

Christian Röhle, Frankfurt am Main

Kommunikations- konzepte in der bAV*

I. Überblick

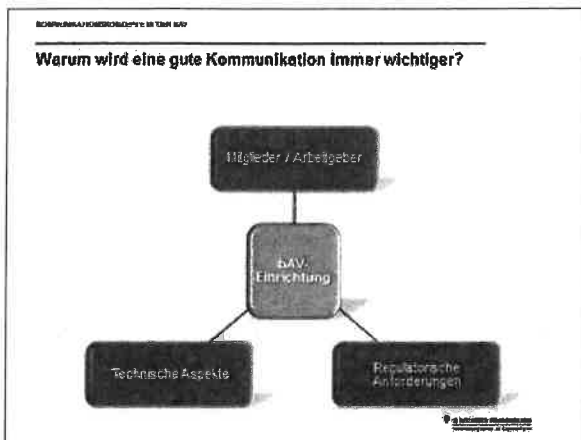
Das Angebot und die Durchführung von betrieblicher Altersversorgung dienen der Absicherung der Arbeitnehmer eines Unternehmens gegen Alter, Invalidität oder Tod. Während des Arbeitslebens werden dazu Anwartschaften auf betriebliche Altersversorgung aufgebaut, aus denen bei Eintritt eines Versorgungsfalles dann entsprechende Leistungen bezogen werden. In der Regel liegen damit zwischen der entsprechenden Erteilung einer bAV-Zusage durch den Arbeitgeber und der eigentlichen Leistungserbringung mehrere Jahrzehnte. Für die erfolgreiche Durchführung von betrieblicher Altersversorgung bedarf es deshalb eines Höchstmaßes an Vertrauen darauf, dass die zugesagten Leistungen bei Eintritt des Versorgungsfalles auch dauerhaft und in zugesagter Höhe erbracht werden. Dies gilt sowohl für unmittelbare als auch für mittelbare Versorgungszusagen. Maßgebliches Element zum Aufbau, zum Erhalt und zur Vertiefung eines solchen Vertrauens im Rahmen einer langfristigen Zusammenarbeit ist im Falle der Einschaltung eines externen Versorgungsträgers eine adäquate und transparente Kommunikation zwischen der Versorgungseinrichtung, den betroffenen Arbeitnehmern und dem jeweiligen Arbeitgeber.

Vor diesem Hintergrund werde ich in den nächsten Absätzen zunächst darauf eingehen, weshalb Kommunikation künftig eine noch wichtigere Rolle einnehmen wird. Anschließend möchte ich am konkreten Beispiel der Höchster Pensionskasse VVaG, einer der am Interesse der Arbeitgeber und Arbeitnehmer orientierten betrieblichen Versorgungseinrichtung, darstellen, wie ein zeitgerechtes Kommunikationskonzept unter Nutzung der Möglichkeiten der Digitalisierung und der elektronischen Medien zum gegenseitigen Informationsaustausch aussehen kann.

II. Kommunikation – ein immer wichtigerer Faktor

Kommunikation ist bereits heute von eminenter Bedeutung, wird im Bereich der betrieblichen Altersversorgung in Zukunft allerdings ein noch wichtigerer Faktor werden. Aus Sicht einer externen Versorgungseinrichtung und überbetrieblichen Pensionskasse ist dabei der Begriff „noch wichtigerer Faktor“ eigentlich fast schon zu schwach gewählt. Der gegenseitige Informationsaustausch zwischen Arbeitgeber, Arbeitnehmer und Versorgungseinrichtung ist bereits heute erfolgskritischer Faktor für eine nachhaltige und dauerhafte Zusammenarbeit, dessen Bedeutung nun durch aktuelle Entwicklungen und äußere Einflüsse noch weiter ansteigen wird. Dazu gehören sowohl veränderte Ansprüche und Erwartungen der Versorgungsanwärter und Leistungsbezieher als auch neue nutzbare technische Möglichkeiten sowie des Weiteren steigende und veränderte regulatorische Anforderungen in Bezug auf Informationspflichten etc.

* Kurzfassung eines Vortrages gehalten auf der Tagung der Fachvereinigung Pensionskassen am 21.9.2017 in Mannheim.



Bei den Versorgungsanwärttern und Leistungsbeziehern, die bei Pensionskassen wie der Höchster Pensionskasse VVaG in der Rechtsform des Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit gleichzeitig auch Mitglieder werden, sind zunehmend veränderte Bedürfnisse bzw. gestiegene Anforderungen in Bezug auf die Kommunikation und die bestehenden Informationsmöglichkeiten zu beobachten. Die Mitglieder wünschen sich insbesondere einen stetigen Zugang und die konstante Verfügbarkeit von Informationen, beispielsweise über elektronische Portalösungen. Der Fokus der Mitglieder liegt in diesem Rahmen darauf, den Informationsweg, die entsprechende Detailtiefe sowie Ort und Zeit für die Kontaktaufnahme oder den Zugriff auf Informationen selbst bestimmen zu können. Im Ergebnis wird hierbei ein Höchstmaß an Flexibilität erwartet, welche damit den individuellen Bedürfnissen jedes einzelnen Mitglieds Rechnung tragen kann. Des Weiteren besteht ein Interesse am Erhalt umfassender Informationen in Bezug auf das individuelle Versorgungsniveau und damit nach einer ganzheitlichen, säulenübergreifenden Renteninformation, die im Idealfall die erworbenen Anwartschaften und bestehenden Anrechte aus allen drei Säulen (gesetzliche, betriebliche und private Altersversorgung) in einer Informationsquelle bündeln kann. Aktuell gibt es diesbezüglich noch keine umfassende Möglichkeit der Datenzusammenführung. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) hat jedoch diesen Trend aufgegriffen und noch vor der Bundestagswahl 2017 eine entsprechende Ausschreibung zur Evaluierung der Machbarkeit eines solchen Projektes ins Leben gerufen.

Ursächlich für diese wachsenden Erwartungen der Mitglieder und den noch weiter steigenden Stellenwert von Kommunikation sind ebenso die erweiterten technischen Möglichkeiten aufgrund der Fortschritte im Bereich der Digitalisierung sowie der elektronischen Aufbereitung und Zurverfügung-Stellung von Informationen. So ist eine komplett elektronische Aktenführung bei Versorgungseinrichtungen ab einer bestimmten Größenordnung inzwischen Standard und ermöglicht es, die digitalisierten Dokumente im Wege von Portal- und/oder App-Lösungen ebenso den einzelnen Mitgliedern dauerhaft zur Verfügung zu stellen. Des Weiteren sind immense Fortschritte im Wege der Automatisierung zu erkennen, welche beispielsweise eine (rein) elektronische Übermittlung von Informationen möglich machen. Die Entwicklung schreitet dabei konstant voran. Zukünftig dürfte sich deshalb auch die Kommunikation mit Versorgungseinrichtungen, wie der Höchster Pensionskasse VVaG, noch mehr auf das Smartphone verlagern und selbst das Nutzen eines PCs oder eines Notebooks weitgehend entbehrlich machen.

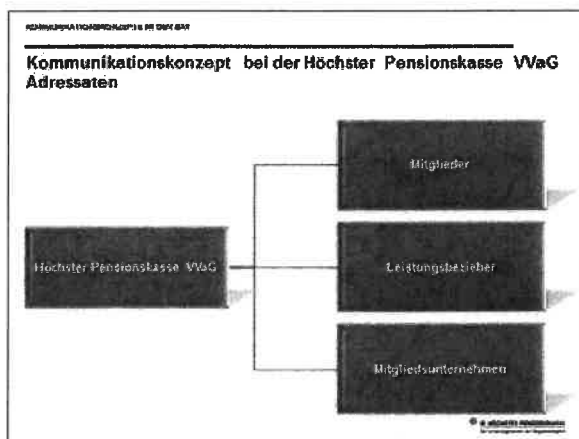
Des Weiteren gilt es, sich aktuell mit mehreren Gesetzgebungsvorhaben zu beschäftigen, die neue regulatorische

Anforderungen für Versorgungseinrichtungen vorsehen und einen Schwerpunkt auf Information und Kommunikation legen. Exemplarisch dazu seien nur die Vorgaben der sogenannten IORP-II-Richtlinie¹, des in diesem Jahr beschlossenen Betriebsrentenstärkungsgesetzes² oder die ab dem 1.1.2018 geltende neue Fassung des § 4a Betriebsrentengesetz³ (BetrAVG) genannt, die jeweils neue Informationspflichten festlegen bzw. bereits bestehende Informationspflichten⁴ modifizieren oder erweitern. Die genannten Regulierungsvorhaben lassen die eindeutige Tendenz weg von der (rein) schriftlichen und hin zur Ermöglichung der elektronischen Kommunikation mit Mitgliedern etc. erkennen. Dies zeigt sich explizit im genannten neuen Wortlaut des § 4a BetrAVG, in dem zukünftig als zwingendes Formerfordernis nicht mehr wie bisher die Schriftform, sondern die auch auf elektronischem Informationswege erfüllbare Textform vorgesehen ist.

Diese Tendenz dürfte sich nach derzeitigem Stand in den nächsten Jahren weiter fortsetzen und letztlich den Versorgungseinrichtungen zusätzliche Möglichkeiten einräumen, um die Kommunikation mit den jeweiligen Arbeitgebern und Arbeitnehmern noch weiter zu verbessern sowie gleichzeitig effektiver und effizienter zu gestalten.

III. Kommunikationskonzept der Höchster Pensionskasse VVaG

Aufbauend auf den aktuellen Rahmenbedingungen und im Hinblick auf die dargestellten Entwicklungen hat die Höchster Pensionskasse VVaG ihr Kommunikationskonzept modifiziert und sich dabei insbesondere auf die Nutzung und Einbindung neuer elektronischer Elemente fokussiert. Das Konzept unterliegt dabei einer konstanten Weiterentwicklung und soll stets an relevante Anforderungen und Erwartungen angepasst werden.

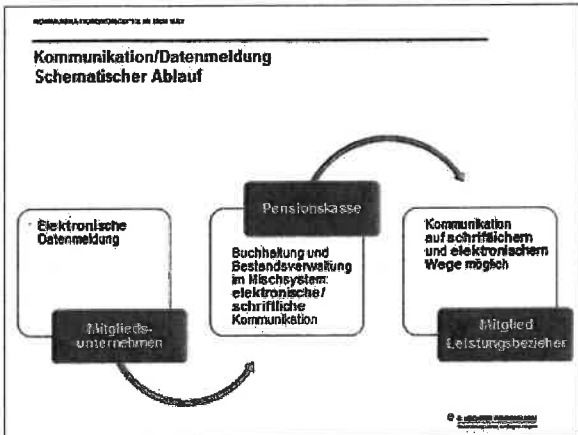


Zur optimalen Ausgestaltung eines solchen Konzeptes sollte man sich stets zunächst die Hauptadressaten der Kommunikation und die mit einer entsprechenden Anpassung verfolgten Ziele bewusst machen. Im Falle der Pensionskasse und ihrer Ausgestaltung als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit sind dies natürlich die Mitglieder, also die Mitgliedsunternehmen und deren aktive und ehemalige Arbeitnehmer als ordentliche und außerordentliche Mitglieder oder Leistungsbezieher, an deren Bedürfnissen die jeweiligen Ziele einer Kommunikationsstrategie auszurichten sind.

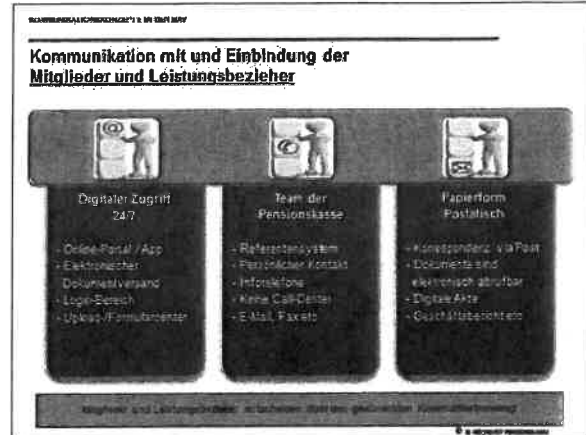
- 1 Richtlinie 2016/2341/EU „über die Tätigkeiten und die Beaufsichtigung von Einrichtungen der betrieblichen Altersversorgung“.
- 2 Gesetz zur Stärkung der betrieblichen Altersversorgung und zur Änderung anderer Gesetze.
- 3 Gesetzliche Anpassung zur Umsetzung der sogenannten EU-Mobilitätsrichtlinie (Richtlinie 2014/50/EU über Mindestvorschriften zur Erhöhung der Mobilität von Arbeitnehmern zwischen den Mitgliedstaaten durch Verbesserung des Erwerbs und der Wahrung von Zusatzrentenansprüchen).
- 4 § 144 Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG).

Diese bestanden in den letzten beiden Jahren insbesondere darin, den Mitgliedern und Leistungsbeziehern zusätzliche, verbesserte und einfachere Informations- und Zugriffsmöglichkeiten einzurichten und damit gleichzeitig eine Optimierung der maßgeblichen Geschäftsprozesse sowohl für die Mitgliedsunternehmen als auch innerhalb der Pensionskasse selbst zu erreichen. Ergänzend dazu sollten soweit möglich Synergieeffekte genutzt und Dokumentationen systemseitig generiert werden. Zu den verfolgten Zielen gehören außerdem die Einhaltung und Abbildung der rechtlichen Vorgaben sowie die Sicherstellung eines möglichst einheitlichen Außenauftritts.

Die Ablaufprozesse selbst, auf denen seitens der Pensionskasse zur Durchführung der betrieblichen Altersversorgung aufgebaut wird, werden derzeit im Wege eines Mischsystems abgebildet. So erfolgt beispielsweise die Datenübermittlung der Mitgliedsunternehmen an die Pensionskasse zur Anmeldung neuer Mitglieder und der Übermittlung der entsprechenden monatlichen Datenmeldungen rein elektronisch, während zur Verarbeitung und Bearbeitung einzelner Geschäftsvorfälle innerhalb der Buchhaltung und der Bestandsverwaltung der Pensionskasse weiterhin sowohl elektronische als auch Elemente in Papierform genutzt werden. Anknüpfend hieran ist gegenüber dem Mitglied bzw. Leistungsbezieher eine Kommunikation sowohl auf schriftlichem als auch auf elektronischem Wege möglich.



Die weitere Verbesserung der Kommunikation mit den einzelnen Mitgliedern und Leistungsbeziehern bildet einen Schwerpunkt des Konzeptes der Höchster Pensionskasse VVaG und dient insbesondere der Verwaltung der rund 250.000⁵ bestehenden Versicherungsverhältnisse. Zur Umsetzung verfolgt die Pensionskasse einen dreigliedrigen Ansatz zur Einbindung, in dem den Berechtigten der digitale Zugriff, die persönliche Kontaktaufnahme oder das Agieren im Wege postalischer Kommunikation in Papierform ermöglicht wird. Alle Mitglieder und Leistungsbezieher können selbst den gewünschten Weg wählen, auf dem sie der Pensionskasse relevante Mitteilungen zukommen lassen möchten und ebenso entscheiden, wie sie von der Pensionskasse kontaktiert bzw. informiert werden wollen.



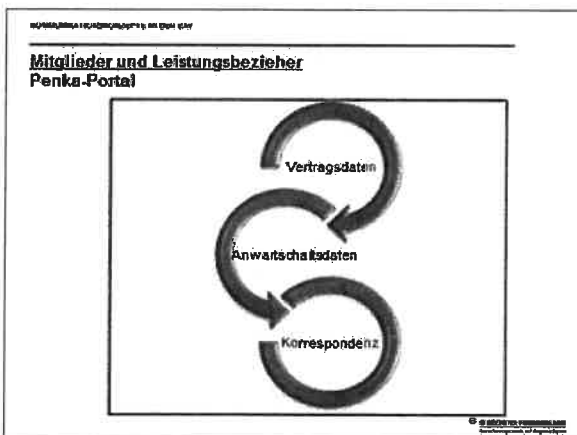
Die direkte und persönliche Kontaktaufnahme wird von Mitgliedern und Leistungsbeziehern geschätzt und deshalb gerne in Anspruch genommen. Diesbezüglich kommt der Höchster Pensionskasse VVaG ihr Standortvorteil zugute, denn die Unternehmensräume befinden sich aus alter Tradition direkt im Industriepark Frankfurt-Höchst und damit mitten unter vielen der inzwischen fast 500 Mitgliedsunternehmen und ihren Mitarbeitern. Der persönliche Besuch bei der Pensionskasse als Teil des Serviceangebotes ist deshalb einfach möglich und wird von den Mitgliedern sehr gerne und regelmäßig genutzt. Selbstverständlich können Anliegen auch telefonisch oder postalisch adressiert werden. Die im Referentensystem agierenden Mitarbeiter der Bestandsverwaltung, die selbst auch die einzelnen Geschäftsvorfälle bearbeiten, sind dazu täglich via Infotelefon unmittelbar ohne das Zwischenschalten eines Callcenters etc. erreichbar und somit in der Lage, entsprechende Anliegen direkt zu bearbeiten. Ein einheitlicher Außenauftritt der Mitarbeiter der Höchster Pensionskasse VVaG wird dabei u.a. durch die Inhalte eines gemeinsam im Rahmen von internen Workshops entwickelten Kommunikationsleitfadens sichergestellt, der Leitlinien für die einheitliche Kommunikation enthält und als unterstützendes Dokument den Referenten zur Verfügung steht. Zusätzlich sind die Referenten natürlich auch jederzeit auf den elektronischen Standardinformationswegen, wie beispielsweise per E-Mail oder Fax, erreichbar.

Ergänzend dazu können Mitglieder und Leistungsbezieher jederzeit (24/7) per elektronischem Zugriff beispielsweise Informationen über die Pensionskasse und die individuellen Anwartschaften auf betriebliche Altersversorgung einsehen oder Kontakt mit der Pensionskasse aufnehmen. Dazu kann entweder auf ein über das Internet ansteuerbares Online-Portal (www.penka-portal.de) oder über ein Smartphone via App (PenkaApp) auf einen individuellen nur dem einzelnen Mitglied zugänglichen Login-Bereich zurückgegriffen werden, in dem die entsprechenden personalisierten Daten und Informationen hinterlegt sind. Auf der Webseite der Höchster Pensionskasse VVaG (www.Hoechster-Pensionskasse.de) stehen zusätzliche Informationen, wie beispielsweise der aktuelle Geschäftsbericht oder Hinweise zu aktuellen Entwicklungen mit Bezug zur betrieblichen Altersversorgung zur Verfügung.

5 Stand: 30.9.2017.



PenkaApp und Online-Portal sind so ausgestaltet, dass die maßgeblichen Standardfunktionen, wie der Zugriff auf Informationen in Bezug auf die Höhe der bereits erworbenen Anwartschaft oder der Abruf von in einer elektronischen Akte bereitgestellten Dokumenten, simultan und deckungsgleich zur Verfügung stehen und jeweils durch diverse unterschiedliche Zusatzfunktionen ergänzt werden. So ist der Login-Bereich des Online-Portals der Pensionskasse beispielsweise dreigliedrig aufgebaut und enthält neben den bereits benannten Bereichen zu Anwartschaftsdaten und elektronischer Akte außerdem noch einen Vertragsdatenbereich.



Hier erhalten Mitglieder und Leistungsbezieher einen aktuellen Überblick über ihren Mitgliedsstatus und können außerdem im Rahmen einer Auswahlfunktion entscheiden, ob individuelle Dokumente der Pensionskasse, wie die jährliche Anwartschaftsmittteilung, auf dem Postweg oder rein elektronisch zur Verfügung gestellt werden sollen. Rein elektronisch bedeutet in diesem Fall, dass das jeweilige Mitglied per E-Mail an eine vorab hinterlegte sowie verifizierte E-Mailadresse benachrichtigt wird, sobald ein neues Dokument der Pensionskasse in seiner elektronischen Akte eingestellt worden ist und sodann in Echtzeit abgerufen werden kann. Daneben enthält der Vertragsdatenbereich außerdem ein Formularcenter mit elektronisch ausfüllbaren Dokumentvorlagen, die sodann unmittelbar per E-Mail und damit ohne Medienbruch an die Pensionskasse übermittelt werden können.

Während das Online-Portal über das Internet anzusteuern ist, steht die PenkaApp jedermann in den maßgeblichen App-Stores zum Download zur Verfügung. Die App ist nach dem Kachelprinzip aufgebaut und enthält sowohl einen mitgliederbezogenen als auch einen frei zugänglichen Bereich.

Zusätzlich zu den bereits dargestellten Standardinformationen verfügt die PenkaApp im mitgliederbezogenen Bereich u.a. über eine Upload-Funktion, mit der Dokumente abfotografiert und unmittelbar an die Pensionskasse übermittelt werden können. Der frei zugängliche Bereich umfasst dagegen u.a. einen personalisierten Hochrechner, in dem unter Angabe des Geburtsdatums, des favorisierten Renteneintrittsalters sowie der Höhe des gewünschten zu entrichtenden Beitrags detaillierte Hochrechnungen in Bezug auf das Angebot der Höchster Pensionskasse VVaG durchgeführt werden können. Neben allgemeinen Informationen sind des Weiteren nochmals alle Kontaktoptionen zur Pensionskasse im Überblick dargestellt und ermöglichen es so dem Nutzer der PenkaApp, die für ihn günstigste Kontaktaufnahmemöglichkeit mit der Pensionskasse auszuwählen.

Nach dem deutlichen Ausbau der elektronischen Zugriffsmöglichkeiten ab 2016 werden sich die Zugriffe auf Portal und App der Pensionskasse nach aktuellem Stand⁶ in 2017 mehr als verdoppeln und vonseiten der Mitglieder und Leistungsbezieher folglich sehr gut angenommen.

Daneben steht natürlich auch weiterhin der postalische Versand von Dokumenten in Papierform zur Verfügung, wobei bei Bedarf entsprechende Kopien im Rahmen der digitalen Aktenführung ebenso elektronisch abgerufen werden können.

Ein weiterer Fokus des Kommunikationskonzeptes liegt auf dem gegenseitigen Austausch mit den Mitgliedsunternehmen. Auch hier steht naturgemäß der direkte Kontakt zu den Personalabteilungen in Bezug auf spezielle Geschäftsvorfälle und Detailfragen im Vordergrund des Serviceangebotes. Dieser unmittelbare Kontakt ist Hauptaufgabe der Mitarbeiter des Versorgungsmanagements und erfolgt entweder im unmittelbaren persönlichen oder telefonischen bzw. elektronischen Austausch (E-Mail etc.). Auch hier erweisen sich die kurzen Wege zur Höchster Pensionskasse VVaG oftmals als Vorteil. Unabhängig davon stellen aber auch die Information, Abstimmung und Schulung im Vor-Ort-Termin bei den Mitgliedsunternehmen selbst einen wesentlichen Teil der täglichen Arbeit dar. Diese können, je nach dem Wunsch des jeweiligen Unternehmens, entweder persönlich vor Ort oder aber auch auf elektronischem Wege als Webinare oder Webseminare durchgeführt werden. Standardmäßig informiert die Höchster Pensionskasse VVaG zudem mittels regelmäßigen Infolettern sowie einmal pro Jahr im Rahmen einer selbst organisierten eintägigen Fortbildungsveranstaltung, dem „Höchster Tag der betrieblichen Altersversorgung“, über aktuelle Entwicklungen und sonstige Themen mit bAV-Bezug.

⁶ Stand: Mitte 2017.



Zur Durchführung der betrieblichen Altersversorgung ist die Pensionskasse außerdem auf entsprechende Datenmeldungen zur Anmeldung neuer Mitglieder bzw. zur Mitteilung der Höhe der jeweils zu entrichtenden Beiträge etc. durch die Mitgliedsunternehmen angewiesen. Diese Meldungen erfolgen rein elektronisch über ein entsprechendes Firmenportal und werden durch die Pensionskasse automatisiert nach entsprechenden Plausibilitätsprüfungen verarbeitet. Das Firmenportal wird dabei jeweils auf die individuellen Bedürfnisse der Mitgliedsunternehmen zugeschnitten und kann beispielsweise zusätzlich mit Hochrechnern ausgestattet oder mit einem elektronischen Briefkasten zum Austausch personenbezogener Daten versehen werden.

IV. Ausblick

Das Kommunikationskonzept der Pensionskasse ist keine statische und abschließende Vorgabe, sondern ein Ansatz, der vom konstanten Feedback und den Verbesserungsvorschlägen der Mitgliedsunternehmen und Mitglieder sowie von den Mitarbeitern der Pensionskasse lebt und hierauf aufbauend kontinuierlich weiterentwickelt wird. Dies schließt natürlich auch die genaue Beobachtung der technischen Entwicklung und die Einbeziehung technischer Neuerungen mit ein, sofern diese in das Gesamtkonzept der Pensionskasse passen und sinnvoll nutzbar sind. Ausgehend hiervon wird die Pensionskasse zukünftig das eigene Firmenportalangebot für die Mitgliedsunternehmen noch weiter ausbauen und zeitnah außerdem die Möglichkeiten für die Mitglieder durch das Angebot eines individuellen Hochrechnungstools sowie einer Fokussierung auf eine durchgehende digitale Datenverarbeitung (Straight Through Processing) noch weiter erhöhen. Trotz dieser Fortentwicklungen und Schaffung von zusätzlichen Kommunikationsmöglichkeiten wird jedoch auch zukünftig der direkte Kontakt zu den Mitgliedern, Leistungsbeziehern und Mitgliedsunternehmen weiter essentiell sein. Dies ist ein Markenzeichen der Höchster Pensionskasse VVaG und stellt die Basis für das über lange Jahre geschaffene Vertrauen in deren Arbeit dar, das es auch in Zukunft zu bewahren und noch weiter zu vertiefen gilt.