

„Hey Siri, wie geht’s der bAV?“

AUSBLICK. Chatbots, künstliche Intelligenz, digitale Plattformen – Computertechnik spielt bei der bAV-Beratung und bAV-Verwaltung eine zusehends wichtigere Rolle.

Von **Mathias Nolle**

Die bAV ist komplex. Der Dschungel an Optionen ist schon für Experten schwer zu durchschauen, erheblich schwerer aber noch für Personalverantwortliche und für die meisten Arbeitnehmer schlichtweg gar nicht. Wer sich einen Gesamtüberblick verschaffen will, muss heute eine Menge Papier gelesen, Websites geöffnet und die darin enthaltenen Infos fachlich korrekt interpretiert haben. Allzu oft bleiben da relativ einfache Fragen offen: Welche Rente erhalte ich? Reicht meine Rente aus? Und was ist in der aktuellen Situation die sinnvollste Möglichkeit, um eine Rentenlücke zu schließen?

Kommunikation – der Schlüssel für die digitale Zukunft

Schon heute wird die bAV zunehmend digitalisiert. Immer mehr Lösungen kommen auf den Markt, die einzelne Aspekte und Problemstellungen optimieren, beispielsweise die Kommunikation zwischen Arbeitgeber, Arbeitnehmer und Produktanbieter. Zudem verbessern größere Arbeitgeber die Darstellung und Gestaltungsoptionen ihrer eigenen bAV-Prozesse. Spezielle bAV-Apps, die dem Arbeitnehmer vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt werden, bilden den Anspruch des Arbeitnehmers gegenüber dem aktuellen Arbeitgeber ab. Noch fehlt vielen dieser Lösungen allerdings eine gesamtheitliche Betrachtung aller Ansprüche sowie Hinweise dazu, welche Fördermöglichkeiten genutzt

© NAKA / ADOBE STOCK



Chatbots können die für eine bAV-Lösung notwendigen Daten im Dialog erfragen.

werden können und welche Handlungsoptionen aktuell empfehlenswert sind.

Dabei könnten mit den neuen Technologien alle Beteiligten intelligent vernetzt werden und in Echtzeit miteinander kommunizieren – der Schlüssel für die digitale Zukunft. Siri, Alexa und Cortana machen es vor – die Sprachassistenten, auch Chatbots genannt, werden immer intelligenter und liefern zunehmend auf alle möglichen Fragen des täglichen Lebens Antworten. Doch Chatbots kommen nicht nur in Form von Sprachassistenten zum Einsatz. Viel verbreiteter ist bisher die Interaktion mittels geschriebenem Text, also wie bei den beliebten Messaging-Diensten, beispielsweise Whatsapp. Man

tippt seine Fragen und die Software liefert Antworten. Vereinfacht gesagt sind Chatbots also Kommunikationsschnittstellen zwischen Mensch, Maschine und Daten.

Chatbots beraten bei der Gestaltung von Versorgungslösungen

Wie aber funktioniert ganz konkret beispielsweise die Beratung zur Altersvorsorge via Chatbot? Zunächst müssen die Bots alle erforderlichen Daten und Informationen beschaffen und individuell bewerten. Dazu stellen sie dem Anwender Fragen. Aus dessen Antworten versuchen die Bots, Muster zu erkennen. Falls diese Mustererkennung keine sinnvollen Ergebnisse liefert, stellt der Bot weitere

Fragen. Damit übernimmt er bereits einen wichtigen Aspekt der Beratung. Auf Basis der so erhobenen Daten kann die Software anschließend das aktuelle Versorgungsniveau präsentieren.

Zudem können Bots durch statistische Analysen der Daten Millionen anderer Arbeitnehmer mit ähnlichen Erwerbsprofilen künftige Lebensphasen und Arbeitsbiografien mit sehr hoher Trefferquote vorhersagen. Auch solche Analysen einbeziehend ermittelt der Bot den erforderlichen Versorgungsbedarf und bietet eine Auswahl passender Produkte an. Diese Beratung ist individueller als heutzutage möglich. Das gilt auch für Veränderungen im Leben des Arbeitnehmers. Wenn sich bei der Chatbot-Beratung beispielsweise herausstellt, dass Nachwuchs oder der Kauf einer Immobilie anstehen, kann die Bot-Software in Echtzeit bestehende Produkte anpassen und somit auf die veränderten finanziellen Versorgungsanforderungen reagieren. Bisher laufen einmal abgeschlossene Produkte einfach weiter und reagieren nicht auf Veränderungen.

Die aktuellen Lösungen sind bereits in der Lage, in Sprach- und Texteingaben Muster zu erkennen und in einen fachlichen Kontext einzuordnen. Allerdings können die Systeme das anfangs nicht von selbst, sondern müssen trainiert werden. Je mehr Daten, Varianten und vergleichbare Zielgruppen die Software kennenlernt, desto besser die Ergebnisse. Bei der Analyse helfen Technologien aus dem Bereich der künstlichen Intelligenz (KI). KI ist in der Lage, menschliche Sprache zu verstehen, lernt automatisch dazu und kann Prognosen für die Zukunft erstellen.

Digitale Plattformen bringen Marktteilnehmer zusammen

Bei der Sammlung und Verbindung aller Daten helfen digitale Plattformen. Diese bringen Anbieter und Kunden zusammen – bieten aber keine eigenen Produkte. Airbnb, Uber, Facebook sind bekannte Varianten. Beim Thema

Vorsorge werden Plattformen eine entscheidende Rolle spielen und als Mittler die Wertschöpfungskette massiv beeinflussen. Produktanbieter und Dienstleister werden ihre Leistungen dann nicht mehr direkt dem Arbeitgeber oder Arbeitnehmer anbieten, sondern – verbunden mit digitalen Prozessen – über Plattformen offerieren. Produkte, die nicht über den gesamten Lebenszyklus von Antrag über Vertrag bis zur Leistung komplett digital administrierbar sind, werden verschwinden. Arbeitgeber werden auch einen Großteil ihrer HR-Services über Plattformen beziehen. Die bAV wird dann Bestandteil dieser Services. Intelligente Algorithmen zeigen Arbeitgebern und Arbeitnehmern stets das individuell passendste Produkt. Der Arbeitnehmer kauft per App.

Umstieg von der analogen in die digitale Welt

Bisher führen bAV-Entscheidung, etwa Entgeltumwandlung in eine Direktversicherung, dazu, dass ein Antrag auf Papier ausgedruckt, unterschrieben und zur Eingabe im Entgeltabrechnungssystem an die HR-Abteilung weitergegeben wird. Meist wird anschließend der Antrag einem Finanzierungsträger zur Anlage einer Versicherung übermittelt, ebenfalls in Papierform. Der Finanzierungsträger erfasst die Daten manuell und legt eine Versicherung an. Nach einigen Wochen erhält der Arbeitnehmer eine viele Seiten starke Versicherungspolice – wiederum auf Papier.

Das Beispiel vereinfacht die Sache natürlich. Die bAV-Praxis sieht oft merklich komplexer aus und beinhaltet auch mehr Prozessschritte. Es ist klar, dass dabei enorm hohe Transaktionskosten anfallen – lange Liegezeiten und manuelle Prozesse sind die Realität. Digitale Plattformen werden hier die Effizienz erheblich erhöhen, der Wirkungsgrad des aufgewendeten Beitrags zur Leistung wird deutlich steigen.

Auch die Portabilität der bAV wird eine neue Stufe erreichen. Für den Arbeit-

Alle erforderlichen Technologien sind heute schon so weit, dass die angedeuteten Szenarien bereits bis in drei Jahren Wirklichkeit sein könnten.

nehmer spielt es dann keine Rolle mehr, woher seine Ansprüche stammen. Wichtig werden Transparenz, Sicherheit, Verfügbarkeit und ein hoher Wirkungsgrad sein. Die Plattformen halten sein Vorsorgekonto stets aktuell.

Für Arbeitgeber vereinfacht sich die Verwaltung ebenfalls erheblich. Muss-ten früher etwa noch Lohnsteuermerkmale jährlich von den Steuerkarten abgelesen und manuell erfasst werden, werden die Daten nun online übernommen. Künftig könnten die bAV-Daten ebenfalls direkt online von Plattformen abgefragt werden.

Der Wandel wird sich rasch vollziehen

Alle erforderlichen Technologien sind heute schon so weit, dass die angedeuteten Szenarien bereits bis in drei Jahren Wirklichkeit sein könnten. Was noch fehlt, ist die konsequente Zusammenführung über Plattformen. Nichtsdestotrotz wird es in naher Zukunft zu Durchbrüchen kommen. Neben den angesprochenen Technologien Chatbot, KI und Plattformen wird insbesondere auch die Blockchain-Technik Veränderungen mit sich bringen und zwar bei digitalen Vertragsabschlüssen. Hilfreich sind dann sicherlich angepasste gesetzliche Regelungen, was die Dokumentation von Vertragsabschlüssen, den Datenschutz sowie die Rechtssicherheit digitaler Kommunikation angeht. ■



MATHIAS NOLLE ist Leiter des Geschäftsbereichs Administration, Prozesse und IT bei der Longial GmbH.