung von Garantiesätzen bis auf null konnten in etablierten Lebensversicherungsmärkten realisiert werden. Insoweit kann davon ausgegangen werden, dass die deutschen Lebensversicherer realistische und im deutschen Markt realisierbare Möglichkeiten zur Reduzierung der langfristigen Garantien entwickeln werden, ohne dass das Garantiekonzept aufgegeben werden muss. Dies ist aber nur von Erfolg gekrönt, wenn der schon beschrittene Weg zur Ausgabenverbesserung und Kostenoptimierung, auch durch neue Vertriebs- und Provisionsmodelle, konsequent fortgesetzt wird.

## **Entwicklungen im Bereich der fondsgebundenen Produkte**

Die Gewissheit über einen erfolgreichen Veränderungsprozess für die klassischen Tarife lässt sich auch aus den Entwicklungen im Bereich der fondsgebundenen Produkte ableiten. Diese Produkte haben in den zurückliegenden Jahren eine starke Evolution erfahren. Die klassischen fondsgebundenen Lebensversicherungen, bei denen das Ertragsrisiko auf den Kunden verlagert war, wurden Schritt für Schritt zu vielschichtigen fondsgebundenen Garantieprodukten gestaltet. Die dynamischen Hybrid-Produkte fehlen heute in fast keinem Produktportfolio eines Lebensversicherers. Aber auch diese Produkte unterliegen den Risiken der Kapitalmärkte mit dem geringen Zinsniveau und den hohen Volatilitäten. Anpassungen und Veränderungen in der Anlage- und Absicherungsstrategie prägen in diesem Bereich die Weiterentwicklungen mit dem Ziel, die Chancen und Risiken dieser Garantieprodukte aus Anbieter- und Kundensicht trotz des schwierigen Umfelds attraktiv zu erhalten. Dies betrifft nicht nur die Erweiterung der Auswahlpalette um Misch- und Garantiefonds, sondern insbesondere das Angebot an vermögensverwaltenden/ gemanagten Fonds, Fremdwährungsfonds sowie Sachwertfonds und, last but not least, aufgrund der Kostensensibilität die Aufnahme von ETFs (Exchange Traded Funds/ börsennotierte Indexfonds).

Die Entwicklungen am Kapitalmarkt und die sich aus Solvency II abzeichnenden Kapitalanforderungen haben zugleich zu einer Rückbesinnung auf die ursprüngliche Aufgabe des Versicherers geführt: die Absicherung von Risiken.

*Eine Flexibilisierung der Garantien für traditionelle Garantieprodukte muss keine Utopie sein.*

*Die Gewissheit über einen erfolgreichen Veränderungsprozess für die klassischen Tarife lässt sich auch aus den Entwicklungen im Bereich der fondsgebundenen Produkte ableiten.*



*Die Produktentwicklungen zur Absicherung des Berufs- und Erwerbsunfähigkeitsrisikos verlangen vom Lebensversicherer eine erweiterte Risikobeobachtung.*

## **Bedarfsgerechte Produkte zur Absicherung des Berufs- und Erwerbsunfähigkeitsrisikos**

Einen deutlichen Schub insbesondere in der Vielfältigkeit der Produktentwicklung verzeichnet der Bereich der Absicherung des Berufs-/ Erwerbsunfähigkeitsrisikos mit zwei Trends. Durch spezifische Ausgestaltungen des Absicherungsumfangs werden unterschiedlichen Kundengruppen passende Absicherungsstrategien angeboten, bei denen die Anpassungen an geänderte Lebensverhältnisse zum selbstverständlichen Produktbestandteil gehören. Typische Beispiele sind der Einstieg in diese Absicherung über eine Erwerbsunfähigkeitsversicherung mit Umstieg auf eine umfassende Berufsunfähigkeitsversicherung beziehungsweise über BU-„Starterpakete“ zu günstigen Beitragssätzen mit möglichen Anpassungen des Leistungsumfangs (beide Anpassungsvarianten unter bestimmten Voraussetzungen ohne erneute Gesundheitsprüfung). Die zweite Produktentwicklung ist durch eine stärkere Differenzierung nach Berufsgruppen gekennzeichnet. Die übliche Unterscheidung nach bis zu sechs Risikogruppen wird schrittweise verfeinert beziehungsweise sich wandelnden Berufsbildern angepasst und damit eine risiko- und bedarfsgerechtere Kalkulation geschaffen.

Diese Entwicklungen verlangen vom Lebensversicherer zugleich eine erweiterte Risikobeobachtung. Hier reicht die Optimierung der Risikoprüfung im Antragsprozess und der Leistungsbearbeitung nicht mehr aus. Die unternehmensindividuell gesteuerte Differenzierung der Berufsgruppe erfordert eine sorgfältige Beobachtung der Schadenentwicklung (Stichwort Schadendatenbank) in Kombination mit dem Pricing Monitoring.

Die risikobasierten Produktentwicklungen greifen schrittweise auch Entwicklungen wieder auf, die in der Vergangenheit eher ein Randdasein geführt haben. Hier sind in erster Linie die Absicherungen der Grundfähigkeit, die Dread Disease-Absicherung und die Pflegefallabsicherung zu nennen. Mit der Grundfähigkeitsabsicherung ist eine Möglichkeit der Absicherung der berufsunabhängigen Arbeitskraft geschaffen worden; sie ist somit eine Versicherungschance für Personen, die in Berufen mit einem besonders hohen Schadenrisiko tätig sind und für die daher die klassische BU-Absicherung kaum bezahlbar ist. Die Dread Disease-Absicherung bietet finanziellen Schutz gegen die Folgen einer Reihe von schweren Erkrankungen und ist somit kein Ersatz, sondern eher eine Ergänzung zur Berufsunfähigkeitsabsicherung. Gerade in diesen beiden Absicherungsbereichen zeigen sich kontinuierlich steigende Absicherungstendenzen, nicht zuletzt auch durch neue Kombi-Produkte.



## **Erweiterte Angebote in der Pflegefallabsicherung**

Auch die private Pflegefallabsicherung hat gemessen am Abschlussvolumen weiterhin eine untergeordnete Bedeutung. Dies ist insbesondere auf die kontroversen Diskussionen der Politiker über die Zukunftsentwicklung der gesetzlichen Pflegefallversicherung zurückzuführen. Dessen ungeachtet haben sich die Versicherer diesem Thema nicht nur seit Jahren durch entsprechende Absicherungsangebote angenommen. Das sich verstärkende Bewusstsein der Risikoabsicherung und der Kundenspezifizierung (Stichwort Generation 50plus) hat zu einer Reihe neuer Angebote in der Pflegefallabsicherung geführt, die nicht nur die monetäre Leistung betreffen, sondern darüber hinaus Assistance-Leistungen, wie Pflegeheimplatzgarantie, Vermittlung von Pflegedienstleistern, Pflegeschulung für Angehörige, Pflegefall-Hotline, integrieren.

In diesem Kontext ist zu berücksichtigen, dass bis zum Jahr 2030 die 60 bis 69-Jährigen zur größten Kundengruppe der Versicherer werden und damit die heutigen Markt- und Produktstrategien weitere grundlegende Veränderungen erfahren müssen.

## **Fazit**

Das Geschäftsmodell der Lebensversicherung hat auch in der Zukunft Bestand: Die Versicherungsunternehmen reagieren mit einer Vielzahl an innovativen Produktentwicklungen auf die herausfordernden Rahmenbedingungen. Diese Produktentwicklungen stellen in immer stärker werdendem Maße die bestehenden Verwaltungssysteme der Versicherer auf den Prüfstand der Zukunftsfähigkeit. COR&FJA hat als führender Anbieter von Bestandsführungssystemen für Versicherer die Produktrends in der Frühphase der Entstehung aufgegriffen, umfassend analysiert und sowohl in die Weiterentwicklung der Standardsoftware als auch in die Leistungspalette seiner produktunabhängigen Consulting-Einheiten integriert.

*Für Fragen und Anmerkungen steht Ihnen unser Experte Dieter Lahme gerne direkt zur Verfügung. Sie erreichen ihn unter der Telefonnummer +41 44 3891 849 oder per E-Mail [dieter.lahme@cor.fja.com](mailto:dieter.lahme@cor.fja.com).*

## Wie geht's weiter?

### Eine fachliche Roadmap für die Lebensversicherung aus Sicht von COR&FJA

Die Lebensversicherer bewegen sich unzweifelhaft in einem schwierigen Marktumfeld. Als führendes IT- und Beratungshaus für die Versicherungswirtschaft stehen wir vor der Frage, welche Strategien in dieser Situation für die Zukunft Erfolg versprechen, und mit welchen konkreten Maßnahmen wir die Lebensversicherer in dieser Situation unterstützen können.

Zwei Themen stehen hier im Vordergrund: Zum einen die Entwicklung und Einführung von neuen beziehungsweise modifizierten klassischen kapitalbildenden Produkten mit „flexibilisierter Zinsgarantie“, zum anderen das Erschließen und die Weiterentwicklung von Finanzinstrumenten zur Darstellung von Investmentgarantien in der Lebensversicherung und Altersvorsorge.

Darüber hinaus gibt es eine Reihe von Themen, die stärker durch regulatorische Anforderungen sowie allgemeine Herausforderungen gekennzeichnet sind. Stichwortartig seien hier folgende Themen genannt: Wachstum und mehr Wettbewerb bei den biometrischen Produkten („Risikoselektion“, „Preferred Life“), Zinszusatzreserve und Refinanzierung, Transparenz/ AVPIBVO sowie die Einführung von Unisex-Produkten. Dabei darf bei allen Maßnahmen das Ziel der Reduktion der Kosten für Vertrieb, Entwicklung und Verwaltung nicht aus den Augen gelassen werden.

#### **Entwicklung und Einführung von neuen beziehungsweise modifizierten klassischen kapitalbildenden Produkten mit „flexibilisierter Zinsgarantie“**

Vor dem Hintergrund von Solvency II und der Entwicklung an den Finanzmärkten (insbesondere mit Blick auf das Zinsniveau) ist mehr Flexibilität bei der Darstellung langfristiger Garantien unumgänglich. So wird es bei Rentenprodukten zu einer Modifikation der langfristigen Zinsgarantien kommen, die so ohnehin nur noch im deutschsprachigen Raum angeboten werden. Die Modifikation wird letztlich auf eine Reduktion der Zinsgarantie hinauslaufen. Dabei sind unterschiedliche Wege möglich, die auch kombiniert werden können. Zunächst kann der garantierte Zinssatz (zum Beispiel auf null) gesenkt werden. Vorstellbar sind hier auch einfache Zinsvektoren. Ein weiterer Aspekt betrifft die Dauer der Garantie.

*Vor dem Hintergrund von Solvency II und der Entwicklung an den Finanzmärkten ist mehr Flexibilität bei der Darstellung langfristiger Garantien unumgänglich.*



So kann die Garantie zeitlich beschränkt werden. Üblich ist bereits heute eine Beschränkung auf den Rentenbeginn. Zum Rentenbeginn können dann aktuelle Grundlagen für den Rentenbezug garantiert werden (für das gesamte vorhandene Kapital, nur für den Überschuss etc.), wobei auch mit garantierten Mindestwerten maximiert werden kann. Hier sind natürlich viele weitere Variationen denkbar und selbstverständlich kommt nicht nur der Rentenbeginn als Termin in Frage. In einer extremen Variante könnte der Zins zum Beispiel jährlich neu festgesetzt werden. Ein weiterer Ansatz könnte die Garantie im Zusammenhang mit der Gestaltung weiterer Vertragsoptionen einschränken. Als Beispiele seien der Rückkaufswert und die Beitragsfreistellung genannt. Bei der COR.FJA Life Factory konnten wir bereits in den zurückliegenden Releases die Voraussetzungen für einen sehr flexiblen Umgang mit den garantierten Rechnungsgrundlagen schaffen. Diese Investitionen kommen uns nun sehr zugute, um schnell und adäquat im Sinne der dargestellten Handlungsalternativen reagieren zu können. Insgesamt gehen wir davon aus, dass diese Maßnahmen nur langsam und sukzessive in den Markt getragen werden können, da heute die Vertriebe und die Endverbraucher sehr viel Wert auf unbedingte langfristige Garantien legen.

### **Erschließen beziehungsweise Weiterentwicklung von Finanzinstrumenten zur Darstellung von Investmentgarantien in der Lebensversicherung und Altersvorsorge**

Die Produktlandschaft im deutschsprachigen Raum hat sich, gerade bei den kapitalmarktnahen Produkten, in den letzten Jahren dramatisch erweitert, und dieser Trend setzt sich fort. Im deutschen Markt finden sich heute alle im globalen Rahmen wesentlichen Produktgruppen. Dies ist natürlich auch im Zusammenhang mit der oben angesprochenen Problematik langfristiger Garantien und Solvency II zu sehen. Dieser Trend ist eindeutig auch bei unseren Kunden festzustellen. COR&FJA bietet hier bereits heute sehr gute Möglichkeiten, insbesondere bei dynamisch hybriden Produkten (DHP). Viele unserer COR.FJA Life Factory Kunden nutzen dynamisch hybride Ansätze als umfassende Basis für die kapitalbildenden Produkte in allen steuerlichen Schichten in der Anwartschaft und im Rentenbezug. Darüber hinaus sind wir bei der Erschließung neuer Produktfelder und Finanzinstrumente, die ganz ohne Elemente klassischer Reservierung auskommen, auch dieses Jahr wieder ein gutes Stück vorangekommen. Auf der Basis unseres Produktmodells können wir neue Varianten für iCPPI und Variable Annuities bereitstellen. Bei den Variable Annuities sind neue Produktformen in der Pipeline, die die wirtschaftlichen Risiken für das Versicherungsunternehmen deutlich reduzieren. Zudem sind wir jetzt in der Lage, den Zeitwert der Garantie direkt in der Mathematik der Bestandsführung zu bestimmen.

*Die Produktlandschaft im deutschsprachigen Raum hat sich, gerade bei den kapitalmarktnahen Produkten, in den letzten Jahren dramatisch erweitert, und dieser Trend setzt sich fort.*



*Im Zusammenhang mit der Reduktion des Garantiezinses sind zunehmend statisch hybride Produkte interessant.*

Gemeint sind hier einfache Ansätze (gemäß DAV-Papier), aber auch komplexe finanzmathematische Modelle (zum Beispiel basierend auf einem erweiterten Black-Scholes-Modell mit stochastischen Zinsmodellen). Damit gewinnen wir Schnelligkeit und mehr Flexibilität in der Gestaltung der Geschäftsprozesse bei kapitalmarktnahen Produkten.

Im Zusammenhang mit der Reduktion des Garantiezinses sind zunehmend statisch hybride Produkte interessant. Dabei kann der Einsatz moderner Finanzinstrumente (zum Beispiel Put-/ Call-Optionen, ETFs etc.) in der Überschussbeteiligung eine interessante Alternative darstellen. Neuere Ansätze schaffen dabei einen Übergang von statisch zu dynamisch hybriden Produkten.

Insgesamt kann man feststellen, dass unser Ansatz, die verschiedenen Methoden in einem komponentenbasierten integrierten Modell zu entwickeln, richtig war, da die verschiedenen Ansätze zunehmend miteinander verschmelzen.

### **Unsere Arbeitsgruppen: Tarifreform Klassik – Transparenz – Financial Reporting – Refinanzierung Zinszusatzreserve**

Die übrigen Themen sind sehr stark durch regulatorische Anforderungen beziehungsweise allgemeine Herausforderungen gekennzeichnet. COR&FJA hat darauf mit der Einsetzung produktübergreifender Arbeitsgruppen reagiert, die uns Fortschritte bei der Kundenorientierung, der Standardisierung und nicht zuletzt beim Cost-Sharing bringen:

- Arbeitsgruppe Tarifreform Klassik
- Arbeitsgruppe Transparenz
- Arbeitsgruppe Financial Reporting
- Arbeitsgruppe Refinanzierung Zinszusatzreserve

In diesen Arbeitsgruppen werden alle wesentlichen aktuellen Themen für die Lebensversicherung und die kapitalgedeckte Altersvorsorge gemeinsam mit den Kunden bearbeitet. Das Ziel ist eine einheitliche, produktübergreifende fachliche Roadmap für COR.FJA Life Factory und COR.FJA Life, die den Rahmen für die Weiterentwicklungen absteckt. Diese Roadmap ist explizit Release-übergreifend und beschreibt unsere mittel- bis langfristige fachliche Strategie. Sie ergänzt die bereits vorhandene technische Roadmap.



In der **Arbeitsgruppe Tariform Klassik** haben wir folgende Aspekte behandelt und hierzu Maßnahmen erarbeitet:

- die bereits im letzten Jahr begonnenen Arbeiten im Kontext „Absenkung des bilanziellen Höchstrechnungszinses“,
- die aktuelle Diskussion zum Thema Unisex,
- die Entwicklungen im Markt zur besseren Differenzierung der biometrischen Risiken,
- die Anforderung, die wirtschaftlich notwendige Reduktion der Kosten in entsprechende Modelle zu gießen.

Konkrete Ergebnisse dieser Diskussionen sind flexiblere Kostenmodelle, ein gemeinsames Vorgehen zur Einführung von Unisex und Erweiterungen zur Risikoselektion. Das Thema Risikoselektion umfasst Erweiterungen des User Interfaces (zur Erfassung der Merkmale), die Abbildung der Geschäftslogik zur Ableitung einer Risikoklasse aus diesen Merkmalen und die Fähigkeit, aus dieser Risikoklasse in der Versicherungstechnik eine durchgängige Bewertung (in Kalkulation und Reservierung) zu berechnen.

In der **Arbeitsgruppe Transparenz** haben wir alle anliegenden aktuellen „Transparenz-Themen“ zusammengefasst und Lösungen erarbeitet. So wurde zum Beispiel ein Vorgehen für den „Diskussionsentwurf AVPIBVO“ festgelegt. Dabei sind wir so vorgegangen, dass die Investitionen in die Standardsoftware so allgemein wie möglich gehalten werden, weil damit zu rechnen ist, dass viele der Anforderungen für das Produktinformationsblatt (PIB) für Riester und Basisrenten später auch für die dritte Schicht erhoben werden. Die Vorschläge der gemeinsamen Initiative von GDV und BVI haben wir, soweit zum jetzigen Zeitpunkt möglich, bereits berücksichtigt. Der Lösungsvorschlag enthält zum Beispiel verschiedene Alternativen zur Umsetzung einer Gesamtkostenquote.

**Arbeitsgruppe Financial Reporting:** Ein Schwerpunkt dieser Arbeitsgruppe war natürlich Solvency II. Aber auch die zukünftigen Herausforderungen im Kontext IFRS Phase 2 oder für die Berechnung eines MCEV wurden berücksichtigt. Es ging uns hier insbesondere um die Anforderungen an die Bestandsführungssysteme und weniger um die notwendigen Erweiterungen in den Tools für Projektion und Berichtswesen. Ein weiterer wesentlicher Aspekt ist die Steigerung der Effizienz und der Qualität durch Optimierung der Prozesse (und der daran beteiligten Komponenten). Hier konnten wir durch eine neue Softwarearchitektur eine wesentliche Verbesserung erreichen. Der neue Ansatz beruht auf einer Reduktion der Komplexität durch Vermeidung von Redundanz in der Darstellung des

*Durch unsere  
produktübergreifenden  
Arbeitsgruppen Life haben  
wir einen weiteren  
Fortschritt bei der  
Kundenorientierung, der  
Standardisierung und beim  
Cost-Sharing erreicht.*



Liability-Modells. Einfach ausgedrückt: Mit unserer neuen Komponente iLIS (Insurance Liability Information System – vergleiche zum Thema auch den nachfolgenden Beitrag) nutzen wir die Fähigkeiten moderner, komponentenbasierter serviceorientierter Architekturen bei der Entwicklung der Liabilities des Versicherungsunternehmens. Anstatt das Produktwissen und die Versicherungstechnik redundant abzubilden, greifen wir direkt auf die entsprechenden Services zu. Dabei gewinnen wir nicht nur Effizienz, sondern auch (Daten-) Qualität. Die Berechnungen zur Darstellung der Cashflows 1. Ordnung (Leistungen, Beiträge, Deckungskapital, Rückkaufswerte, Beitragszerlegung etc.) werden exakt mit den gleichen Methoden durchgeführt, die auch in der Bestandsführung zum Einsatz kommen. Im Übrigen ergibt sich auch ein Vorteil in der Technologie und für den Betrieb: Wir können einheitliche Werkzeuge, Methoden und Systeme im operativen Betrieb und für die Simulationen im dispositiven Umfeld verwenden. Damit werden Ressourcen effizienter eingesetzt und wir gewinnen technologische Kapazität (Performance, Security etc.).

**Arbeitsgruppe Refinanzierung:** Nachdem wir dieses Jahr ein Verfahren für eine automatisierte Berechnung des Auffüllbedarfs für eine Zinszusatzreserve festgelegt und auch schon umgesetzt haben, befassen wir uns jetzt mit der Refinanzierung. Ziel ist es, für beide Aspekte eine nachhaltige Lösung zu entwickeln, die grundsätzlich bei Nachreservierungsbedarfen automatisiert zuverlässige Zahlen liefert. Die Berechnungen erfolgen auf einzelvertraglicher Basis und werden anschließend kumuliert. Damit erhält der Aktuar automatisiert aus den üblichen Bestandsläufen exakte Zahlen als Entscheidungshilfe. Für die Refinanzierung ist sowohl ein teilkollektives Konzept, als auch eine einzelvertragliche Lösung angedacht. Die Konzeption der Refinanzierung steht kurz vor dem Abschluss. Die Implementierung der Lösung erfolgt im aktuellen Release COR.FJA Life Factory 4.10.

Parallel zu diesen fachlichen Arbeiten haben wir weiterhin an der Umstellung unserer Produkte auf „Java JEE“ gearbeitet. In den Jahren 2012/ 2013 werden wir diese Anstrengungen auch auf die Komponente Produkt und hier insbesondere die Mathematik ausdehnen.

Wir glauben, dass wir damit insgesamt eine gute Grundlage für ein erfolgreiches Vorgehen in diesen schwierigen Zeiten geschaffen haben. Durch das Cost-Sharing in der Standardentwicklung konnten wir dabei auch einen Beitrag zur Reduktion der Kosten leisten.

*Für Fragen und Anmerkungen steht Ihnen unser Experte Axel Helmert gerne direkt zur Verfügung. Sie erreichen ihn unter der Telefonnummer +43 1 58070-118 oder per E-Mail [axel.helmert@cor.fja.com](mailto:axel.helmert@cor.fja.com).*



# Optimierung und Automatisierung aktuarieller Prozesse

## Das Insurance Liability Information System (iLIS)

*In den kommenden Jahren stehen die Versicherungsunternehmen vor vielfältigen Herausforderungen im Zusammenhang mit aktuariellen Berechnungen und Prozessen.*

### **Anforderungen durch Solvency II**

Im Kontext der Säule I werden komplexe und umfangreiche Berechnungen zu den Risikokapitalanforderungen notwendig, sei es im Rahmen des Standardmodells oder innerhalb eines internen Modells. Die dazu notwendigen Methoden, Verfahren und Prozesse wurden in den vergangenen Jahren im Rahmen der zahlreichen Feldstudien (Quantitative Impact Studies (QIS)) eingehend getestet. Im Kontext der Säule III, hier Berichts- und Publikationspflichten, ergibt sich einerseits eine zunehmende Anzahl an erforderlichen Berichten für unterschiedliche Adressaten. Zum anderen nehmen die Berichtsfrequenzen zu. Darüber hinaus sind weitere Daten erheblichen Umfangs erforderlich, die über die Berechnungen im Rahmen der Säule I hinausgehen. Im Rahmen eines angemessenen Risikomanagements im Sinne der Säule II oder der Mindestanforderungen an das Risikomanagement (MaRisk VA) ergeben sich weitere Anforderungen an die Prozesse, speziell im Hinblick auf die aktuariellen Berechnungen und an die Berichtsfrequenz – hier sind gegebenenfalls monatliche oder auch Ad-hoc-Berichte gefordert.

Aus der Rahmenrichtlinie kommen bereits verstärkte Anforderungen hinsichtlich der Qualität, der Nachvollziehbarkeit sowie der Reproduzierbarkeit von Berechnungen. Daher müssen Versicherungsunternehmen über interne Prozesse und Verfahren verfügen, um die Angemessenheit, die Vollständigkeit und die Exaktheit der bei der Berechnung der versicherungstechnischen Rückstellungen verwendeten Daten zu gewährleisten. Im Sinne einer hinreichenden Revisionsicherheit sind damit insbesondere hohe Anforderungen an die Qualität und Aktualität der Ausgangsdaten (Bestandsdaten, Produktinformationen etc.) verbunden.



## **Anforderungen durch IFRS 4 Phase II und HGB-Erweiterungen**

Parallel zu diesen vielfältigen Anforderungen im Rahmen von Solvency II kommen ähnliche oder gleichgeartete Anforderungen im Rahmen der Themen IFRS 4 Phase II sowie den geplanten HGB-Erweiterungen hinzu. Darüber hinaus werden weitere aktuarielle Berechnungen, wie die eines Market Consistent Embedded Values (MCEV) oder ALM-Berechnungen, im Rahmen einer wertorientierten Unternehmenssteuerung immer wichtiger für die Unternehmen.

*Zusammengefasst steht die gesamte Branche vor der Herausforderung, immer komplexer werdende Berechnungen, mit höchsten Qualitätsansprüchen, in einer sich ständig erhöhenden Frequenz zu liefern.*

Allen Themen gemeinsam sind eine zunehmende Komplexität der Modelle sowie erhöhte Anforderungen an Qualität und Frequenz der Berechnungen. Zusätzlich basieren die Modelle auf gleichgearteten Datenbasen sowie ähnlichen Berechnungsmethoden. Zusammengefasst steht die gesamte Branche vor der Herausforderung, immer komplexer werdende Berechnungen, mit höchsten Qualitätsansprüchen, in einer sich ständig erhöhenden Frequenz zu liefern.

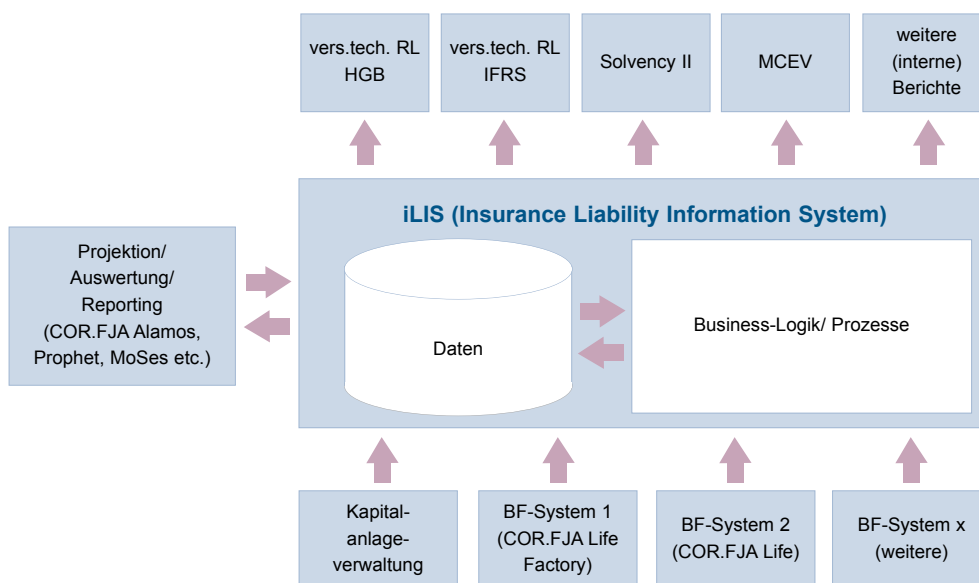
Dazu steht uns eine Vielzahl technischer Systeme zur Verfügung: Neben einer Bestandsverwaltung, einem Produktdefinitionssystem sowie einer Kapitalanlagenverwaltung sind eine Projektionssoftware und eventuell ein System zur Bestandsverdichtung beteiligt. Ferner sind Prozesse zur Aufbereitung der Ergebnisse sowie ein Berichtswesen erforderlich. Die verwendeten Systeme verfügen in der Regel über standardisierte Schnittstellen, mit deren Hilfe sie interagieren können. Die Steuerung dieser Interaktionen, im Kontext aktueller Berechnungen, basiert in der Regel noch auf manuellen Eingriffen. So sind zur Vorbereitung einer aktuariellen Berechnung diverse Prozessschritte auszulösen (Bestandsabzüge, Verdichtungen etc.). Zudem sind in der Projektionssoftware umfangreiche Kalibrierungen vorzunehmen. Häufig sind hier auch noch sämtliche Produktdaten parallel zu pflegen, was mit erheblichen Aufwänden verbunden ist.

Angesichts dieser Herausforderungen stellt sich die Frage nach Möglichkeiten und Methoden, die notwendigen Prozesse zu optimieren und weitestgehend zu automatisieren. Lösungsansätze hierzu erarbeiten wir gemeinsam mit unseren Kunden im Rahmen unserer Arbeitsgruppe Financial Reporting. Diese münden in die Entwicklung einer neuen Komponente, des sogenannten „Insurance Liability Information System“ (iLIS).



## iLIS – das Insurance Liability Information System

iLIS bietet zum einen die Basis für eine zentrale Datenhaltung, in der die für die aktuariellen Berechnungen notwendigen Daten aktuell, in hoher Qualität und revisions sicher verwaltet werden. iLIS übernimmt aus den jeweiligen Verwaltungssystemen Modelpoints und Cash-flows und stellt sie für Auswertungen und Projektionssysteme zur Verfügung. Zum anderen steuert iLIS die Prozesse, indem es die benachbarten Systeme anstößt und mit den notwendigen Input-Daten versorgt. Die Ergebnisse der Projektionssoftware werden ebenfalls in iLIS übernommen und verwaltet. Sämtliche Daten stehen damit zum Reporting zur Verfügung.



Architektur iLIS

Auf den ersten Blick mag es paradox erscheinen, der Vielzahl beteiligter Systeme ein weiteres hinzuzufügen. Beim genaueren Hinsehen erweist sich dieser Ansatz jedoch als effizient und ressourcenschonend. Die notwendigen Aufwände rechnen sich schnell durch die erzielten Synergien. Bei der Bewältigung der vielfältigen Herausforderungen im Umfeld aktuarieller Berechnungen beraten und unterstützen wir Sie gerne – sprechen Sie uns an.

*Für Fragen und Anmerkungen steht Ihnen unsere Expertin Dr. Marion Bubenheim gerne direkt zur Verfügung. Sie erreichen sie unter der Telefonnummer +49 40 99996-730 oder per E-Mail [marion.bubenheim@cor.fja.com](mailto:marion.bubenheim@cor.fja.com).*



## FATCA – der Countdown läuft

### US-Gesetz stellt Lebensversicherer vor große Herausforderungen

Der im März 2010 verabschiedete Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) sieht vor, dass alle ausländischen Finanzinstitutionen einen Vertrag mit der US-Steuerbehörde schließen müssen, um umfangreiche Daten ihrer Kunden an den US-Fiskus zu liefern. So sollen insbesondere die betroffenen Lebensversicherungsverträge von US-Steuerpflichtigen gefunden und offengelegt werden.

*Kein Lebensversicherer kann FATCA wirklich umgehen.*

Kein Lebensversicherer kann FATCA wirklich umgehen. Denn mit Beginn des Jahres 2014 wird für nicht kooperationswillige Lebensversicherungen ein genereller Quellensteuerabzug in Höhe von 30 Prozent auf bestimmte Einnahmen aus US-Quellen vorgenommen. Ab dem 1. Januar 2015 erfolgt dieser Abzug dann bis auf wenige Ausnahmen – zumindest anteilig – auch auf alle anderen Zahlungen.

#### **Die Pflichten der Lebensversicherer aus dem FATCA-Vertrag**

Ab 1. Juli 2013 müssen alle Kunden von Kapitallebensversicherungen, Rentenversicherungen und fondsgebundenen Versicherungen bezüglich ihrer US-Steuerpflicht eindeutig nach US-Vorgabe identifiziert, dokumentiert und klassifiziert werden. Eine teilnehmende Versicherung verpflichtet sich weiterhin zum Einbehalt eines individuellen Abzugs bei nicht kooperierenden Kunden und zu einem ausführlichen jährlichen Reporting aller betroffenen Lebensversicherungsverträge von US-Bürgern.

#### **FATCA-Vertrag Ja oder Nein?**

Damit Sie abschätzen können, welche Stellen in Ihrem Unternehmen in welchem Umfang von FATCA betroffen sind, bieten wir Ihnen einen Quick-Check an. Der Schwerpunkt der Analyse liegt auf den Daten, Prozessen und Produkten. Entscheidet sich Ihr Unternehmen daraufhin für einen FATCA-Vertrag, beginnt eine intensive und herausfordernde Projektarbeit. COR&FJA unterstützt Sie dabei mit weitreichenden Angeboten aus den Geschäftsfeldern Management und Business Consulting sowie Actuarial und Integration Consulting bis hin zu einer Produktlösung für Lebensversicherer und Banken.

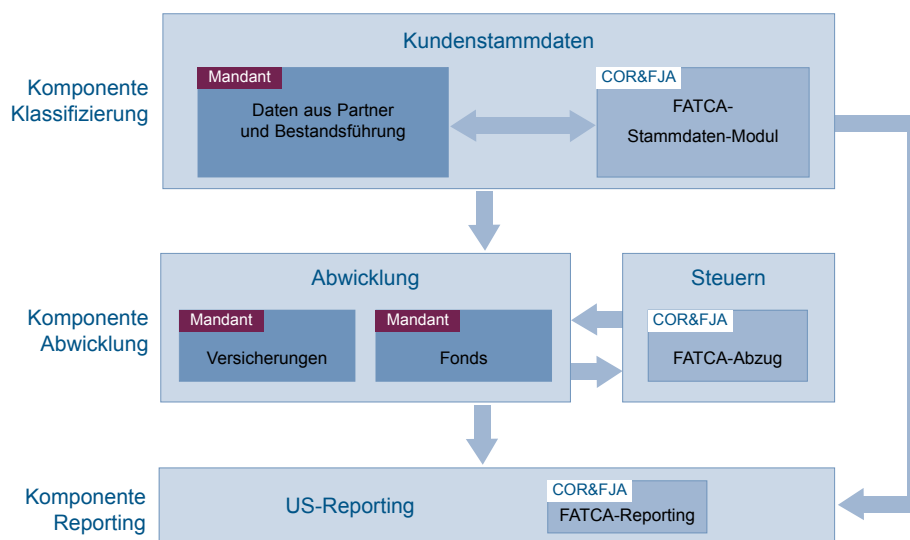


## Warum die COR&FJA Produktlösung wählen?

Die detaillierten Anforderungen für Lebensversicherer werden erst Ende 2011 veröffentlicht. Die verbleibende Zeit bis zum FATCA-Start Mitte 2013 ist knapp. Der Einsatz von Standardsoftware wie der COR&FJA Produktlösung zu FATCA bietet hier entscheidende Vorteile:

- Vollständige Umsetzung der vom IRS gestellten Anforderungen
- Keine tiefgreifenden Anpassungen in den Bestandsführungssystemen erforderlich
- Bereitstellung der notwendigen Funktionalitäten in voneinander möglichst unabhängigen, gekapselten Komponenten (Klassifizierung, Abwicklung, Reporting)
- Ohne Änderungen international einsetzbar
- Anbindung an die FATCA-relevanten Geschäftsvorfälle der Bestandsführungssysteme COR.FJA Insurance Suite und COR.FJA Life Factory

*Der Einsatz von Standardsoftware bietet bei der Umsetzung von FATCA entscheidende Vorteile.*



Die Komponenten der COR&FJA Lösung zu FATCA

## Fazit

Wegen des engen Zeitrahmens sollte das Thema FATCA umgehend angegangen werden. Wir unterstützen Sie gerne mit unserem Know-how bei der aufwändigen Umsetzung der Anforderungen von der Analyse bis zur Implementierung einer Softwarelösung.

*Für Fragen und Anmerkungen steht Ihnen unser Experte Michael Renner gerne direkt zur Verfügung. Sie erreichen ihn unter der Telefonnummer +49 89 76901-7254 oder per E-Mail michael.renner@cor.fja.com.*



## SEPA – Single Euro Payment Area

### Gesetzliche Fristen fordern schnelles Handeln

Mit der Single Euro Payment Area (SEPA) soll ein einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum geschaffen werden, in dem die nationalen Kontonummern und Bankleitzahlen durch einen internationalen Standard ersetzt werden. Ziel ist es, internationale Transaktionen leichter und performanter zu gestalten und gleichzeitig die Sicherheit des Kunden zu erhöhen.

Die Diskussion über ein Enddatum für die verpflichtende Umstellung auf die SEPA-Verfahren setzt auch die Versicherungsunternehmen unter Zugzwang. Gemäß Vorschlag zu einer EU-Direktive gelten als aktuelle Einföhrungstermine für die SEPA-Überweisung Februar 2013 und für die SEPA-Lastschrift Februar 2014. SEPA rückt also unaufhaltsam näher. Nach Einschätzungen des GDV befindet sich die SEPA-Thematik auf Augenhöhe mit der Euro-Umstellung und wird für die deutsche Versicherungswirtschaft ein Investment von fast fünf Mrd. Euro bedeuten.

*Die größten Veränderungen und damit auch die größten Kosten bringt die Notwendigkeit mit sich, eine Mandatsverwaltung auf- oder massiv auszubauen.*

#### Notwendigkeit einer Mandatsverwaltung

Versicherer sind von SEPA durch die Umstellung auf IBAN und BIC im Zahlungsverkehr und den Zentralsystemen sowie der starken Abhängigkeit vom Lastschriftverfahren für Beiträge betroffen. Die größten Veränderungen und damit auch die größten Kosten bringt die Notwendigkeit mit sich, eine Mandatsverwaltung auf- oder massiv auszubauen. Eine solche Mandatsverwaltung sollte folgende Grundfunktionen beherrschen:





Des Weiteren müssen Sie berücksichtigen, dass

- nach aktueller Rechtslage bestehende Einzugsermächtigungen ihre Gültigkeit verlieren,
- jede Einzugsermächtigung eines Kunden eine eigene Mandatsnummer erhält, der eventuell noch die einzelnen Verträge zugeordnet werden müssen,
- Sie Ihre kompletten Monatsläufe umstellen müssen, so dass die Buchungssätze mindestens zwei Tage (beim ersten Mal sogar fünf Tage) vor einer Abbuchung bei der Bank des Kunden eingehen,
- Sie, sofern vertraglich nicht anders geregelt, Ihre Kunden 14 Tage vor Abbuchung schriftlich informieren müssen, sei es per Brief, E-Mail oder SMS.

Um die benötigten Informationen zu erhalten beziehungsweise mit dem Versicherungsnehmer/ Kontoinhaber abzustimmen, müssen schnellstmöglich die vorhandenen Vordrucke für Einzugsermächtigungen angepasst und Ihre Bestandskunden angeschrieben werden. Im Vorfeld hierzu muss die Grundstruktur Ihrer Mandatsverwaltung geplant worden sein, damit jeder Kunde eine Mandatsnummer erhält, und um sicher zu gehen, dass Kunden nur ein einziges Mal kontaktiert werden. Neben den Einzugsermächtigungen muss der gesamte Bestand an Briefen und Formularen gesichtet und geprüft werden, um durchgängig die neuen Bankdaten einzupflegen. Das Gleiche gilt für Ihren Internetauftritt.

### **Deutlich erhöhter Datentransfer**

Eine weitere wesentliche Herausforderung ist das deutlich wachsende Datenvolumen durch die vielen Informationen, die Ihre Mandatsverwaltung mit den Kreditinstituten austauschen muss. Die Daten werden im neuen SEPA XML-Format (gemäß ISO 20 022) und nicht mehr im DTAUS-Format gesendet. Hier stellt sich die Frage, ob ein Umstieg auf den deutlich leistungsstärkeren Electronic Banking Internet Communication Standard (EBICS) sinnvoll ist.

### **Fazit**

Die Umstellung auf die SEPA-Verfahren hat direkte Auswirkungen auf eine Vielzahl von Prozessen, die in relativ kurzer Zeit bewältigt werden müssen. Wir helfen Ihnen bei der Bestandsanalyse, erstellen Umsetzungskonzepte und unterstützen Sie auch bei der Implementierung mit unserem Know-how.

*Für Fragen und Anmerkungen steht Ihnen unser Experte Sascha Kovtun gerne direkt zur Verfügung. Sie erreichen ihn unter der Telefonnummer +49 89 76901-7587 oder per E-Mail [sascha.kovtun@cor.fja.com](mailto:sascha.kovtun@cor.fja.com).*

*Die Umstellung auf die SEPA-Verfahren hat direkte Auswirkungen auf eine Vielzahl von Prozessen, die in relativ kurzer Zeit bewältigt werden müssen.*



## Wie profitabel ist Ihr Riester-Geschäft?

### Kosten senken mit dem Riester-Rentabilitäts-Check

„Riestern“ hat, im Gegensatz zu den meisten anderen Versicherungsprodukten oder Sparplänen, einen vergleichsweise guten Ruf bei Verbraucherschützern. Durch die ansehnliche staatliche Förderung sind für den Anleger Renditen möglich, die kein anderes Anlageprodukt mit vergleichbarer Sicherheit bietet.

Doch für die Anbieter fällt die Bilanz nicht durchweg positiv aus.

*Die Verwaltungskosten für Riester-geförderte Anlageprodukte sind unverändert hoch, ohne dass eine Refinanzierung über angepasste Verwaltungskosten möglich ist.*

Die Verwaltungskosten für Riester-geförderte Anlageprodukte sind nicht nur unverändert hoch, durch immer neue und immer komplexere Verfahrensabläufe und Anforderungen in der Kommunikation mit der Zentralen Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) steigen diese sogar noch weiter an, ohne dass eine Refinanzierung über angepasste Verwaltungskosten möglich ist – dies verbietet der Gesetzgeber durch strenge Auflagen.

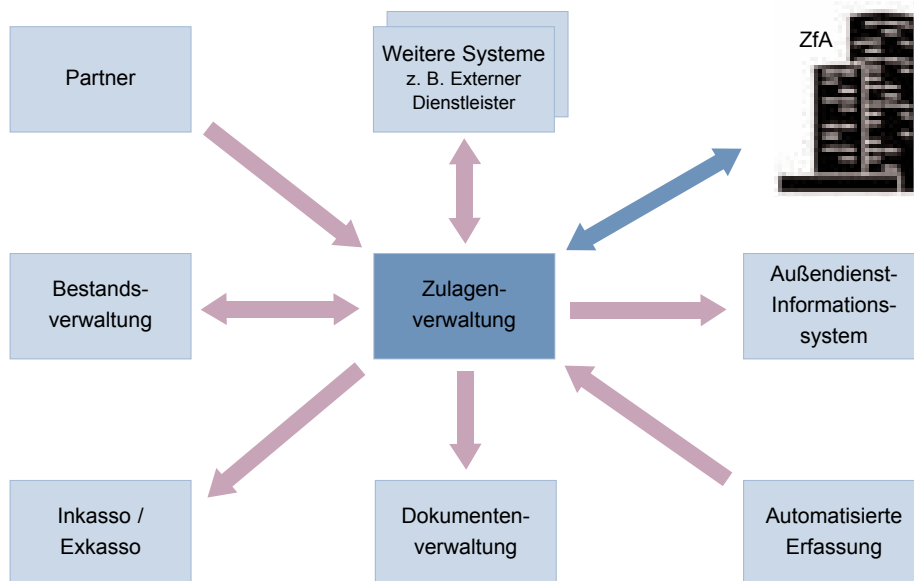
In der Konsequenz ist damit das Riester-Geschäft für viele Anbieter in der Außenwirkung zwar als positiv zu bewerten, da die Zuwachsraten in diesem Segment über denen anderer Versicherungsprodukte liegen. Nachhaltig rentabel ist das Geschäft jedoch häufig nicht mehr oder war es gar noch nie! Angesichts der erheblich steigenden Vertragszahlen ist eine effiziente und langfristig kostengünstige Abwicklung des Riester-Geschäfts aber unverzichtbar.

Da es weder durch individuelle Produktgestaltung noch durch einen besonderen Kundenservice die Möglichkeit gibt, sich von den Mitbewerbern nachhaltig abzugrenzen, bleiben den Anbietern nur interne Stellschrauben, um die Rentabilität dieses Segments zu verbessern.



Diese Stellschrauben sind vornehmlich die Optimierung der internen Prozesse, die qualitative Verbesserung in der Versorgung des Außendienstes mit den „in-time“-relevanten Informationen sowie die Reduktion der eigenen Entwicklungskosten für die spezifische Riester-Software.

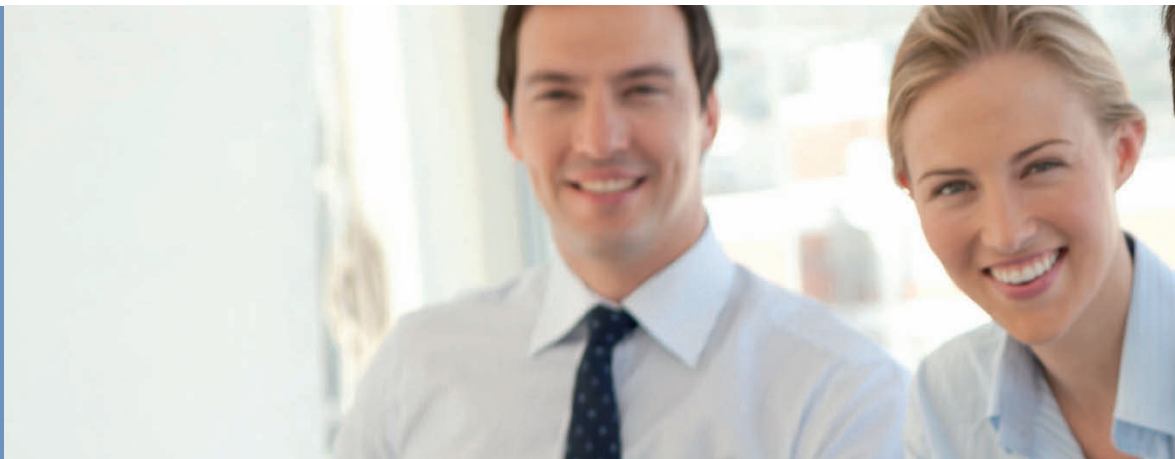
*Mit dem Riester-Rentabilitäts-Check zeigen wir konkrete Verbesserungspotenziale für die Rentabilität Ihres Riester-Geschäfts auf.*



Zusammenspiel der Systeme bei der Abwicklung des Riester-Geschäfts

COR&FJA hat hierfür auf der Grundlage des umfassenden Know-hows in der Umsetzung der Anforderungen der ZfA und der Abwicklung des Riester-Geschäfts den Riester-Rentabilitäts-Check entwickelt. Gemeinsam mit Ihnen bewerten wir die wirtschaftliche Ist-Situation Ihres Riester-Bestands. In einer betriebswirtschaftlichen und prozessual-technischen Auswertung sowie einem Benchmark zeigen wir für Ihr Geschäft konkrete Verbesserungspotenziale auf und generieren so nachvollziehbaren Return on Invest.

*Für Fragen und Anmerkungen steht Ihnen unser Experte Michael Weißleder gerne direkt zur Verfügung. Sie erreichen ihn unter der Telefonnummer +49 40 99996-726 oder per E-Mail [michael.weissleder@cor.fja.com](mailto:michael.weissleder@cor.fja.com).*



## Rentenbezugsmitteilungen:

### Verfahren auf dem Prüfstand

*Die elektronische Übertragung der Rentenbezugsmitteilungen steht auf dem Prüfstand. Fällt das Ergebnis der Prüfung negativ aus, drohen Strafzahlungen.*

Die elektronische Übertragung der Rentenbezugsmitteilungen nach § 22a Einkommensteuergesetz (EStG) an die Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) hat sich in den letzten Jahren eingeschleppt. Die ZfA hat über Kommunikationshandbücher und Newsletter präzise definiert, wie die Leistungen zu melden sind. Inzwischen haben Sie als Mitteilungspflichtiger Systeme und Verfahren erarbeitet, um die komplexen Anforderungen der ZfA umzusetzen und die seit 2005 geflossenen Leistungen zu übermitteln.

#### **Prüfung durch die ZfA**

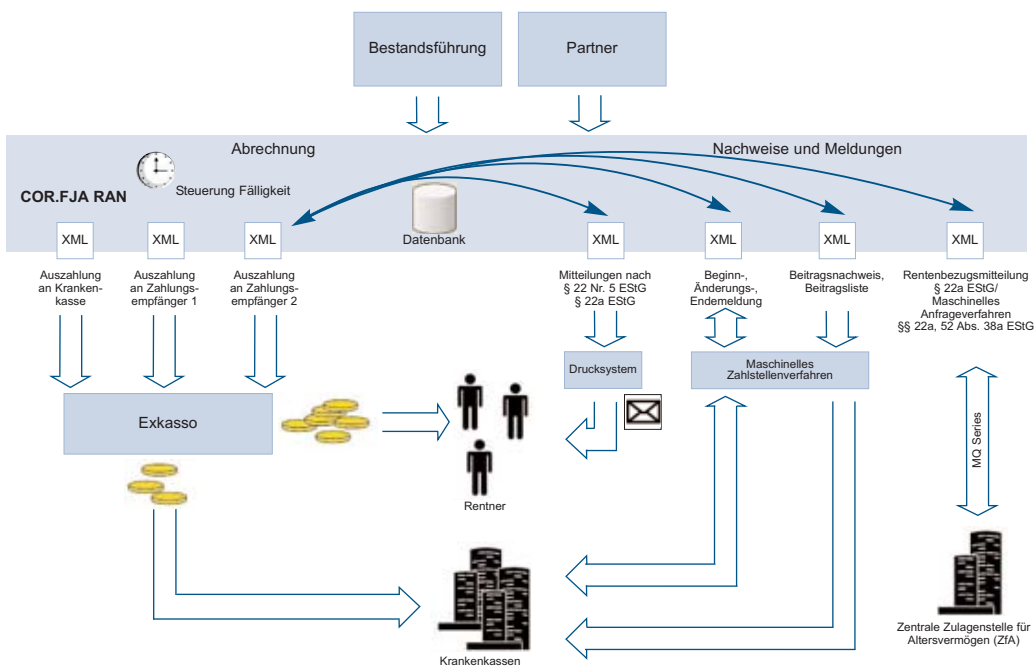
Diese Systeme und Verfahren stehen nun auf dem Prüfstand: Der Mitteilungspflichtigenprüfdienst der ZfA hat begonnen, bei den einzelnen Versorgungsträgern im Detail zu untersuchen, ob tatsächlich alle Leistungen ordnungsgemäß an die ZfA gemeldet wurden. Die Prüfung erstreckt sich nach § 194 Abs. 1 Abgabenordnung (AO) auf die rechtzeitige und vollständige Übermittlung von Rentenbezugsmitteilungen (Datensatz MZ01) ab dem Veranlagungszeitraum 2005. Sollte das Ergebnis der Prüfung negativ ausfallen, drohen zum einen Strafzahlungen. Zum anderen sind gegebenenfalls erhebliche Aufwände zu erbringen, um die Verfahren und Systeme so anzupassen, dass die Rentenbezugsmitteilungen zukünftig korrekt und vollständig an die ZfA gemeldet werden können.

#### **Sicherheit durch Standardsoftware**

Im Hinblick auf die anstehenden ZfA-Prüfungen ergeben sich für die Nutzer von Standardsoftwaresystemen viele Vorteile. Die breite Kundenbasis und der intensive Austausch innerhalb der Arbeitsgruppe erhöhen die Sicherheit und Zuverlässigkeit der Lösungen und Verfahren. So berichten die Kunden des Renten Abrechnungs- und Nachweissystems COR.FJA RAN, die bereits einer Prüfung des Mitteilungspflichtigenprüfdienstes der ZfA unterzogen wurden, von ihren durchweg positiven Erfahrungen beim Einsatz der Standardsoftware. Inzwischen wurden etwa 2,4 Mio. Rentenbezugsmitteilungen aus COR.FJA RAN heraus an die ZfA verschickt. Zukünftige Anforderungen der ZfA können zuverlässig und – durch die Kostenverteilung – preisgünstig umgesetzt werden.



Durch die Skalierbarkeit des Systems lassen sich auch wachsende Bestände leistungspflichtiger Renten effizient verarbeiten – auch, was die Abrechnung der Renten betrifft. Damit ist die Lösung zukunftssicher.



Nachweisung und Abrechnung mit COR.FJA RAN

Auf der Grundlage unseres umfassenden Know-hows und unserer langjährigen Erfahrung beraten wir Sie gerne dabei, Ihre Verfahren und Systeme zur elektronischen Datenübertragung der Rentenbezugsmitteilungen zu überprüfen und zu optimieren, und bereiten Sie auf die Prüfung durch die ZfA vor. Ausgehend von unserer tiefen Kenntnis der Prüfinhalte und Vorgehensweise der ZfA im Rahmen des Mitteilungspflichtigenprüfdienstes erarbeiten wir mit Ihnen zusammen Szenarien und Auswertungen, mit deren Hilfe Sie für die Fragen der ZfA gewappnet sind. Auf Wunsch stellen wir Ihnen auch unsere praxisbewährte Lösung COR.FJA RAN (Renten Abrechnungs- und Nachweissystem) vor.

*Für Fragen und Anmerkungen steht Ihnen unser Experte Martin Hodel gerne direkt zur Verfügung. Sie erreichen ihn unter der Telefonnummer +49 89 76901-7146 oder per E-Mail [martin.hodel@cor.fja.com](mailto:martin.hodel@cor.fja.com).*

## Vertrieb: Der Faktor IT

### Kundenbetreuung mit dem COR.FJA Sales & Service System

Angesichts des schwierigen Marktumfelds und des steigenden Kosten- und Wettbewerbsdrucks stehen Versicherer vor der Aufgabe, zum einen innovative Produkte anzubieten. Zum anderen ist es aber auch von wachsender Bedeutung für die Unternehmen, ihren Vertrieb optimal zu strukturieren, um Marktanteile zu sichern und auszubauen.

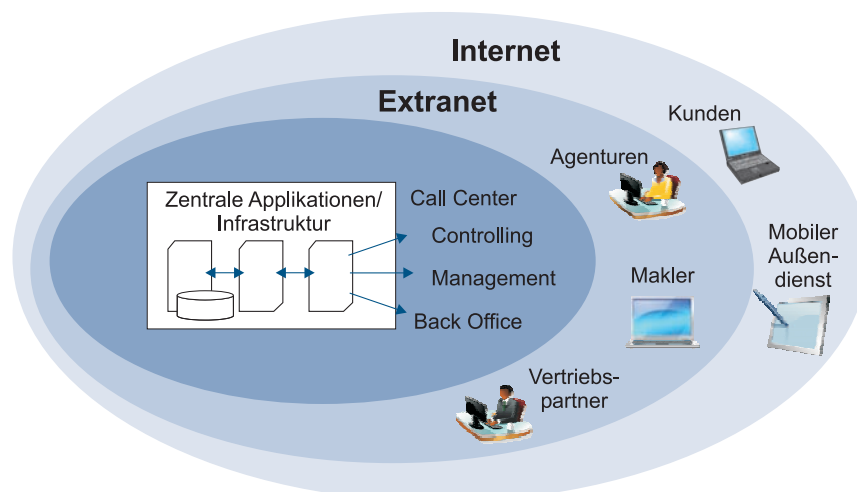
*Basis für eine erfolgreiche Vertriebsstrategie ist eine IT-Lösung, die den unterschiedlichen Vertriebswegen eine einheitliche, spartenunabhängige Service- und Beratungsplattform zur Verfügung stellt.*

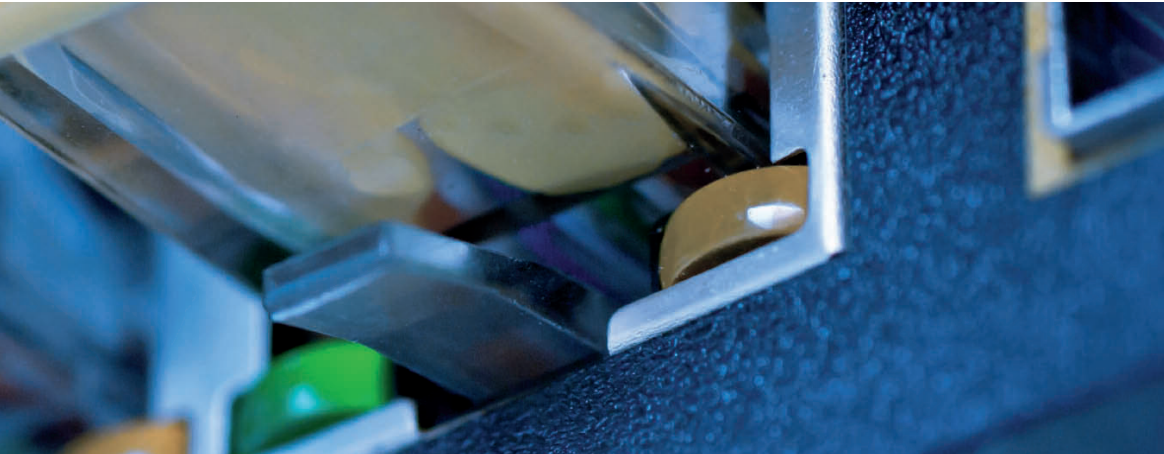
#### Der Faktor IT – Basis für eine erfolgreiche Vertriebsstrategie

Basis für eine erfolgreiche Vertriebsstrategie ist eine IT-Lösung, die den unterschiedlichen Vertriebswegen eine einheitliche, spartenunabhängige Service- und Beratungsplattform zur Verfügung stellt und deren jeweilige Geschäftsprozesse optimal unterstützt. Der Vertriebsprozess und der Versicherungskunde mit seinen individuellen Anforderungen an eine bedarfsgerechte Beratung sollten dabei im Mittelpunkt stehen. Mit Blick auf die Zukunft sind webbasierte Lösungen von wachsender Bedeutung.

#### Effiziente Geschäftsabläufe

Das COR.FJA Sales & Service System ist eine flexible Allspartenlösung und unterstützt als zentrale Informations- und Prozess-Drehscheibe alle Vertriebswege (stationäre und/ oder mobile Anwendungen) eines Versicherungsunternehmens vom Angebot bis zur Policierung.





Im Mittelpunkt der Standardsoftware steht der Vertriebsprozess mit einer flexiblen, kanalübergreifenden Allspartenlösung. Zusätzlich sind auch Bestandsbearbeitungen, darunter Änderungsanträge, Kundendatenänderungen sowie einfache Schaden-Managementfunktionen mit einer grundsätzlich kundenorientierten Sicht möglich. Ausgehend von einer schnellen und komfortablen Kundenrecherche stehen dem Nutzer alle kundenbezogenen Informationen, Vorgänge und Akquisedaten zur Verfügung.

Alle Funktionen werden den Vertriebspartnern direkt beim Kunden, im Büro und im Internet bis zum Abschluss am Point-of-Sale angeboten, wodurch eine durchgängige, fallabschließende Bearbeitung ermöglicht wird. Auf diese Weise lassen sich die internen Prozesse wesentlich optimieren, die Bearbeitungszeiten und Kosten deutlich senken und gleichzeitig der Kundenservice verbessern.

*Ausgehend von einer schnellen und komfortablen Kundenrecherche stehen dem Nutzer alle kundenbezogenen Informationen, Vorgänge und Akquisedaten zur Verfügung.*

Basisfunktionen	Vertriebsfunktionen	Servicefunktionen	Planungs- und Controllingfunktionen
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundensuche und Navigation</li> <li>- Kundenschnellinfo und Kundenerfassung</li> <li>- Akquisedaten</li> <li>- Bestandsdaten</li> <li>- Dublettenbereinigung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bedarfsanalyse</li> <li>- Beratung</li> <li>- Angebot</li> <li>- Antragserfassung</li> <li>- Antragsannahme</li> <li>- Risikoprüfung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundendatenpflege</li> <li>- Änderungsanträge</li> <li>- Schadenmanagement</li> <li>- Beschwerdemanagement</li> <li>- Hierarchisches Rechte- und User-Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktivitätenmanagement</li> <li>- Analyse und Statistiken</li> <li>- Marketing- und CRM-Aktionen</li> <li>- Antrags- und Provisions-Controlling</li> </ul>

Funktionsübersicht COR.FJA Sales & Service System

Das COR.FJA Sales & Service System bindet die vorhandenen Bestandssysteme des Versicherungsunternehmens über Standardschnittstellen ein und vermeidet so redundante Funktionalitäten im Point-of-Sale System. Die Software lässt sich auf Basis eines standardisierten Customizingprozesses schnell und kostengünstig einführen. Das webbasierte Multikanal-Außendienstsystem ist einfach zu erlernen und zeichnet sich durch eine konsistente, übersichtliche Benutzerführung aus. Zudem unterstützt die Software die marktüblichen Standards (GDV, Bipro). Das System ist in mehreren englischsprachigen Ländern, wie beispielsweise in den USA, in Australien und Neuseeland, sowie auch im deutschsprachigen Raum erfolgreich im Einsatz.

**Kontakt:**

COR&FJA AG  
Humboldtstraße 35  
D-70771 Leinfelden-Echterdingen  
Telefon: +49 711 94958-0  
E-Mail: [info@cor.fja.com](mailto:info@cor.fja.com)

[www.cor.fja.com](http://www.cor.fja.com)

**Fazit**

Das COR.FJA Sales & Service System bündelt in idealer Weise Branchen-Know-how und innovative Technologie und erfüllt so die hohen Anforderungen der Außendienstmitarbeiter und Makler an Benutzerkomfort, Performance, Aktualität und Mobilität. Dadurch lassen sich der Kundenservice verbessern und die Kundenbindung erhöhen.

Wenn auch Sie die Erhaltung des Kunden- und Vertragsbestands sowie das Generieren von Neu- und Zusatzgeschäft mit einer innovativen IT-Lösung unterstützen wollen, beraten wir Sie gerne.

*Für Fragen und Anmerkungen steht Ihnen unser Experte Bernhard Bensch gerne direkt zur Verfügung. Sie erreichen ihn unter der Telefonnummer +49 89 76901-7910 oder per E-Mail [bernard.bensch@cor.fja.com](mailto:bernard.bensch@cor.fja.com).*