

# DIGITALISIERUNG IN DER BETRIEBLICHEN ALTERSVERSORGUNG

## NEULAND ODER MINENFELD?!



**Torsten Burkart,**  
langjähriger Geschäftsführer und Gründer von DWerk GmbH & Co. KG

dWERK ist ein deutsches InsurTech-Unternehmen, das als erster IT-Dienstleister eine vollständig automatisierte, DSGVO-konforme Lösung für die Arbeitnehmerberatung zur betrieblichen Altersvorsorge anbietet.

### 1. Welchen Vorteil bieten Sie Ihren Kunden mit Ihrem neuen Tool zur digitalen Beratung/Abwicklung der bAV?

Als wir 2014 begannen wir den Arbeitnehmerberatungsprozess der bAV zu digitalisieren, also die vollends digitale Beratung mit Berechnung der persönlichen Steuer- und Sozialversicherungsersparnis, der Angebotsberechnung über angebundene WebserVICES, bis hin zum Abschluss und den nachgelagerten Prozessen wie Dokumentation, Entgeltumwandlungsvereinbarung. Zudem war uns von Beginn an wichtig, einen verständlichen Beratungsprozess ohne Verkaufsdruck zu schaffen. Mit unserer interaktiven Videotechnologie ist es uns gelungen, die Vorteile der Onlinewelt mit den Vorzügen der persönlichen Beratung zusammenzubringen. In einer digitalen Welt emotionalisieren wir die Beratung durch den Einsatz eines Presenters/Moderators. Die Arbeitnehmer schließen also bei einem Menschen ab.

### 2. Wie sieht Ihr Beratungsprozess beim Mitarbeiter und Arbeitgeber aus?

Wir hatten von Beginn an die Vision, dass wir durch die Digitalisierung des bAV-Beratungsprozesses eine schnellere und umfänglichere Durchdringung schaffen wollen, mit Vorteilen für alle Beteiligten. Besonders bei derart komplexen Themen wie der bAV schaffen wir mit Einsatz eines Presenters das notwendige Vertrauen in die Beratung. Wir sind stolz darauf, dass uns heute sowohl Versicherer als auch Experten bescheinigen, eine „ehrliche, redliche und professionelle“ Beratung im Interesse der Arbeitnehmer geschaffen zu haben. Die Teilnahmequoten und Wandlungsraten sprechen für sich. Bis Ende des Jahres investieren wir einen 7-stelligen Betrag in die Weiterentwicklung von Themen wie Video- und Chatberatung, zielgruppenspezifische Ansprache und künstliche Intelligenz. Arbeitgeber vertrauen uns, weil wir nicht nur für deren

Enthaltung sorgen, sondern insbesondere für eine bAV-Durchführung mit minimalem Personalaufwand und ohne Störung der Betriebsabläufe sorgen, denn schließlich ist unser Online-System rund um die Uhr verfügbar und wird von den Arbeitnehmern i. d. R. von zuhause ausgenutzt.

### 3. Welche Arbeit haben dabei die Personaler/Entgeltabrechner zu leisten?

Wir haben unser Beratungstool von vornherein darauf ausgelegt, geringste Aufwände auf Arbeitgeberseite auszulösen. Wir prüfen zurzeit den Einsatz eines geeigneten umfassenden bAV-Verwaltungstools, um auch diesbezüglich der Forderung der Arbeitgeber nachzukommen, unliebsame Aufwände auf ein Minimum zu reduzieren.

### 4. Dauernd ändern sich gesetzgeberische Vorschriften für Betriebsrenten. Welche Rechtssicherheit geben Sie Ihren Kunden?

Wir setzen diesbezüglich keine anderen Maßstäbe als bei der Offline-Beratung an. Rechtssicherheit für alle Beteiligten ist für uns eine zentrale Maxime. Sei es die allgemeine Informationspflicht gegenüber Arbeitnehmern, die Enthaltung der Arbeitgeber im Zuge der Einführung des Betriebsrentenstärkungsgesetzes oder die verpflichtende Beratungsdokumentation für die Vermittler. Wir passen uns regelmäßig steuer- und sozialversicherungsrechtlichen Änderungen an und haben unseren gesamten Prozess durch externe Datenschutzexperten auf DSGVO- und Juristen auf VVG-Konformität positiv prüfen lassen können.

### 5. Wie schätzen Sie die Entwicklung am bAV-Markt hinsichtlich der Produkte, Anforderungen und Notwendigkeiten für die nächsten Jahre ein.

Der große Bedarf an Eigenvorsorge und die Neuverteilung des bAV-Marktes wird auf der einen Seite am Markt kosteneffiziente Produkte mit besseren transparenten Leistungsversprechen hervorbringen. Auf der vertrieblichen Seite werden viele einfache Vorgänge durch Digitalisierung ersetzt. Was aber immer mehr verlangt wird, sind gut geschulte Vermittler – die bAV nicht nur nebenbei, sondern mit Herzblut machen und eben auch komplexe Beratungen (z. B. Führungskräfte fuer Unterstützungskassen) meistern.

### Fazit

Digitalisierung ist kein Schreckgespenst und kann die Akzeptanz der Betrieblichen Altersversorgung erhöhen. Trotzdem bleibt die Anforderung an kompetente Beratung in jedem Medium, leistungsstarke Produkte und unkomplizierte Handhabung, denn nur wer sein Ziel kennt, findet den richtigen Weg.



**Andreas Nareusch**  
Betriebs- und Finanzfachwirt  
und Bundessachverständiger, Berlin  
[www.nareusch.de](http://www.nareusch.de)