



„Alternative Zahlverfahren“

**Unverbindlicher Praxis-Leitfaden für
Versicherungsunternehmen**

„Alternative Zahlverfahren“

Unverbindlicher Praxis-Leitfaden für
Versicherungsunternehmen

Stand: November 2017

Impressum

Herausgeber:

Betriebstechnik, Digitalisierung und IT

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.

Wilhelmstraße 43 / 43 G, 10117 Berlin

Telefon (030) 20 20 - 5453

Telefax (030) 20 20 - 6453

www.gdv.de

November 2017

© GDV 2017

Inhaltsverzeichnis

1	Management Summary	5
2	Einleitung.....	8
	2.1 Ausgangssituation.....	8
	2.2 Handlungsbedarf.....	9
	2.3 Zielsetzung des Leitfadens.....	10
3	Einheitliche Anforderungen an die Integration von Zahlverfahren	11
	3.1 Fachliche Anforderungen	11
	3.1.1 Anforderungen der Bereiche Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement	11
	3.1.2 Zusätzliche Anforderungen aus Kundensicht und seitens des Vertriebs	15
	3.1.3 Reporting	18
	3.2 Technische Anforderungen	19
	3.3 Integration von alternativen Zahlverfahren	20
	3.3.1 Strukturelle Anbindung.....	20
	3.3.2 Anforderungen an Payment Service Provider	22
4	Datenschutz, Geldwäsche, Informationssicherheit	23
	4.1 Datenschutz.....	23
	4.2 Geldwäsche	23
	4.3 Informationssicherheit.....	24
5	Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG)	25
6	Kosten.....	26
7	Zusatz- und Mehrwertdienstleistungen	28
	7.1 Aktuell nutzbare Zusatzdienstleistungen	28
	7.1.1 Versand von elektronische Rechnungen (E-Invoices).....	28
	7.1.2 Zahlverfahren mit einer elektronischen Rechnung	30
	7.1.3 Zahlungsüberwachung.....	30
	7.1.4 Bonitäts- und Altersprüfung.....	30

7.2	Potenziell mögliche Zusatzdienstleistungen	31
7.2.1	Nutzung des Zahlverfahrens als Identifizierungs- bzw. Authentifizierungstool	31
7.2.2	Verifizierung der Identität des Vertragspartners im Onlinegeschäft.....	31
7.2.3	Elektronisches SEPA-Mandat für Lastschriften (E-Mandat)	32
7.2.4	Verifikation von Kontodaten	34
7.2.5	Mitteilung von E-Mail- und Adressdaten.....	34
7.2.6	Anreicherung von Kundendaten.....	34
7.2.7	Vertragswerk und rechtliche Aspekte	34
8	Ausblick	36
9	Empfehlungen zur weiteren Vertiefung	38
10	Glossar.....	39
11	Checklisten.....	42
12	Autoren	46

1 Management Summary

Unverbindlicher Praxis-Leitfaden als Orientierungshilfe

Dieser Leitfaden soll in erster Linie Transparenz und Bewusstsein über die Bedeutung von alternativen Zahlverfahren schaffen. Er informiert über die Entwicklungen im Markt und deren Auswirkungen auf die Branche sowie den daraus resultierenden Handlungsbedarf.

Die Einbindung von alternativen Zahlverfahren erfordert eine Auseinandersetzung mit einer Reihe von Teilaspekten. Vor der Entscheidung, mit welchem Zahlungsdienstleister zusammengearbeitet werden soll, ist insbesondere eine genaue Analyse des Bedarfs und der in Frage kommenden Verfahren notwendig. Ebenso müssen die Auswirkungen auf die internen Prozessabläufe eingehender betrachtet werden. Der Leitfaden dient hierbei als Orientierungshilfe und weist auf die zu berücksichtigenden Aspekte hin.

Er stellt insofern keine spezifische Handlungsanleitung zur Verfahrensintegration dar und bietet keine qualitative Bewertung der derzeit verfügbaren Marktlösungen.

Entwicklungen im Zahlungsverkehr betreffen auch die Versicherungsbranche

Die Entwicklung bezüglich der Anzahl, Funktionalität und Effizienz verfügbarer Zahlverfahren wirkt sich zunehmend auf die Versicherungsunternehmen aus.

Diese bieten derzeit alternative Zahlverfahren in Ergänzung zu den etablierten Verfahren wie Lastschrift und Überweisung noch zurückhaltend an. Das liegt im Wesentlichen daran, dass die Versicherungswirtschaft und deren klassische Produktpalette nicht ohne weiteres mit anderen Branchen vergleichbar sind. So ist beispielsweise die Bezahlung eines online bestellten Artikels im E-Commerce etwas anderes, als wiederkehrende Prämienforderungen aus einem Versicherungsvertrag zu begleichen.

Dennoch besteht für die Branche Handlungsbedarf, da die zunehmende Digitalisierung zu einem hohen Automatisierungsgrad und veränderten Verarbeitungstrecken führt. Dies – in Verbindung mit neuen Produkten, Vertriebswegen und Services – erfordert einfache, schnelle, flexible, aber auch gleichermaßen sichere alternative Zahlverfahren.

Es ist davon auszugehen, dass Kunden zukünftig noch stärker als bisher auch bei Versicherungsunternehmen flexible Möglichkeiten zur Zahlung wünschen. Daher muss sich die Branche damit auseinandersetzen, wie sie die sich ändernden Kundenerwartungen erfüllen kann.

Wie im E-Commerce sind die Prozesse auch in der Versicherungswirtschaft ein zentraler Erfolgsfaktor. Die Kunden erwarten höchstmöglichen Komfort und Sicherheit bezüglich des gewünschten und ausgewählten Zahlverfahrens.



Wohin entwickelt sich der Zahlungsverkehr und welcher Weg ist für die Versicherungsbranche richtig?

Quelle: Fotolia

Mehrwerte und Perspektiven für die Versicherungsbranche

Einerseits ergeben sich Mehrwerte und Perspektiven durch die Anzahl an verfügbaren Zahlverfahren und eine möglicherweise gezielte Weiterentwicklung einzelner Verfahren für die Branche. Andererseits entstehen Mehrwerte und Perspektiven durch die steigende Anzahl an Zahlungsdienstleistern und sogenannte Zusatzservices wie z. B. dem elektronischen Rechnungsversand.

Die fortschreitende Entwicklung bei Zahlverfahren und der Wettbewerb unter Zahlungsdienstleistern bieten neue Möglichkeiten für die Branche. Mehrwerte können insbesondere dann entstehen, wenn Besonderheiten und zukunftsorientierte Anforderungen der Branche in die Entwicklung von Zahlverfahren und sogenannten Zusatzservices einfließen.

Handlungsbedarf für die Versicherungsbranche

Die andauernde Weiterentwicklung im Bereich Zahlverfahren gilt es zu nutzen, um die Anforderungen der Branche einzubringen und die aus dieser Entwicklung resultierenden Chancen zu nutzen.

Die steigende Anzahl an Verfahren und eine größere Anzahl an Prozessbeteiligten führen zu einer größeren Schnittstellenvielfalt und erfordern einen hohen Standardisierungsgrad für die Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft. Eine besondere Auseinandersetzung in den Versicherungsunternehmen erfordern:

- die Vielfalt der verfügbaren Zahlverfahren,
- die Auswahl einzelner Verfahren und Zahlungsdienstleister,
- die Verfügbarkeit und Integration von bedarfsgerechten Verfahren,
- die diesbezüglichen Kundenerwartungen,
- die damit einhergehenden Effizienzaspekte wie Kosten und Geschwindigkeit,
- eine effiziente Prozessgestaltung sowie
- die Zahlungsgarantien versus Zahlungsausfälle.

Dabei kann der Handlungsbedarf bezogen auf das einzelne Versicherungsunternehmen durchaus sehr unterschiedlich sein. Ob und in welchem Umfang wann die Notwendigkeit besteht, sich mit alternativen Zahlverfahren auseinanderzusetzen und einzelne Verfahren neben den etablierten Verfahren Lastschrift und Überweisung einzusetzen, liegt letztlich im Ermessen des Unternehmens.

2 Einleitung

Wohin entwickelt sich der zumindest national hocheffiziente und weitgehend automatisierte Zahlungsverkehr in der Versicherungswirtschaft und welche Potenziale sind damit möglicherweise verbunden? Diese Frage nach Entwicklungen, Möglichkeiten und Perspektiven sowie dem zukünftig von Versicherungskunden erwarteten Angebot an neuen und alternativen Zahlverfahren für Versicherungsprodukte steht seit Jahren in der Diskussion.

2.1 Ausgangssituation

Durch die zunehmende Verbreitung und Akzeptanz unterschiedlichster Zahlverfahren insbesondere im E-Commerce stellt sich die Frage, welche Bedeutung diese Entwicklung für die Versicherungswirtschaft und deren Digitalisierungsüberlegungen hat. In der Branche wird vielfach deutlich, dass die Nachfrage nach verschiedensten digitalen Zahlverfahren in den letzten Jahren deutlich zugenommen hat. Ursache sind einerseits veränderte Gewohnheiten internetaffiner Kundengruppen, denen mobiles Bezahlen per Smartphone näher ist als das Ausfüllen eines Überweisungsträgers oder eines Lastschriftmandats. Auf der anderen Seite werden in den Versicherungsunternehmen neuartige Produkte und Deckungskonzepte entwickelt und angeboten, die kurzfristigen Versicherungsschutz bieten oder auch kurzfristige Deckungserweiterungen beinhalten. Als Konsequenz sind schnelle, standortunabhängige und vor allem widerrufsfreie und sichere digitale Zahlverfahren erforderlich.

Dabei zeigen die bisherige Entwicklung und diesbezügliche Diskussionen sehr deutlich, dass bei den in der Branche laufenden Bestrebungen zur Digitalisierung und Automatisierung vor einer Einbindung von neuen und alternativen Zahlverfahren nicht nur die damit verbundenen Kosten, sondern auch eine Reihe von prozessualen Fragestellungen zu betrachten sind. Nicht nur die im Vergleich zu den bewährten Verfahren Lastschrift und Überweisung deutlich höheren Kosten sind ein Grund für den bisher noch sehr überschaubaren Einsatz anderer Zahlverfahren in der Versicherungswirtschaft. Vielmehr wird zunehmend deutlich, dass Zahlverfahren dem spezifischen Anforderungsprofil der Branche gerecht werden müssen, um sie auch unter prozessualen Gesichtspunkten idealerweise bereits bei der Produktentwicklung einbinden zu können.

Hinzu kommt, dass sich parallel zur Weiterentwicklung von Zahlverfahren auch weitere Zahlungsdienstleister etablieren, deren Angebotsspektrum Zahlungsdienstleistungen beinhalten können, die über Zahlverfahren im eigentlichen Sinne weit hinausgehen.

2.2 Handlungsbedarf

Eine nähere Betrachtung und Analyse der Ausgangssituation führt zwangsläufig zu den Fragestellungen, wie groß der Handlungsbedarf in Bezug auf Bezahlverfahren in der Branche ist und welche Entwicklungen Chancen und neue Perspektiven bieten.

In einer Phase, in der unverändert weit überwiegend die sehr effizienten und bewährten Zahlverfahren wie Lastschrift und Überweisung genutzt werden und alternative Verfahren im Vergleich dazu nur sehr begrenzt im Einsatz sind, ist Handlungsbedarf alleine daraus nicht unmittelbar abzuleiten. Andererseits bieten heute schon vorhandene alternative Zahlverfahren Handlungsoptionen und möglicherweise noch nicht genutzte Vorteile. Zudem stellt sich die Frage, ob möglicherweise Optionen bestehen, branchenspezifische Anforderungen in die Weiter- und Neuentwicklung von Zahlverfahren einzubringen.

Die bisherige Entwicklung mit einer zunehmenden Vielfalt an Zahlverfahren gilt es daher zu bewerten. Das GDV-Netzwerk Zahlungsverkehr sowie mehrere von ihm eingesetzte Arbeitsgruppen haben sich daher in den vergangenen Jahren mit diesen Fragen und den sich am Markt entwickelnden neuen Zahlungsdienstleistern und -verfahren sowie ihrer Eignung und Perspektiven für Zahlungsverkehrsprozesse in der Versicherungswirtschaft eingehend beschäftigt. Hierbei wurden zwei wesentliche Erkenntnisse gewonnen:

Moderne Zahlungsdienstleistungen bieten mehr als reine Zahlfunktion

Der denkbare Umfang und die Funktionalitäten neuer Zahlungsdienstleistungen erschöpfen sich nicht mehr lediglich in der reinen Zahlfunktion. Vielmehr haben die Dienstleister teilweise das Potential, auch weitere prozessuale Mehrwerte für die Versicherungswirtschaft zu generieren, um die Digitalisierungsprozesse zu unterstützen und den Automatisierungsgrad zu erhöhen (z. B. Kundenidentifizierung/-authentifizierung, Verlinkung der Bezahlfunktion mit elektronisch versandten Rechnungen, Erteilung eines rechtssicheren, elektronischen Lastschriftmandats). Hierfür sind überwiegend entsprechende Weiterentwicklungen der Verfahren erforderlich, die eine ausreichend große Nachfrage voraussetzen.

Branchenweiter Nutzen durch Standardisierung

Durch gemeinsame wettbewerbsneutrale Lobbyaktivitäten könnte ein übergreifender Nutzen für die gesamte Branche erzielt werden. Dieser Nutzen kann sich einerseits im Hinblick auf technische Anforderungen ergeben (z. B. Standardisierung durch einheitlich definierte Schnittstellen). Darüber hinaus lassen sich gegebenenfalls durch eine gebündelte Kommunikation heutige fachliche Anforderungen der Versicherungswirtschaft bei Anbietern von Zahlungsdienstleistungen und Zahlverfahren leichter adressieren. Zusätzliche Dienste, die für die Branche insgesamt einen Mehrwert darstellen,

können gegebenenfalls leichter als Zusatzprodukt bei Dienstleistern aufgenommen werden, da hierdurch eine breitere Nachfrage erkennbar wird.

2.3 Zielsetzung des Leitfadens

Dieser Leitfaden fasst die allgemeinen, branchenweiten Anforderungen an alternative Zahlverfahren ausgehend vom Inland zusammen, beinhaltet Hinweise zu deren Integration und greift wichtige Fragestellungen auf, die in diesem Gesamtzusammenhang zu berücksichtigen sind.

Definition alternativer Zahlverfahren

Als alternative Zahlverfahren werden dabei alle Verfahren außer dem etablierten Lastschriftverfahren, konventionellen Überweisungen sowie den zunehmend an Bedeutung verlierenden Scheckzahlungen verstanden. Der Fokus liegt damit auf Credit-/Debitkarten, Online-Überweisungen, Mobile Payments, sogenannten eWallets sowie Cash-in/out-Verfahren. Prepaid- und Store-Karten sind für die Versicherungswirtschaft aktuell von geringer Bedeutung und werden insofern im Folgenden nicht betrachtet.

Grundlage für Lobbyaktivitäten und Handreichung für Versicherungsunternehmen

Der Leitfaden bildet damit einerseits eine wesentliche Grundlage, um den Handlungsbedarf im Sinne der gemeinsamen Interessen der Branche fortzuentwickeln sowie entsprechende Lobbyaktivitäten zielgerichtet und interessengerecht angehen zu können. Zudem greift er vorstellbare Mehrwerte von neuen beziehungsweise alternativen Zahlverfahren für die Versicherungsunternehmen auf, die über die reine Zahlfunktion hinausgehen. Andererseits kann dieser Leitfaden als Grundlage für weitergehende strategische Planungen und auch als Hilfestellung in den Versicherungsunternehmen genutzt werden. Unternehmen, die die Einbindung neuer und alternativer Zahlverfahren beabsichtigen, liefert der Leitfaden wichtige Anhaltspunkte zur Fragestellung, worauf bei der Integration von Zahlverfahren geachtet werden sollte.

Im Fokus: Zahlungsverkehr zwischen Versicherungsunternehmen und Kunden

Dabei beschränkt sich der Leitfaden auf den Zahlungsverkehr, der zwischen den Versicherungsunternehmen und deren Kunden auf direktem Weg über Kreditinstitute und Zahlungsdienstleister – sogenannte Payment Service Provider (PSP) – abgewickelt wird. Der von Vermittlern mit einer Inkassovollmacht abzuwickelnde Zahlungsverkehr und damit einhergehende Besonderheiten sind insofern ausdrücklich nicht Gegenstand dieses Leitfadens.

3 Einheitliche Anforderungen an die Integration von Zahlverfahren

Das Angebot an digitalen Zahlverfahren hat in den letzten Jahren stetig zugenommen. Die Komplexität, aber auch die fachlichen Anforderungen an die Auswahl einzelner Zahlungsdienstleister sind für Versicherungsunternehmen deutlich gestiegen. Der Inhalt dieses Kapitels befasst sich daher einerseits mit einer Beschreibung der grundlegenden und wichtigsten fachlichen Anforderungen der Unternehmensbereiche, die Zahlungsverkehr anstoßen und/oder abwickeln sowie der Bereiche, die das Forderungs- und Abrechnungsmanagement betreiben. Gleichzeitig werden auch die Anforderungen seitens der Kunden und des Vertriebs an digitale Zahlverfahren aufgegriffen.

Die digitalen Zahlverfahren, die für den mobilen Einsatz vorgesehen sind, lassen sich generell in nutzerkontenabhängige und nutzerkontenunabhängige Zahlverfahren unterscheiden. Nutzerkontenabhängige Zahlverfahren verlangen neben einem onlinefähigen Bankkonto auch eine benutzerbezogene zusätzliche Registrierung beim Zahlungsdienstleister. Beispiele hierfür sind „PayPal“ oder „paydirekt“. Ohne eine vorherige Registrierung ist eine Verwendung dieses Zahlverfahrens nicht möglich.

Nutzerkontenunabhängige Zahlverfahren benötigen dagegen keine gesonderte Registrierung, zum Beispiel „SOFORTÜberweisung“. Die Voraussetzung ist hier nur ein onlinefähiges Girokonto. Diese Verfahren erzeugen mit Hilfe der von Anwendern bei jeder Transaktion einzugebenden Zugangsdaten für das Girokonto eine Überweisung des Zahlungsbetrags an die Bank des einzelnen Versicherungsunternehmens.

3.1 Fachliche Anforderungen

Bei den im Folgenden beschriebenen Anforderungen an digitale Zahlverfahren erfolgt keine Differenzierung und Priorisierung zwischen Basis- und Zusatzanforderungen. Hier muss letztlich jedes Versicherungsunternehmen für sich individuelle Schwerpunkte und Präferenzen festlegen. Ein Unternehmen, das national oder nur regional tätig ist, wird beispielweise nur geringen Wert darauf legen, dass ein digitales Zahlverfahren EU- oder weltweit verfügbar ist. Ein global tätiger Versicherungskonzern wird dieses Kriterium dagegen höher priorisieren.

3.1.1 Anforderungen der Bereiche Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement

Zahlungssicherheit

Ein wichtiges Entscheidungskriterium bei der Auswahl digitaler Zahlverfahren stellt die Zahlungssicherheit für die Versicherungsunternehmen als Empfänger der Zahlungen dar. Dies betrifft im Wesentlichen die Frage, ob der einzelne Zahlungsein-

gang beim Versicherer final ist oder ob die Zahlung durch einen Widerruf des Zahlers oder eine sonstige Möglichkeit wieder rückgängig gemacht werden kann. Verschiedene Dienstleister bieten hierfür eine Zahlungsgarantie an, für die allerdings häufig auch eine entsprechende Vergütung vom Zahlungsdienstleister verlangt wird. Die Zahlungsgarantie greift regelmäßig nach erfolgreicher Authentifizierung des Zahlers (vgl. Kap. 3.2 Technische Anforderungen) und erfolgreicher Autorisierung der Zahlung durch den kontoführenden Zahlungsdienstleister. Teilweise trägt der Dienstleister dabei auch das Autorisierungsrisiko.

Die Frage der Zahlungssicherheit hat unmittelbaren Einfluss auf die Gestaltung von Prozessen in den Versicherungsunternehmen. Möglicherweise höheren Zahlungsverkehrskosten auf Grund von Zahlungsgarantien stehen Vorteile durch Vermeidung von Mahnverfahren, niedrigeren Außenständen, Vermeidung von Wertberichtigungen und damit letztlich schlankeren Prozessen gegenüber.

Schnelligkeit

Entscheidend für die Verfügbarkeit der Liquidität ist die Schnelligkeit, mit der die Kundenzahlungen auf den Konten der Versicherungsunternehmen eingehen. Andererseits ist die Schnelligkeit einer Zahlungsinformation von besonderer Bedeutung für die Aktualität des Zahlungsstandes in den IT-Systemen der Versicherungsunternehmen. Von daher sind die Spezifika einzelner Zahlverfahren hinsichtlich möglicherweise unterschiedlicher Zeitpunkte für einen Liquiditätsfluss und die Verfügbarkeit von Zahlungsinformationen genau zu betrachten.

Dabei ist seitens des einzelnen Versicherungsunternehmens darauf zu achten, dass zum Zeitpunkt der Zahlungsinformation und damit gegebenenfalls unabhängig vom Liquiditätsfluss die zugehörigen Forderungen und Verbindlichkeiten in den In-/Exkassosystemen zur Verfügung stehen, damit durchgängige automatisierte Verrechnungen und Ausgleiche der Konten gewährleistet sind.

Automatisierung und Effizienz

Für die durchgängige automatisierte Verarbeitung von Zahlungsein- und ausgängen ist zudem entscheidend, wie die Beträge vom jeweiligen Zahlungsdienstleister zur Verfügung gestellt werden. Eine Nutzung der Standard-Zahlungsverkehrsabwicklung zwischen Versicherungsunternehmen und der Kreditwirtschaft unterstellt, sind dabei folgende Punkte zu beachten:

- Die Übermittlung der Zahlbeträge erfolgt abhängig vom Zahlverfahren als Einzel- oder als Sammelbuchung auf dem jeweiligen Konto des einzelnen Versicherungsunternehmens. Die Übermittlungsart sollte auf Grund der darauf aufbauenden Folgeverarbeitung in den Unternehmen daher durch diese möglichst wählbar sein.

- Bei der Übermittlung von Sammelzahlungen über die Standard-Zahlungsverkehrsabwicklung der Kreditwirtschaft ist die Übermittlung von Einzelzahlungen auf einem anderen Verarbeitungsweg erforderlich. Dieser zusätzliche Abrechnungsverkehr zwischen Zahlungsdienstleistern und Versicherungsunternehmen ist in seiner inhaltlichen Ausprägung und Verarbeitungsfrequenz im Detail abzustimmen und kann weitreichenden Einfluss auf die Verarbeitungslogik und die Prozesse in den Versicherungsunternehmen haben.
- Die Zahlungssätze können dabei als Überweisung oder als Lastschrift Eingang mit unterschiedlichen Geschäftsvorfallcodes (GVC) übergeben werden. Insbesondere bei der Anbindung mehrerer digitaler Zahlverfahren sollten Zahlungssätze mit unterschiedlichen GVC verrechnet werden.
- Üblicherweise beinhalten die Gesamtbeträge in den einzelnen Datensätzen sowohl die jeweiligen Zahlungsbeträge, als auch die Kostenbeträge (Transaktionskosten, Gebühren) des Zahlverfahrens. Eine Trennung der Gesamtbeträge nach diesen Einzelbeträgen ist zwingend erforderlich und im Rahmen einer Implementierung des entsprechenden Zahlverfahrens zu berücksichtigen.
- Für eine automatisierte und effiziente Folgeverarbeitung in den Versicherungsunternehmen ist die vollständige und korrekte Anlieferung des Verwendungszwecks einer Zahlung und einer gegebenenfalls vorhandenen Zahlungs-Referenznummer (zum Beispiel: Versicherungsscheinnummer) in den Zahlungssätzen zwingend erforderlich. Gleiches gilt für Zahlungsrückläufer, bei denen zusätzlich der Grund für den Rücklauf in den Datensätzen enthalten sein muss, um Folgeprozesse gezielt darauf ausrichten zu können.
- Eine automatisierte und effiziente Weiterverarbeitung von Zahlungen als Voraussetzung für darauf aufsetzende Folgeprozesse bedingt je nach gewähltem Zahlverfahren und Einsatzbereich möglicherweise eine Übermittlung der entsprechenden Zahlungsinformationen in Echtzeit, in jedem Fall aber mittels eines standardisierten Webservices oder einer standardisierten Schnittstelle.
- Bei Zahlverfahren, die für Auszahlungen genutzt werden sollen, muss sichergestellt sein, dass dem jeweiligen Zahlungsempfänger der vom Versicherungsunternehmen vorgegebene Verwendungszweck der Zahlung und eine Zahlungsreferenznummer (zum Beispiel: Versicherungsscheinnummer) vollständig angezeigt beziehungsweise angeliefert wird. Zudem muss sichergestellt sein, dass dem Zahlungsempfänger der Zahlungsbetrag in voller Höhe und damit ohne Abzug von Gebühren gutgeschrieben wird.
- Sofern fachlich begründete Betragsgrenzen existieren (zum Beispiel: produktbezogene Grenzen, Höchstgrenzen zur Vermeidung größerer ungerechtfertigter Zahlungsbeträge), sollten diese in den Zahlverfahren hinterlegbar sein.
- Bei einem Einsatz von Kreditkartenzahlungen muss ein Prozess definiert werden, wie bei wiederkehrenden Zahlungen abgelaufene Kreditkarten identifiziert werden können und wie in diesen Fällen weiter verfahren werden soll.

Funktionalität Ein-/Auszahlungen

Ein Zahlverfahren sollte möglichst nicht nur Einzahlungen, sondern auch Auszahlungen ermöglichen. Dies unabhängig von Auslöser für eine Auszahlung, um in den Prozessabläufen möglichst effizient Beträge auf gleichem Wege auszuzahlen, wie zuvor Einzahlungen verarbeitet wurden.

Wiederkehrende Zahlungen

In Abhängigkeit des konkreten Bedarfs und der Produkte, für das ein einzelnes Zahlverfahren genutzt werden soll, muss dieses Verfahren neben der Abwicklung von Einmalzahlungen auch wiederkehrende Zahlungen ermöglichen. Dies gilt sowohl für gleichbleibende Zahlbeträge, als auch für sich ändernde Beträge in Folge von Vertragsänderungen (zum Beispiel: Dynamikanpassung, tarifliche Anpassungen). Idealerweise ist eine Autorisierung durch den Zahler lediglich bei der erstmaligen Zahlung erforderlich. Die Abwicklung der Folgezahlungen sollte ohne erneute Autorisierung rechtssicher darstellbar sein.

Reporting

Der Zahlungsdienstleister sollte in regelmäßigen Abständen (wöchentlich, monatlich) detaillierte Abwicklungsinformationen zur Verfügung stellen. Ein entsprechendes Reporting sollte dabei die vom jeweiligen Versicherungsunternehmen geforderte Funktionalität, Ausprägung und Aktualität enthalten.

Verbreitungsgrad national oder international

Bei der Auswahl eines Zahlverfahrens ist zu prüfen, ob dieses für den Zahlungsempfänger und den Zahlungspflichtigen ausschließlich im Inland nutzbar ist, ob es auch im SEPA-Raum oder möglicherweise sogar darüber hinaus zur Verfügung steht. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Zahlungen zu im Inland geführten Versicherungsverträgen zunehmend auch aus dem Ausland geleistet werden.

Mindestlaufzeit und Mindestumsatz

Die Nutzung eines Zahlverfahrens sollte nicht an vertragliche Mindestlaufzeiten oder an bestimmte Mindestumsätze gekoppelt sein. Auf Grund der Bedeutung eines Zahlverfahrens im Massenzahlungsverkehr der Versicherungsbranche sollte die Bindung an ein nicht performantes Zahlverfahren zügig zu lösen sein. Vertragliche Kündigungsfristen sollten insofern nicht bestehen beziehungsweise möglichst kurz sein.

Anforderungen der Bereiche Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement

Zahlungssicherheit	Ist ein Widerruf des Zahlers ausgeschlossen bzw. gibt es eine Zahlungsgarantie?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Schnelligkeit	Ist ein schneller Eingang der Kundenzahlung auf VU-Konto gewährleistet?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Automatisierung und Effizienz	Ist die Auswahl Einzel- oder Sammelbuchung möglich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	Ist mit den Daten zu den einzelnen eingehenden Zahlungen eine Aufteilung der Gesamtbeträge nach Versicherungsbeiträgen und Gebührenpositionen möglich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	Ist ein Lastschriftengang mit unterschiedlichen Geschäftsvorfallcodes (GVC) möglich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	Wird eine Referenznummer (Versicherungsscheinnummer) angegeben?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	Besteht seitens des PSP die Möglichkeit, alle Zahlungseingänge täglich brutto und Gebühren davon getrennt in einer anderen Frequenz gesammelt abzurechnen?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Funktionalität Ein-/Auszahlungen	Ermöglicht das Zahlverfahren sowohl Einzahlungen als Auszahlungen?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Wiederkehrende Zahlungen	Sind sowohl Einmal- als auch wiederkehrende Zahlungen möglich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Reporting	Werden detaillierte Abrechnungsunterlagen bereitgestellt?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Verbreitungsgrad national oder international	Ist die Nutzung im SEPA-Raum sowie im Nicht-SEPA und außereuropäischen Raum möglich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Mindestlaufzeit und Mindestumsatz	Gibt es vertragliche Mindestlaufzeiten oder bestimmte Mindestumsätze?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

Checkliste 1

3.1.2 Zusätzliche Anforderungen aus Kundensicht und seitens des Vertriebs

Marktpräsenz, Marktdurchdringung und Kundenakzeptanz

Die Kunden legen bei der Wahl eines Zahlverfahrens häufig Wert auf eine hohe Marktpräsenz und Marktdurchdringung. Bekannten und etablierten Zahlverfahren wird ein höheres Vertrauen entgegengebracht, als noch relativ unbekanntem neuen Zahlverfahren. Die Kundenakzeptanz steigt zudem, wenn mit einem etablierten Zahlverfahren schon einmal persönlich gute Erfahrungen gemacht wurden.

Zielgruppe

Passgenauigkeit zur Zielgruppe ist ebenfalls ausschlaggebend für eine Nutzung durch die Kunden. Voraussetzungen wie ein onlinefähiges Girokonto stehen nicht jedem zur Verfügung. Auch notwendige Altersgrenzen, die Zahlverfahren möglichen

erweise verlangen, können bei Produkten für jugendliche Käufer (zum Beispiel: Moped-Versicherung) abschrecken.

Datenschutz und Datensicherheit

Aus Kundensicht ist ein hohes Niveau von Datenschutz und Datensicherheit ein wichtiges Kriterium für die Nutzung eines Zahlverfahrens. Es muss für die Kunden transparent sein, welche Daten für welche Zwecke und von wem genutzt oder weitergegeben werden. Eine Speicherung von Kundendaten auf Servern im Ausland mit abweichenden gesetzlichen Regelungen für den Datenschutz kann ebenfalls abschreckend wirken.

Umfang sensibler Daten zur Nutzung

Die Eingabe sensibler Daten sollte sich möglichst in engen Grenzen halten. Dies ist bei nutzerkontenunabhängigen Zahlverfahren natürlich nur bedingt möglich. Hier sind häufig Bankkonten und Zugangsdaten zum Onlinebanking(tool) des Kunden sowie die diesbezügliche Freigabekennung (zum Beispiel: TAN) einer Überweisung erforderlich. Zahlverfahren, die eine einmalige Registrierung erfordern (zum Beispiel: „PayPal“, „Paydirekt“), verlangen dagegen in der laufenden Nutzung lediglich die Mailadresse und ein Passwort zur Autorisierung einer Zahlung.

Nutzung internetfähiger mobiler Endgeräte

Moderne digitale Zahlverfahren müssen auf allen internetfähigen mobilen Endgeräten nutzbar sein. Dies ist eine Anforderung, die jedes Zahlverfahren erfüllen sollte, welches eine entsprechende Verbreitung erreichen will. Dabei sollten sich die Dialogseiten möglichst automatisch auf die Art des Endgerätes anpassen. Smartphones benötigen hier beispielsweise eine andere Darstellung als Notebook-Bildschirme.

Zahlungsbestätigung

Nach Beendigung eines Zahlungsvorgangs sollte der einzelne Kunde möglichst real-time eine Zahlungsbestätigung erhalten, um sicher zu sein, dass seine Zahlungsanweisung ordnungsgemäß verarbeitet wurde. Üblicherweise wird die Zahlungsbestätigung mit Angaben zum Empfänger, zum Produkt und zum gezahlten Betrag direkt nach dem Initiieren und Bestätigen des Zahlungsvorgangs per Mail an den Kunden versendet, so dass er innerhalb weniger Minuten eine schriftliche Zahlungsbestätigung erhält.

Verwaltung wiederkehrender Zahlungen

Sofern ein Zahlverfahren und auch das damit verbundene Versicherungsprodukt regelmäßige, wiederkehrende Zahlungen erlaubt, ist die Möglichkeit einer Verwaltung von Zahlungen durch die Kunden, zum Beispiel durch die Vorgabe von Zahlterminen in der Zukunft, vorteilhaft und steigert die Akzeptanz des Verfahrens.

White Labeling

Einige Zahldienstleister bieten die Möglichkeit des sogenannten „White Labeling“. In diesen Fällen kann das einzelne Versicherungsunternehmen sein Logo auf den Dialogseiten des Zahldienstleisters oder des Zahlverfahrens mit anzeigen. Hierdurch steigt aus Kundensicht die wahrgenommene Sicherheit und damit die Akzeptanz. Die Kunden gehen davon aus, dass sie sich auch nach dem Absprung in die Dialoge des Zahldienstleisters beziehungsweise des Zahlverfahrens weiterhin im „Einflussbereich“ des Versicherungsunternehmens befinden. Sie vertrauen darauf, dass in einer Branche, in der Sicherheit verkauft wird, das jeweilige Versicherungsunternehmen den Zahlungsdienstleister beziehungsweise das Zahlverfahren unter genau diesem zentralen Gesichtspunkt Sicherheit bewusst gewählt hat.

Authentifizierung und Autorisierung

Ein entscheidendes Augenmerk wird aus Kundensicht regelmäßig auf die konkrete Ausgestaltung des Authentifizierungs-/Autorisierungsvorgangs gelegt werden. Dieser entscheidet in der Praxis im Wesentlichen darüber, ob das konkrete Zahlverfahren vom Kunden akzeptiert und genutzt wird. Der Kunde erwartet hierbei regelmäßig eine Verknüpfung von Nutzerfreundlichkeit und Sicherheit, die an sich schon ein Widerspruch zu sein scheint und daher eine besondere Herausforderung für jeden Zahlungsdienstleister darstellt. In der Vergangenheit hat sich gezeigt, dass verschiedene Verfahren aufgrund ihrer hohen Komplexität und (zu) hohem Anspruch an die Sicherheit vom Verbraucher als zu aufwändig empfunden wurden und daher keine Akzeptanz erfahren haben. Um die Akzeptanz eines Verfahrens zu gewährleisten, sollten aus Kundensicht folgende technische Voraussetzungen erfüllt sein:

- Schnelle Installation
- Einfache Bedienung
- Hohe Geschwindigkeit, Bandbreite, Stabilität, Verfügbarkeit
- Ressourcensparsamkeit und wenig Speicherplatz

Anforderungen an ein Zahlverfahren aus Sicht des Kunden und des Vertriebs

Marktpräsenz, Marktdurchdringung und Kundenakzeptanz	Hat das neue Zahlverfahren eine hohe Marktpräsenz und Marktdurchdringung?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Zielgruppe	Ist ein onlinefähiges Girokonto vorhanden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	Werden ggf. notwendige Altersgrenzen eingehalten?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Datenschutz und Datensicherheit	Besteht hinreichende Transparenz für den Kunden, welche Daten für welche Zwecke und von wem (Zahlverfahren, Händler, Bank) genutzt werden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Umfang sensibler Daten zur Nutzung	Wird die Eingabe sensibler Daten auf ein Mindestmaß begrenzt? z. B. Zugangsdaten zum Onlinebankingtool des Kunden sowie die Freigabekennung (z. B. TAN) einer Überweisung	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	Werden Mailadresse und ein Passwort zur Autorisierung einer Zahlung (z. B. PayPal, Paydirekt) verwendet?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Nutzung internetfähiger mobiler Endgeräte	Nutzung internetfähiger mobiler Endgeräte	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Zahlungsbestätigung	Erhält der Kunde die Zahlungsbestätigung in Echtzeit?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Verwaltung wiederkehrender Zahlungen	Ist die Vorgabe von Zahlterminen in der Zukunft möglich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
White Labeling	Kann das Versicherungsunternehmen sein Logo auf den Dialogseiten des Zahldienstleisters oder des Zahlverfahrens mit anzeigen?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Authentifizierungs-/ Autorisierungsvorgang	Werden die Kundenansprüche hinsichtlich Nutzerfreundlichkeit und Sicherheit erfüllt? (Schnelle Installation, einfache Bedienung, Geschwindigkeit, Bandbreite, Stabilität, Verfügbarkeit, Ressourcensparsamkeit; wenig Speicherplatz)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

Checkliste 2

3.1.3 Reporting

Ein standardisiertes Reporting bildet eine wichtige Funktionalität jedes Zahlverfahrens, um Zahlungsströme nachvollziehbar zu dokumentieren und analysieren zu können. Die Nachvollziehbarkeit von Abrechnungen, die schnelle Recherche bei Kundenrückfragen und deren erfolgreiche und abschließende Beantwortung sowie das Monitoring der Transaktionen sind abhängig von einem ausführlichen, differenzierten und zeitnahen Reporting.

Folgende Kriterien sollten dabei besonders beachtet werden:

Vollständigkeit

Alle Transaktionen im Rahmen des Zahlverfahrens – das heißt Zahlungen, Rückläufer und abgebrochene Transaktionen – müssen im Reporting enthalten sein. Dazu gehören die wichtigsten Angaben zur einzelnen Transaktion, unter anderem Kundendaten, Datum, Art der Transaktion, Referenz, Zahlweg, Betrag und Verwendungszweck.

Aktualität

Das Reporting sollte regelmäßig – am besten tagesaktuell – zur Verfügung stehen, damit auf eventuelle Kundenrückfragen zeitnah reagiert werden kann.

Medium

Die Medien für das Reporting variieren zwischen Papierlisten, PDF-Dateien, Excel-Tabellen oder Online-Portalen mit entsprechenden Webservices. Ein online verfügbares Reporting mit hoher Aktualität bis hin zu realtime-Abfragen und einer Möglichkeit zum Download ausgewählter Berichte bietet hier die beste Möglichkeit, zielgerichtet und mit hoher Aktualität die notwendigen Nachweise zu generieren.

Variabilität

Benötigte Reports sollten durch die gezielte Verwendung von Filterfunktionen schnell und nutzerbezogen angepasst werden können. Je variabler die Selektions- und Sortierfunktionen sind, desto besser lassen sich individuell benötigte Berichte bezogen auf Inhalt und Umfang erzeugen.

3.2 Technische Anforderungen

Unabhängig davon, ob Zahlverfahren direkt in die eigene IT-Systemarchitektur der Versicherungsunternehmen integriert oder ob diese über die Einbindung eines Zahlungsdienstleisters genutzt werden sollen, sind in beiden Fällen eine Reihe von grundsätzlichen IT-Anforderungen zu berücksichtigen.

Integrierbarkeit in die vorhandene IT-Systemarchitektur

Sollen ein oder mehrere Zahlverfahren unmittelbar in die IT-Systemarchitektur des einzelnen Versicherungsunternehmens eingebunden werden, ist darauf zu achten, dass dies über standardisierte Webservices oder Schnittstellen möglich ist. Gleichzeitig muss es möglich sein, das jeweilige Zahlverfahren problemlos in bestehende Online-Antragsprozesse integrieren zu können. Für diese Anbindung und Integration ist die Unterstützung des Anbieters für das jeweilige Zahlverfahren erforderlich und muss entsprechend eingeplant werden. Hinzu kommt, dass für einzelne Zahlverfahren gegebenenfalls spezifische Anforderungen zu berücksichtigen sind, z. B. bei Kreditkartenzahlungen.

Zudem sind die Möglichkeiten, der Umfang und die spezifischen Erfordernisse für eine Unterstützung im laufenden Betrieb zu klären und entsprechende Vereinbarungen zu treffen.

Performance

Die Verfügbarkeit und die Performance von Zahlverfahren muss unabhängig davon, ob diese in die eigene IT-Systemarchitektur integriert oder über einen Zahlungsdienstleister genutzt werden sollen, auf einen Massenzahlungsverkehr ausgerichtet sein und den aktuellen Standards entsprechen. Zahlverfahren, die online zur Verfügung stehen sollen, müssen zudem eine Verfügbarkeit an 7 Tagen/Woche und 24 Stunden/Tag aufweisen. Zudem ist zu berücksichtigen, dass Wartungsarbeiten oder sonstige temporäre zeitliche Begrenzungen rechtzeitig abgestimmt und auch im online-Dialog angezeigt werden.

Authentifizierung

Je nach Nutzung und gegebenenfalls Integration eines Zahlverfahrens muss entweder vom jeweiligen Versicherungsunternehmen oder vom gewählten Zahlungsdienstleister eine Authentifizierung des einzelnen Kunden sichergestellt werden. Hierbei sind die rechtlichen Anforderungen zu berücksichtigen und die Authentifizierung bei rechtlichen Änderungen entsprechend anzupassen. Die von Versicherungsunternehmen ausgewählten Zahlungsdienstleister verarbeiten personenbezogene Daten, so dass den Themen Datenschutz und Datensicherheit eine besondere Bedeutung zukommt (vgl. Kap. 4 Datenschutz, Geldwäsche und Datensicherheit).

3.3 Integration von alternativen Zahlverfahren

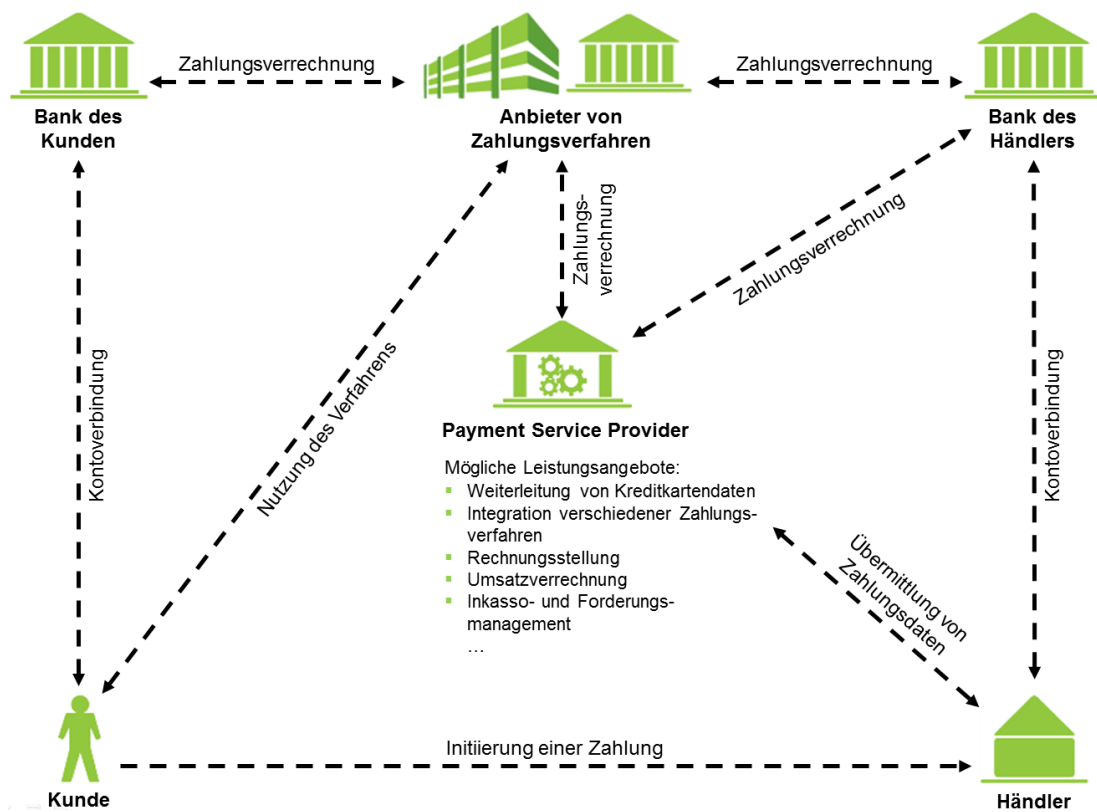
3.3.1 Strukturelle Anbindung

Wenn Versicherungsunternehmen ihren Kunden ein oder mehrere alternative(s) Zahlverfahren zur Verfügung stellen wollen, stellt sich grundsätzlich die Frage nach der strukturellen Anbindung. Soll das einzelne Zahlverfahren mit dessen Spezifika in direktem Kontakt mit dem jeweiligen Anbieter und dessen IT-Infrastruktur in die eigene IT-Architektur angebinden und integriert werden, oder wird die Zusammenarbeit mit einem oder mehreren speziellen Dienstleister(n) – oft als sogenannte Payment Service Provider (PSP) bezeichnet – bevorzugt.

Payment Service Provider sind in diesem Fall Dienstleistungsunternehmen, die als „Vermittler“ zwischen einem Versicherungsunternehmen und einem oder mehreren Anbieter(n) von Zahlverfahren agieren. PSP sind in der Lage, verschiedenste Zahlverfahren mit deren individuellen Besonderheiten technisch zur Verfügung zu stellen. Dabei kann in der Regel zwischen verschiedenen Zahlverfahren gewählt werden, die alle über die gleiche Schnittstelle abgewickelt werden können. PSP bieten

damit den Vorteil, dass Zahlverfahren leichter angebunden und integriert werden können, da sie über spezifische Kenntnisse und Voraussetzungen verfügen, die bei den angebotenen Zahlverfahren zu berücksichtigen sind (zum Beispiel: Voraussetzungen und technische Anbindung für Kreditkartenzahlungen).

Mögliche Funktionen und Leistungsangebote von Payment Service Providern



Quelle: ibi research, E-Commerce-Leitfaden, 3. Auflage 2015, S. 214

3.3.2 Anforderungen an Payment Service Provider

Bei der Auswahl eines Payment Service Providers sind neben der Verfügbarkeit von Zahlverfahren und deren technischer Anbindung eine Reihe weiterer Fragen von Bedeutung, die im Vorfeld im Detail geklärt werden sollten:

Anforderungen an Payment Service Provider

✓	Welchen Service und welche Leistungen bietet der PSP in Bezug auf Verhandlungen mit den Anbietern der verschiedenen Zahlverfahren?
✓	Welche Vorlaufzeit muss für das Aufschalten neuer Zahlverfahren berücksichtigt werden?
✓	Welcher Support und welche Servicelevel beziehungsweise Reaktionszeiten sind bei fachlichen und technischen Fehlern sowie bei Kundenreklamationen möglich und wie können diese vereinbart werden?
✓	Über welchen Kommunikationsweg steht ein solcher Support zur Verfügung? Über ein anonymes Ticketsystem oder über eine persönliche und schnelle Kontaktaufnahme, zum Beispiel mittels Telefon oder eMail?
✓	Welche Kosten (Fixkosten, Transaktionskosten, volumenbezogene Kosten) sind für den PSP zu zahlen? Zu welchen Zeitpunkten?
✓	Wie und in welchen Abständen erfolgt die Abrechnung mit dem PSP? Welche Unterlagen werden diesbezüglich zur Verfügung gestellt?
✓	Welche Funktionalität, Ausprägungen und Aktualität bietet das Reporting des PSP?
✓	Sofern der Einsatz von Kreditkartenzahlungen beabsichtigt ist, erfüllt der PSP die strengen und besonderen Vorschriften gemäß „Payment Card Industry Security Standard“ (PCI-DSS) zur Abwicklung solcher Zahlungsvorgänge?

Checkliste 3

4 Datenschutz, Geldwäsche, Informationssicherheit

Der Zahlungsverkehr hat eine wesentliche Funktion in den Versicherungsunternehmen und steht allein aufgrund seiner risikoimmanenten Prozesse und Inhalte immer im Fokus von Datenschutz und Datensicherheit, Compliance und Regulatorik. Sowohl die bewährten Zahlverfahren wie Lastschrift und Überweisung, aber auch alternative Zahlverfahren im Sinne dieses Leitfadens unterliegen strengen Auflagen. Während das Forderungsausfallrisiko wegen Nichtzahlung für die Unternehmen zwar eine finanzielle Schädigung darstellt, aber grundsätzlich beherrschbar ist, können Verlust, Diebstahl und Missbrauch von Daten bis hin zu einer Cyberattacke einen immensen Reputationsschaden verursachen oder sogar ein Unternehmen vorübergehend stilllegen.

4.1 Datenschutz

Mit der zunehmenden Vielfalt und Verbreitung von alternativen Zahlverfahren und einem entsprechenden Einsatz in den Versicherungsunternehmen sind Änderungen an den bestehenden fachlichen und technischen Prozessen sowie den IT-Systemen notwendig. Hinzu kommen je nach Umfang und Integration verschiedenster Verfahren eine Reihe neuer Geschäftspartner, die ebenfalls entsprechend einzubinden sind. Auf Grund dessen ist es unbedingt erforderlich, bei neuen und alternativen Zahlverfahren eine besondere Sensibilität bezogen auf Datenschutz und Datensicherheit anzuwenden. Dazu gehört auch eine individuelle Bewertung der Fragestellung, in welchem Land entsprechende Daten von wem vorgehalten werden.

An dieser Stelle sei auf die ab 25. Mai 2018 wirksame EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU DS-GVO) und das nationale Gesetz zur Anpassung des Datenschutzrechts an die Verordnung (EU) 2016/679 und zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680 (Datenschutz-Anpassungs- und -Umsetzungsgesetz EU – DSaPUG-EU) vom 30. Juni 2017 verwiesen.

4.2 Geldwäsche

Versicherungsunternehmen sind in bestimmten Fällen Verpflichtete des Geldwäschegesetzes (GwG), welches in 2017 novelliert wurde (vgl. hierzu auch Kap. 7.2.2). Neben den Vorschriften zur Identifizierung und Identitätsprüfung sind hierbei angemessene Risikomanagement-Maßnahmen zu ergreifen sowie verschiedene Überwachungs- und Meldepflichten zu erfüllen. Da die hierfür genutzten IT-Systeme und Prozesse in den Unternehmen teilweise auch auf Zahlungsverkehrsdaten und -systeme zugreifen, ist bei einer Integration alternativer Zahlverfahren oder der Inanspruchnahme eines Payment Service Providers darauf zu achten, dass die Funktionsweise der zur Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung getroffenen Maßnahmen gleichermaßen sichergestellt ist.

4.3 Informationssicherheit

Im Rahmen der Zusammenarbeit mit Payment Service Providern (PSP) zur Anbindung einzelner Zahlverfahren ist die Informationssicherheit von besonderer Bedeutung. Dazu gehören die Teilaspekte IT-Sicherheit, Vertraulichkeit von Daten, die Integrität und Authentizität dieser Daten sowie deren uneingeschränkte Verfügbarkeit (siehe hierzu Glossar).

Alle vorgenannten Schutzziele dürfen nicht isoliert betrachtet werden, da sie voneinander abhängen und sich gegenseitig bedingen. Jedes Versicherungsunternehmen sollte selbst die Gewichtung im Einzelfall und auf die jeweiligen Geschäftsprozesse bezogen vornehmen.

Welche wichtige Rolle die Informationssicherheit in Verbindung mit alternativen Zahlverfahren spielt, wird an folgenden beispielhaften Sachverhalten deutlich:

- Die im Sinne dieses Leitfadens als Payment Service Provider bezeichneten Dienstleistungsunternehmen sind dazu verpflichtet, die zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Dienstleistung genutzten IT-Systeme, Software und Daten durch technische und organisatorische Maßnahmen gegen unberechtigte Zugänge und Zugriffe zu schützen.
- Diese Payment Service Provider müssen sich zu einer sicheren elektronischen Kommunikation mit einer Transportverschlüsselung zur Abwicklung des einzelnen Zahlverfahrens verpflichten.
- Bei der Nutzung von Kreditkartenzahlungen ist zu berücksichtigen, dass diese den strengen und besonderen Vorschriften gemäß „Payment Card Industry Security Standard“ (PCI-DSS) unterliegen. Dieser Sicherheitsstandard für Kreditkartendaten, der für alle Stellen und damit auch Zahlungsdienstleister oder PSP bindend ist, sofern sie Kreditkartendaten verarbeiten, soll vor betrügerischen Attacken, Kartenmissbrauch und Diebstahl schützen.

5 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG)

Bei der zunehmenden Anzahl an alternativen Zahlverfahren stellt sich die Frage, von welcher Güte das einzelne Verfahren ist und ob dieses geeignet ist, auch im Massenzahlungsverkehr eines Versicherungsunternehmens eingesetzt zu werden.

Das Gesetz über die Beaufsichtigung von Zahlungsdiensten – das Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG) – legt fest, wer Zahlungsdienstleister ist und was Zahlungsdienste sind. Neben Kreditinstituten, E-Geldinstituten und der Europäischen Zentralbank fallen auch sogenannte Zahlungsinstitute unter den Anwendungsbereich dieses Gesetzes. Die Zahlungsdienste sind die in § 1 Abs. 2 des ZAG genannten Dienste, wie das Ein- oder Auszahlungsgeschäft, das Lastschriftgeschäft, das Überweisungsgeschäft und das Zahlungskartengeschäft. Sie finden regelmäßig in einer Dreiecksbeziehung zwischen Zahler, Zahlungsempfänger und Zahlungsdienstleister statt.

Das Gesetz geht zurück auf die beiden EU-Zahlungsdiensterichtlinien von 2007 und 2015 und stellt sicher, dass alle Anbieter von Zahlverfahren in dem darin beschriebenen Sinne zugelassen und registriert sind. Gleichzeitig unterliegen alle darin bestimmten Zahlungsdienstleister der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

6 Kosten

Sowohl die Einbindung neuer und alternativer Zahlverfahren, als auch deren laufende Nutzung ist nach aktuellem Stand mit erheblichen Kosten verbunden, so dass Zeitpunkt und Umfang des Einsatzes eine weitreichende Detailbetrachtung erfordern.

Zu einer solchen Detailbetrachtung gehören im Einzelnen folgende Prüffelder:

Kostenprüfung für die Einbindung von Zahlverfahren

Integrationskosten	Analyse und Bewertung der Aufwände für eine Anpassung in Bestandsführungssystemen, Partnersystemen und In-/Exkassosystemen hinsichtlich der Hinterlegung und Weiterverarbeitung von Merkmalen wie Inkassoart, Zahlweg und anderen Kriterien
	Analyse und Bewertung der Aufwände zur Anpassung von Druckstoff
	Analyse und Bewertung der Aufwände zur Herstellung der Verarbeitungsfähigkeit von Zahlungseingängen und/oder Abrechnungsdateien seitens des gewählten Dienstleisters beziehungsweise Payment Service Providers (PSP)
	Analyse und Bewertung der Aufwände zur IT-technischen Integration/Anbindung eines externen Dienstleisters beziehungsweise eines PSP
Laufende Kosten	Analyse und Bewertung der Fixkosten und der transaktionsbezogenen Kosten für das jeweilige neue Zahlverfahren (erfolgreiche Transaktion, Storno, etc.)
	Gegenrechnung der Fixkosten und transaktionsbezogenen Kosten für das/die bisher eingesetzte(n) Zahlverfahren
	Berücksichtigung von eventuellen Zahlungsgarantien versus bisheriger Zahlungsausfälle und diesbezüglicher Aufwände
	Möglicherweise vorhandener Mindestumsatz in EUR oder Stück
Laufende Bearbeitungsaufwände/-kosten	Analyse und Bewertung des Automatisierungsgrades und damit der Folgeaufwände bei der Verarbeitung von eingehenden Zahlungen und/oder Abrechnungen einschließlich aller Gebühren seitens des externen Dienstleisters beziehungsweise des PSP (u. a. Zuordnungsquoten, Abstimmungsaufwände)
	Gegenrechnung der bisherigen Bearbeitungsaufwände für das/die bisher eingesetzte(n) Zahlverfahren
Berücksichtigung der Kosten für verschiedene Zahlverfahren in der Produktkalkulation	Analyse und Bewertung des Ansatzes, die Stand heute deutlich höheren Kosten für neue und alternative Zahlverfahren bereits in der Produktkalkulation mit zu berücksichtigen und diese Verfahren möglicherweise nur für bestimmte Produkte zuzulassen

Surcharging-Verbot

Mit der Umsetzung der Zweiten Zahlungsdiensterichtlinie (PSD 2), die ab Januar 2018 den europaweiten Rechtsrahmen für Zahlungsdienstleistungen bildet, wird ein sogenanntes Surcharging-Verbot umgesetzt. Demzufolge wird zukünftig eine Vereinbarung unwirksam sein, durch die der Schuldner verpflichtet wird, ein Entgelt für die Nutzung einer SEPA-Basislastschrift, einer SEPA-Firmenlastschrift, einer SEPA-Überweisung oder einer Zahlungskarte zu entrichten. Mit dem Begriff Zahlungskarten sind hierbei Debitkarten sowie Kreditkarten im 4-Parteien-Verhältnis (d. h. VISA und Mastercard) gemeint.

Die Regelung findet sich in dem neuen § 270 a BGB, der ausschließlich das Verhältnis zwischen dem Schuldner und dem Gläubiger einer Forderung, nicht jedoch das Verhältnis zwischen dem Zahlungsdienstnutzer und seinem Zahlungsdienstleister. Für Versicherungsunternehmen gilt das Verbot daher regelmäßig im Verhältnis zum Versicherungsnehmer, unabhängig davon, ob es sich um einen Verbraucher handelt. Die Zulässigkeit von Entgeltvereinbarungen im Verhältnis zwischen dem Versicherungsunternehmen und seinem Zahlungsdienstleister bleibt unberührt.

7 Zusatz- und Mehrwertdienstleistungen

Von Payment Service Providern (PSP) werden neben den verschiedenen Zahlverfahren häufig auch weitere Dienstleistungen angeboten. Darüber hinaus zeigen sich insbesondere neue Dienstleister am Markt offen für weitere Zusatzdienstleistungen, die über die Verfahrensinfrastruktur einzelner Zahlverfahren grundsätzlich darstellbar wären. Ein entsprechendes Angebot wird dabei regelmäßig von der Marktnachfrage abhängig gemacht.

Eine Auswahl von interessanten Zusatzdienstleistungen wird im Folgenden kurz erläutert. Wichtig ist, dass bei der Auswahl einer Zusatzdienstleistung eine individuelle und tiefgehende Analyse durch das einzelne Versicherungsunternehmen erfolgen muss, um den tatsächlichen Nutzen im konkreten Fall quantifizieren zu können. Somit begrenzt sich die Beschreibung der Zusatzdienstleistungen auf generelle Aspekte.

7.1 Aktuell nutzbare Zusatzdienstleistungen

7.1.1 Versand von elektronische Rechnungen (E-Invoices)

Durch die Einführung einer elektronischen Rechnung kann sich eine Kosten- und Zeitersparnis für ein Versicherungsunternehmen ergeben. Die Übermittlung der elektronischen Rechnung ist auf verschiedenen Wegen vorstellbar. Zu beachten ist, dass die Zustimmung des Rechnungsempfängers zum Erhalt einer elektronischen Rechnung vorliegt. Die steuerlichen und gesetzlichen Anforderungen an den Inhalt von Rechnungen gelten auch für die elektronische Rechnung und werden an dieser Stelle nicht näher beleuchtet.

Versandwege

Grundsätzlich sollte die Möglichkeit bestehen, dass die Rechnung direkt vom Versicherungsunternehmen erstellt und versandt wird. Darüber hinaus sollte jedoch auch die Möglichkeit bestehen, die Rechnungserstellung und den Versand durch einen externen Dienstleister durchführen zu lassen.

Schnittstellen

Die Bereitstellung der relevanten Daten zur Rechnungserstellung und -übertragung kann aus unterschiedlichen Systemen erfolgen. Bei Einsatz einer Funktionalität beziehungsweise eines Systems zur Erstellung der elektronischen Rechnung muss dieses über Standardschnittstellen verfügen. Dazu zählen beispielhaft folgende Schnittstellen:

- SOAP, API, XML, XBRL – Abkürzung verbreiteter technischer Standardschnittstellen zur Anbindung von Systemen bzw. Standardformate zum Austausch strukturierter Daten (siehe Glossar).
- Vorstellbar ist auch, dass die nötigen Daten zur Rechnungsstellung vom Ursprungssystem in einem entsprechenden Format zur weiteren Verarbeitung an anderer Stelle bereitgestellt werden. Hier bietet sich beispielsweise das Format ZUGFeRD an.
- Unabhängig davon, in welchem Format die Ausgangsrechnungen erstellt und an die Kunden versandt werden, ist die Umwandlung der Rechnung in ein PDF-Format vorzusehen (zum Beispiel für Wirtschaftsprüfer).

Versandform

Neben einem Versand von Rechnungen per E-Mail sollte auch die Ausgabe in ein Portal sowie die elektronische Übermittlung einer entsprechenden Datei steuerbar sein.

Hinsichtlich der Integrität und Authentizität von elektronischen Rechnungen beziehungsweise diesbezüglichen Daten im B2B-Bereich sollte der strukturierte und standardisierte Austausch von Daten via Electronic Data Interchange (sogenanntes EDI-Verfahren) geprüft werden. Nutzen und Ziel einer solchen elektronischen Datenübertragung ist ein zeitreduzierter und verlässlicher Informationsfluss, der eine Beschleunigung der Geschäftsprozesse ermöglicht.

Die Übermittlung von elektronischen Rechnungen kann sowohl für Kunden erfolgen, die ihren Versicherungsbeitrag über ein Lastschriftverfahren vom einzelnen Versicherungsunternehmen einziehen lassen, als auch für die Kunden, die als sogenannte Direktzahler den Beitrag mittels eines anderen Zahlverfahrens an ein Versicherungsunternehmen leisten. Bei elektronischen Rechnungen an Direktzahler bietet sich dann die Integration von unterschiedlichen Zahlverfahren an:

- Integration von Web-Links
Unterstützung von bereits im Markt etablierten Zahlverfahren wie beispielsweise „Paypal“, „Sofortüberweisung“, „Paydirekt“.
- Integration von Barcodes (zum Beispiel: QR-Code)
Nutzung eines einzelnen Zahlverfahrens wie beispielsweise „Barzahlen.de“ oder Verlinkung auf ein Portal, um entweder Zahlungen aus dem Portal heraus anstoßen zu können oder weitere Aktivitäten zu ermöglichen (zum Beispiel: Erteilung eines SEPA-Mandates, Änderung der Kontoverbindung).
- Einbindung eines vorgefertigten Überweisungsträgers (ebenfalls mit integriertem QR-Code) in der Rechnung, der bei Bedarf ausgedruckt werden kann.

Der ausgewählte Kommunikationskanal sollte in der Folge auch den Austausch von Nachrichten – neben der Grundfunktion der Rechnungsübermittlung – ermöglichen.

7.1.2 Zahlverfahren mit einer elektronischen Rechnung

Durch den Onlinehandel hat sich besonders in Deutschland eine Form der elektronischen Rechnung etabliert, die im Schwerpunkt nicht nur den Rechnungsversand vereinfachen, sondern für den Zahlungsempfänger den Eingang der Zahlung sicherstellen soll. Im Grunde handelt es sich bei diesen angebotenen Services um Factoring. Der Zahlungsempfänger erhält den Rechnungsbetrag direkt vom Factor und der Kunde zahlt – schuldbefreiend – an diesen. Der Einsatz dieses Dienstes kann für bestimmte Produkte oder für Verträge im Mahnverfahren von Interesse sein. Ein Beispiel hierfür ist das Zahlverfahren „Klarna“.

7.1.3 Zahlungsüberwachung

Der Einsatz einer zunehmenden Anzahl unterschiedlicher Zahlverfahren bedeutet auch die Notwendigkeit einer entsprechenden Überwachung dieser Verfahren. Hier bieten Payment Service Provider (PSP) eine Vielzahl umfassender Checks und Regelwerke auf Betrugsmuster. Der Nutzen für ein Versicherungsunternehmen ergibt sich aus der Masse der Transaktionen je Zahlverfahren, die ein einzelner PSP abwickelt. Da alternative Zahlverfahren für Versicherungsunternehmen derzeit noch einen geringen Prozentsatz in Bezug auf den Gesamtzahlungsverkehr aufweisen, fehlen hier allerdings intern meist noch statistisch relevante Größen.

Im Rahmen einer solchen Zahlungsüberwachung ist in Kombination mit weiteren Dienstleistungsangeboten von Payment Service Providern auch der direkte Anstoß von Folgeprozessen in Versicherungsunternehmen vorstellbar (zum Beispiel: Impulse für das Mahnverfahren und diesbezügliche Prozesse). Darüber hinaus sind Prüfungen entsprechend gesetzlicher Anforderungen (zum Beispiel: Prüfung gegen verschiedene Sanktions- und Embargolisten) oder gegen die von Versicherungsunternehmen vorgegebenen sogenannten „Blacklists“ vorstellbar.

7.1.4 Bonitäts- und Altersprüfung

Eine Bonitäts- und Altersüberprüfung des Zahlers wird heute bereits von verschiedenen Zahlungsdienstleistern beziehungsweise Payment Service Providern angeboten. Im Onlinegeschäft wird beispielsweise bereits vor Auswahl des Zahlverfahrens in Echtzeit ein Abgleich der eingegebenen Kundendaten auf beispielsweise Identität, Adresse, Alter und Bonität durchgeführt. Je nach Ergebnis dieser Analyse wird eingeschränkt, welche Zahlverfahren dem Kunden – und bis zu welchem Betrag – angeboten werden.

Darüber hinaus ist die angebotene Funktionalität auch unabhängig vom Onlinegeschäft als Echtzeitprüfung nutzbar.

In Folge einer solchen Prüfung wäre damit auch die Anreicherung der internen Bonitätsdaten um weitere Aspekte sowie zusätzliche Informationen zu bestimmten Kundengruppen grundsätzlich möglich.

7.2 Potenziell mögliche Zusatzdienstleistungen

7.2.1 Nutzung des Zahlverfahrens als Identifizierungs- bzw. Authentifizierungstool

Grundsätzlich verfügen einzelne Anbieter von Zahlverfahren über zusätzliche valide Informationen zum Zahler. Diese ergeben sich zum Beispiel aus bestehenden Bankverbindungen oder durch Integration von Kreditkartendaten. Im Zusammenhang mit der Kontoeröffnung oder der Hinterlegung einer Kreditkarte ist regelmäßig die Identifizierung des Zahlers erfolgt, so dass diese Daten theoretisch auch für weitere Dienstleistungen nutzbar sind. Diese Möglichkeiten werden, unter Beachtung der einschlägigen Datenschutzbestimmungen, voraussichtlich im Rahmen von weiteren Produktentwicklungen und Geschäftsmodellen auf dem Markt erscheinen. Auch die Zweite EU-Zahlungsdiensterichtlinie (PSD 2) bietet die Rechtsgrundlage für verschiedene denkbare Services im Bereich der Verifizierung/Authentifizierung. Von Interesse für die Versicherungswirtschaft könnten dabei die im Folgenden genannten Aspekte sein.

7.2.2 Verifizierung der Identität des Vertragspartners im Onlinegeschäft

Die Fragestellung, ob die dem Zahlverfahren immanenten Identifizierungs- und Authentifizierungsprozesse auch für die Überprüfung der vom Kunden angegebenen Identität genutzt werden können (abgeleitete Identifizierung), wird im Rahmen der Umsetzung der Zweiten EU-Zahlungsdiensterichtlinie (PSD 2) unter Umständen konkret durch neue Produktangebote beantwortet werden. Darüber hinaus ist vorstellbar, dass durch den Einsatz eines bestimmten Zahlverfahrens mit einem hinreichend sicheren Authentifizierungsniveau (zum Beispiel: Zwei-Faktor-Authentifizierung) auch die benötigte Identität des Vertragspartners belegt ist. Dies würde im Onlinegeschäft die nachträgliche Verifizierung (zum Beispiel per POSTIDENT-Verfahren) und somit die Verzögerung im Abschlussprozess stoppen.

Die Relevanz dieser Zusatzdienstleistung für Versicherungsunternehmen könnte nicht zuletzt durch die Umsetzung der Vierten Geldwäscherichtlinie erhöht werden.

Vierte EU-Geldwäscherichtlinie

Mit dem am 26. Juni 2017 in Kraft getretenen Gesetz zur Umsetzung der Vierten EU-Geldwäscherichtlinie ist das bisher für Versicherungsunternehmen beim Abschluss von Lebensversicherungen und Unfallversicherungen mit Prämienrückgewähr geltende sogenannte Lastschriftprivileg aus § 55 Abs. 1 des Gesetzes über die Beaufsichtigung der Versicherungsunternehmen (VAG) entfallen. Dieses ermöglichte bisher eine Befreiung von der förmlichen Identifizierungspflicht durch Erteilung einer Einzugsermächtigung (heute: SEPA-Mandat) durch den Versicherungsnehmer und Einzug der ersten Prämie von seinem Konto.

Versicherungsunternehmen sind gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 7 Geldwäschegesetz-neu (GwG) dann Verpflichtete im Sinne des Gesetzes, soweit sie Lebensversicherungsverträge oder Unfallversicherungsverträge mit Prämienrückgewähr (UPR) anbieten oder – seit dem GwG 2017 – Darlehen vergeben.

Da die kontoführenden Kreditinstitute jedoch seit der Umsetzung der Ersten EU-Zahlungsdiensterichtlinie (PSD) nicht mehr verpflichtet sind, den Namen des Kontoinhabers mit dem in der Lastschrift angegebenen Namen des Zahlers abzugleichen, kann nach Auffassung des Gesetzgebers aus Geldwäschesicht nicht mehr hinreichend sichergestellt werden, dass der Versicherungsnehmer tatsächlich der Inhaber des für den Lastschrifteinzug genutzten Kontos ist und damit bei Kontoeröffnung vom kontoführenden Kreditinstitut bereits förmlich identifiziert wurde. Es muss daher eine eigenständige Identifizierung durch das Versicherungsunternehmen erfolgen.

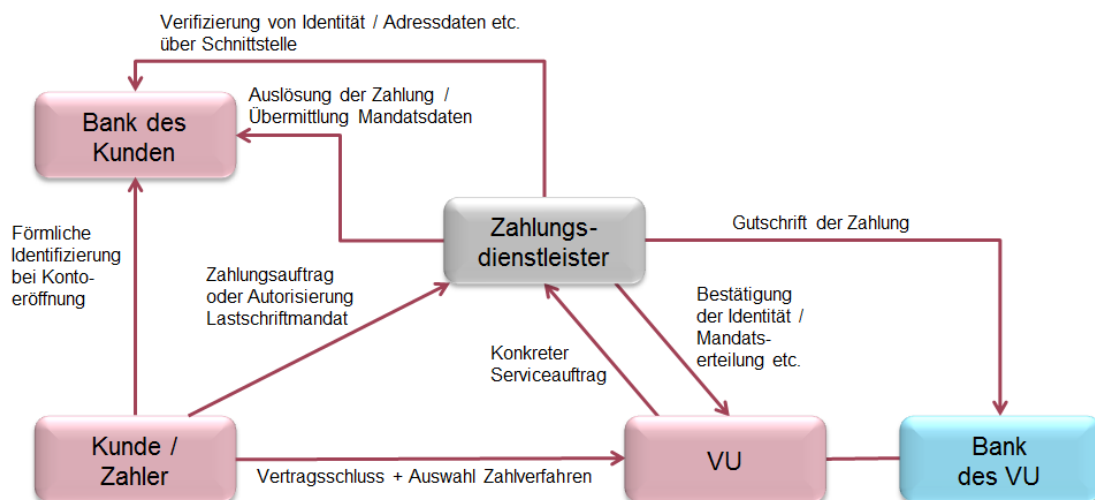
Für die Identitätsüberprüfung vor Abschluss von GwG-relevanten Verträgen stehen daher künftig die in §§ 12, 13 GwG genannten Dokumente und Verfahren zur Verfügung. Im Direktvertrieb wäre demnach eine förmliche Identifizierung unter Vermeidung von Medienbrüchen im Wesentlichen durch Nutzung der eID-Funktion des neuen Personalausweises (nPA) oder des Videoident-Verfahrens möglich. Zum Videoident-Verfahren hat die BaFin am 10. April 2017 ein Rundschreiben veröffentlicht, das die Voraussetzungen für die Nutzung des Verfahrens zur Identifizierung nach dem Geldwäschegesetz festlegt. Das Rundschreiben ist am 15. Juni 2017 in Kraft getreten und ist spätestens drei Jahre nach Inkrafttreten im Hinblick darauf zu evaluieren, ob die geldwäscherechtlichen Anforderungen noch als ausreichend anzusehen sind. Unklar ist derzeit, ob das Verfahren auch nach diesem Zeitpunkt zulässig bleibt.

7.2.3 Elektronisches SEPA-Mandat für Lastschriften (E-Mandat)

Ebenso ist ein Produkt „E-Mandat“ vorstellbar, bei dem die technische Infrastruktur eines Zahlverfahrens genutzt wird, um ein rechtssicheres SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen. Anstelle einer Zahlung gibt der Kunde für künftige Forderungen des Zahlungsempfängers unter Nutzung derselben Authentifizierungsverfahren ein Lastschriftmandat frei.

Die Einholung von SEPA-Lastschriftmandaten im elektronischen Geschäftsverkehr ist derzeit regelmäßig mit Beweisrisiken für die Versicherungsunternehmen verbunden. Zwar sehen die vertraglichen Grundlagen für das SEPA-Lastschriftverfahren seit 2015 vor, dass neben einem schriftlichen Mandat auch elektronische Dokumente zulässig sind, die mittels einer „rechtlich bindenden Zeichnungsmethode“ gezeichnet sind. Über die Akzeptanz der in diesem Zusammenhang denkbaren Zeichnungsmethoden entscheidet jedoch allein die Zahlerbank, so dass die konkrete elektronische Mandatserteilung in der Praxis mit Rechtsunsicherheit behaftet ist. Die Versicherer treffen daher heute auf der Grundlage einer individuellen Risikoabwägung eine geschäftspolitische Entscheidung darüber, welche konkreten Mandatserteilungsverfahren in der Praxis eingesetzt werden sollen.

Die Nutzung eines standardisierten Verfahrens, das – vergleichbar mit einem unterschriebenen, papierhaften Mandat – von vornherein eine relativ sichere Beweisbarkeit der Kundenerklärung sicherstellen würde, wäre jedoch bereits aus Compliancegründen vorzugswürdig. Auch das European Retail Payments Board (ERPB) beobachtet die aktuelle Praxis der elektronischen SEPA-Mandatserteilung kritisch, so dass von europäischer Seite weiterhin die Gefahr einer entsprechenden EU-Regulierung droht, der mit einem anerkannten Verfahren begegnet werden könnte.



Denkbare prozessuale Abwicklung von Zusatzdienstleistungen (Identifizierung, SEPA-Mandatserteilung) durch einen Zahlungsdienstleister

Grafik: GDV

7.2.4 Verifikation von Kontodaten

Sobald Zahlungsdienstleister im Sinne des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes (ZAG) mit Inkrafttreten der Zweiten EU-Zahlungsdiensterichtlinie (PSD 2) gesichert Kontodaten bei den deutschen Banken abfragen können, ist eine Dienstleistung – unter Nutzung derselben technischen Infrastruktur des Zahlverfahrens – vorstellbar und wünschenswert, welche die Existenz eines Zahlungskontos überprüft und bestätigt. Dieser Service wäre dann für Versicherungsgesellschaften sowohl einsetzbar, wenn das Lastschriftverfahren mit den Kunden startet, aber auch im weiteren Verlauf bei Nutzung des Kontos für Überweisungen.

7.2.5 Mitteilung von E-Mail- und Adressdaten

Analog zu den vorgenannten möglichen Mehrwertleistungen sind auch E-Mail- und Adressdaten, die bei den unterschiedlichen Zahlverfahren bereits validiert vorliegen, für Versicherungsunternehmen von Interesse. Diese Daten könnten zukünftig im Zusammenhang mit spezifischen Geschäftsvorfällen genutzt werden, sofern sie im Rahmen von Zahlverfahren zur Verfügung stehen und weiterverarbeitet werden können.

7.2.6 Anreicherung von Kundendaten

Durch den Einsatz von verschiedenen Zahlverfahren sowie Zahlungsdienstleistern beziehungsweise Payment Service Providern entstehen neue Möglichkeiten, um zusätzliche Kundendaten und -informationen zu erhalten. Eine Einwilligung des einzelnen Kunden und eine Berücksichtigung von datenschutzrechtlichen Belangen vorausgesetzt, könnten hier neue Perspektiven durch die Nutzung dieser Informationen entstehen.

7.2.7 Vertragswerk und rechtliche Aspekte

Der administrative Aufwand für die nötigen vertraglichen Vereinbarungen mit Zahlungsdienstleistern beziehungsweise Payment Service Providern sollte sich in einem verhältnismäßigen Rahmen bewegen. Wesentliche Parameter sind hierbei insbesondere:

- Anzahl der notwendigen Vertragspartner
- Anzahl und Umfang der zu unterzeichnenden Vertragsdokumente sowie Möglichkeit der Nutzung bekannter oder zumindest vorgeprüfter Vertragsbedingungen

Grundsätzlich gilt, dass für jeden Anbieter eines Zahlverfahrens eine gesonderte rechtliche Grundlage geschaffen werden muss, um Zugang zu dem jeweiligen Zahlverfahren zu erhalten. Bei den von der Deutschen Kreditwirtschaft angebotenen Zahlverfahren müssen vielfach vertragliche Vereinbarungen mit allen Kreditinstituten geschlossen werden, bei denen Kunden Konten unterhalten.

Es besteht jedoch grundsätzlich die Möglichkeit, sowohl auf Seiten der Versicherungs- als auch auf Seiten der Kreditwirtschaft die Verhandlungen bis zu einem gewissen Grad zu bündeln, um den administrativen Aufwand für das einzelne Versicherungsunternehmen möglichst gering zu halten.

Solche Konzentratoren könnten Rahmenverträge für eine Vielzahl interessierter Unternehmen aushandeln. Erforderliche rechtliche Prüfungen wären in diesem Fall unter Umständen nur einmalig vorzunehmen, soweit die Anforderungen hierfür in den Unternehmen gleichgelagert sind (zum Beispiel: Datenschutz, Allgemeine Geschäftsbedingungen, VAG). Individuelle Verhandlungen mit den Anbietern einzelner Zahlverfahren und mit Zahlungsdienstleistern beziehungsweise Payment Service Providern blieben hiervon selbstverständlich unberührt.

Diese Variante bietet – insbesondere für kleinere und mittlere Versicherungsunternehmen – auch dann Mehrwerte, wenn lediglich Verträge mit einem Vertragspartner zu schließen sind. Gebündelte Vertragsverhandlungen im Interesse einer Branche bieten zudem den Vorteil, dass sich brancheneinheitliche fachliche Anforderungen bei Anbietern von Zahlverfahren leichter adressieren lassen. Gleichzeitig wird die Bereitschaft zum Dialog gesteigert, da hierdurch eine breitere Nachfrage erkennbar wird als bei individuellen Verhandlungen.

Dabei sind jedoch kartellrechtliche Grenzen zu beachten, da eine Bündelung der Nachfrage oder des Angebots eine Wettbewerbsbeschränkung darstellen kann. Hier kommt es insbesondere darauf an, welcher Anteil der Nachfrage bzw. des Angebots gebündelt wird und auf welche Faktoren sich die Verhandlungen beziehen. In Bezug auf Verhandlungen zwischen Einzelhandel und Kreditwirtschaft über die Höhe der EC-Gebühren hat das Bundeskartellamt den Einsatz von sog. Konzentratoren zur (teilweise) gebündelten Verhandlung auf beiden Seiten gebilligt. Vor einer gebündelten Verhandlung auf Seiten der Versicherungswirtschaft müsste in jedem Fall eine kartellrechtliche Prüfung erfolgen.

8 Ausblick

Kundenverhalten und Kundenerwartung

Die Abwicklung des Zahlungsverkehrs befindet sich seit einigen Jahren im Umbruch. Mit den Möglichkeiten, online orts- und zeitunabhängig Produkte oder Dienstleistungen unkompliziert einkaufen zu können, haben sich gleichzeitig auch alternative elektronische Zahlverfahren entwickelt. Die digitale Mobilität mit internetfähigen Endgeräten wie Smartphones und Tablet-PCs treibt diese Entwicklung weiter voran. Gleichzeitig behaupten sich derzeit etablierte Zahlverfahren auf Grund ihrer hohen Prozesseffizienz und durch Kostenvorteile mindestens in wesentlichen Teilbereichen des Zahlungsverkehrs. Damit steht bereits heute eine Vielzahl von verschiedenen Zahlverfahren zur Verfügung, die es mit Blickrichtung Zukunft einzuschätzen und zu bewerten gilt.

Diese Entwicklung beeinflusst auch das Kundenverhalten und die Kundenerwartung im Bereich der Finanzdienstleistungen. Auch wenn sich Versicherungsunternehmen heute noch überwiegend klassischer Zahlverfahren wie der Lastschrift und der Überweisung bedienen, wird die Bedeutung alternativer Verfahren – auch unter Einbindung neuer Marktteilnehmer – für die Versicherungsbranche perspektivisch weiter steigen.

Neue Produkte und Services

Und dabei resultiert diese Entwicklung nicht allein aus der Verfügbarkeit von verschiedensten alternativen Zahlverfahren und der diesbezüglichen Kundenerwartung. Vielmehr erfordern zunehmend völlig neue Produkte auch andere alternative Zahlverfahren neben den etablierten Verfahren Lastschrift und Überweisung. Die Entwicklung bezogen auf den Einsatz unterschiedlicher Zahlverfahren ist auch in der Versicherungsbranche an die Entwicklung von Produkten und einer diesbezüglichen online-Verfügbarkeit einschließlich verschiedenster online-Services gebunden.

Aktuelle Entwicklungen

Zwar wird die aktuell viel diskutierte IT-Technologie „Blockchain“ aufgrund ihrer Nutzung für die Kryptowährung Bitcoin vielfach mit Zahlungsverkehr in Verbindung gebracht. Aktuelle Untersuchungen zeigen jedoch, dass weder Bitcoin noch Blockchain-Technologie im Allgemeinen für die Abwicklung des Massenzahlungsverkehrs in Versicherungsunternehmen geeignet scheint. Anders könnte dies jedoch für Abrechnungsprozesse in den Versicherungsunternehmen und mit deren Partnern aussehen. Insoweit sollte die weitere Entwicklung der Technologie und ihre Eignung für entsprechende Prozesse weiter beobachtet und untersucht werden.

Daneben könnte eine andere aktuelle Entwicklung möglicherweise zu größeren Veränderungen im Zeitverlauf und mindestens in Teilbereichen führen. Die Europäische Zentralbank (EZB) beschäftigt sich im Rahmen einer Initiative mit sogenannten „Instant Payments“. Ein entsprechendes Rulebook wurde bereits veröffentlicht und auf freiwilliger Basis können sich Banken und Kreditinstitute in der Europäischen Union dem Verfahren der Echtzeitzahlung ab November 2017 anschließen. Ziel ist es, die Entwicklung eines integrierten, innovativen und wettbewerbsfähigen Marktes für Zahlverfahren in der Europäischen Union voranzutreiben. Die Umsetzung der Initiative bedeutet die Verkürzung des Zahlvorgangs auf 10 Sekunden und das auf sämtlichen Zahlungskanälen und einer ständigen Verfügbarkeit an 7 Tagen die Woche über 24 Stunden (24/7-Verfügbarkeit). Für den Empfänger der Zahlung heißt das, dass er sofort nach der Zahlung auch über den erhaltenen Betrag verfügen kann.

Die Verfügbarkeit dieses Zahlverfahrens kann auch für die Versicherungsbranche Vorteile bei bestimmten Versicherungsprodukten bieten. Gleichzeitig steigt mit der Verfügbarkeit und einer Verbreitung mit relativ hoher Wahrscheinlichkeit auch die Erwartungshaltung der Kunden, beispielsweise im Schadenfall adhoc und sehr schnell eine entsprechende Entschädigungszahlung zu erhalten.

Perspektiven

Angesichts der aufgezeigten Entwicklung, der weiter fortschreitenden Digitalisierung und dem Wettbewerb im Zahlungsverkehr erscheint ein Zukunftsszenario für die Versicherungsbranche durchaus möglich, wonach Kunden zukünftig für Versicherungsprodukte online unter anderem Rechnungen abrufen, Zahlverfahren auswählen, persönliche Daten ändern, Auszahlungsbeträge abrufen und SEPA-Lastschriftmandate aufgeben können. Dies alles in einer Form ähnlich einem aus dem online-Handel bekannten Warenkorb, in einer gebündelten IT-technischen Lösung und in Verbindung mit einer sicheren Identifizierung und Authentifizierung, für die in der Branche keine neue Lösungen gesucht werden müssen.

Für dies alles gibt es Stand heute Einzellösungen an verschiedenen Stellen und von unterschiedlichen Anbietern. Die weitere Entwicklung wird davon abhängen, ob es gelingt, Kräfte und Interessen zu bündeln, zum Vorteil für alle Beteiligten.

9 Empfehlungen zur weiteren Vertiefung

GDV

www.gdv.de/zahlungsverkehr

ibi Marktstudie

[„Bezahlverfahren in der Versicherungswirtschaft“](#) Juli 2017

BaFin

[www.bafin.de/alternative Bezahlverfahren](http://www.bafin.de/alternative%20Bezahlverfahren)

Deutsche Bundesbank

<https://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Themen/Zahlungsverkehr/zahlungsverkehr.html>

European Banking Authority (EBA)

<https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1904583/Final+Guidelines+on+Authorisations+of+Payment+Institutions+%28EBA-GL-2017-09%29.pdf>

Deutsche Kreditwirtschaft

die-dk.de/psd2

10 Glossar

API	Abkürzung für application programming interface = Anwendungsprogrammierschnittstelle, von einem Softwaresystem anderen Programmen zur Anbindung an das System zur Verfügung gestellt wird.
Authentizität	Echtheit, Zuverlässigkeit und Glaubwürdigkeit einer Mitteilung (z. B. im elektronischen Zahlungsverkehr)
Blacklist	Liste über Marktbeteiligte mit einem erheblichen Ausfallrisiko
Blockchain	Dezentrales Buchungssystem, welches über Peer to Peer(P2P)-Netzwerke, also auch ohne zentrale Instanz, koordiniert werden kann.
Cash-in/out-Verfahren	Verfahren zur Ein- und Auszahlung von Bargeld
Datensicherheit	Schutz von Daten, die sowohl digital als auch analog vorliegen können. Hierbei ist unerheblich, ob diese einen Personenbezug haben oder nicht. Ziel ist dabei, Sicherheitsrisiken zu erkennen, um Daten vor Manipulation, Verlust oder unberechtigter Kenntnisnahme zu schützen.
Datenschutz	Schutz der Privatsphäre eines jeden Menschen, Recht auf informationelle Selbstbestimmung und Schutz vor missbräuchlicher Verwendung personenbezogener Daten. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten gelten Regelungen, die primär im BDSG bzw. den Datenschutzgesetzen der Länder dokumentiert sind.
eID-Funktion	Online Funktion des neuen Personalausweises (nPA)
E-Invoice	Elektronische Rechnung. Der Zahlungsempfänger erhält den Rechnungsbetrag direkt vom Factor und der Kunde zahlt – schuldbefreiend – an diesen.
Euro Retail Payments Board (ERPB)	Gremium, das sich dafür einsetzt die Entwicklung eines integrierten, innovativen und wettbewerbsfähigen Marktes für Massenzahlungen in Euro in der Europäischen Union voranzutreiben
Geldwäschegesetz	Gesetz über das Aufspüren von Gewinnen aus schweren Straftaten (GwG)
eWallet	Auch Cyberwallet; ermöglicht es dem Nutzer Guthaben auf elektronischen Plattformen zu speichern und zur Zahlungen für Waren und Dienstleistungen im Internet zu nutzen.
Instant Payments (=Echtzeitzahlungen)	Zahlungen, über die der Empfänger innerhalb von Sekunden nach der Beauftragung verfügen kann. Die Technologie soll rund um die Uhr (24/7/365) verfügbar sein und eine (nahezu) unmittelbare Bestätigung der Zahlung für den Zahlungsempfänger beinhalten.
Inkasso und Exkasso	Inkasso wird der Forderungseinzug für Versicherungen Exkasso wird z. B. der Transaktionsvorgang der Leistungen genannt. Schadenregulierung des Versicherungsunternehmens gegenüber dem Versicherungsnehmer.

Integrität	Daten und Systeme sind korrekt, unverändert bzw. verlässlich. Integrität ist gestört, wenn z. B. die Ursprungsdaten durch Software- oder Bedienungsfehler verfälscht sind (Empfänger erhält eine andere Nachricht, als die vom Sender abgeschickte).
IT-Sicherheit	Schutz der technischen Verarbeitung von Informationen sowie das fehlerfreie Funktionieren und die Zuverlässigkeit der IT-Systeme
Konzentrator	Dienstleister (z. B. PSP, Verband), über den die notwendigen Vertragsverhandlungen und -abschlüsse im Zahlungsverkehr gebündelt für mehrere Unternehmen einer Branche durchgeführt werden. Ziel ist es, den administrativen Aufwand für das VU möglichst gering zu halten.
Payment Service Provider (PSP)	Dienstleistungsunternehmen, die als „Vermittler“ zwischen einem Versicherungsunternehmen und einem oder mehreren Anbieter(n) von Zahlverfahren agieren.
Payment Card Industry Security Standard	abgekürzt mit PCI bzw. PCI-DSS, ist ein Regelwerk im Zahlungsverkehr, das sich auf die Abwicklung von Kreditkartentransaktionen bezieht und von allen wichtigen Kreditkartenorganisationen unterstützt wird.
POSTIDENT-Verfahren	Methoden der persönlichen Identifikation von Personen, die durch die Mitarbeiter der Deutschen Post AG vorgenommen werden
PSD2	Zweite EU-Zahlungsdiensterichtlinie, nationale Umsetzungsgesetze treten im Januar 2018 in Kraft
QR-Code	Abkürzung für "quick response" (engl. für "schnelle Antwort" oder "schnelle Reaktion"). Sie können von Smartphones und Tablets eingescannt und ausgelesen werden. Die Versicherungswirtschaft setzt sie insbesondere zur Vereinfachung des Zahlungs- und Abrechnungsverkehr gegenüber den Kunden ein.
SOAP	Abkürzung für Simple Object Access Protocol. Ist ein Netzwerkprotokoll, mit dessen Hilfe Daten zwischen Systemen ausgetauscht werden können.
TAN	Abkürzung für Transaktionsnummer, die im Online-Banking verwendet wird
VAG	Gesetz über die Beaufsichtigung der Versicherungsunternehmen; auch Versicherungsaufsichtsgesetz genannt
Verfügbarkeit	Daten und IT-Systeme können von autorisierten Personen im Bedarfsfall uneingeschränkt genutzt werden. z. B. ein Serverausfall stellt einen Angriff auf die Verfügbarkeit dar.
Vertraulichkeit	Daten sind nur befugten Personen zugänglich zu machen sind. Sicherheitsmaßnahmen können einen unbefugten Zugriff auf gespeicherte bzw. auf übermittelte Daten verhindern.
VIDEOIDENT-Verfahren	Methode zur sicheren persönlichen Identifikation von Personen per Video.
White Labeling	Versicherungsunternehmen kann sein Logo auf den Dialogseiten des Zahlendienstleisters oder des Zahlverfahrens mit anzeigen lassen.

XBRL	Abkürzung für Extensible Markup Language, ist ein textbasiertes Format für den Austausch strukturierter Information.
XML	Abkürzung für eXtensible Business Reporting Language. Ist eine auf XML basierende Sprache, mit der elektronische Dokumente im Bereich der Finanzberichterstattung (Jahresabschlüsse) erstellt werden.
Zahlverfahren	Klassisch für die Versicherungsbranche: Überweisung und Lastschrift. Zunehmend von Interesse sind alternative Zahlverfahren.
Zahlungsdienstleister	Siehe Payment Service Provider
Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG)	Gesetz über die Beaufsichtigung von Zahlungsdiensten
Zwei-Faktor-Autentifizierung	dient dem Identitätsnachweis eines Nutzers mittels der Kombination zweier unterschiedlicher und unabhängiger Komponenten (Faktoren). Bei Geldautomaten ermöglicht erst die Kombination aus Bankkarte und PIN die Transaktion.
ZUGFeRD	Abkürzung für „Zentraler User Guide des Forums elektronische Rechnung Deutschland“, Spezifikation für das gleichnamige Format elektronischer Rechnungen

11 Checklisten

Nachfolgend sind die bereits im Hauptteil dieses Praxisleitfadens dargestellten Checklisten noch einmal überblicksartig dargestellt. Sie sollen als Kurzzusammenfassung dienen. Zu den weiterführenden Informationen gelangen Sie durch Anklicken der Überschriften.

Anforderungen der Bereiche Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement

Zahlungssicherheit	Ist ein Widerruf des Zahlers ausgeschlossen bzw. gibt es eine Zahlungsgarantie?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Schnelligkeit	Ist ein schneller Eingang der Kundenzahlung auf VU-Konto gewährleistet?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Automatisierung und Effizienz	Ist die Auswahl Einzel- oder Sammelbuchung möglich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	Ist mit den Daten zu den einzelnen eingehenden Zahlungen eine Aufteilung der Gesamtbeträge nach Versicherungsbeiträgen und Gebührenpositionen möglich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	Ist ein Lastschriftengang mit unterschiedlichen Geschäftsvorfällen (GVC) möglich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	Wird eine Referenznummer (Versicherungsscheinnummer) angegeben?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	Besteht seitens des PSP die Möglichkeit, alle Zahlungseingänge täglich brutto und Gebühren davon getrennt in einer anderen Frequenz gesammelt abzurechnen?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Funktionalität Ein-/Auszahlungen	Ermöglicht das Zahlverfahren sowohl Einzahlungen als Auszahlungen?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Wiederkehrende Zahlungen	Sind sowohl Einmal- als auch wiederkehrende Zahlungen möglich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Reporting	Werden detaillierte Abrechnungsunterlagen bereitgestellt?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Verbreitungsgrad national oder international	Ist die Nutzung im SEPA-Raum sowie im Nicht-SEPA und außereuropäischen Raum möglich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Mindestlaufzeit und Mindestumsatz	Gibt es vertragliche Mindestlaufzeiten oder bestimmte Mindestumsätze?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

Checkliste 1

Anforderungen an ein Zahlverfahren aus Sicht des Kunden und des Vertriebs

Marktpräsenz, Marktdurchdringung und Kundenakzeptanz	Hat das neue Zahlverfahren eine hohe Marktpräsenz und Marktdurchdringung?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Zielgruppe	Ist ein onlinefähiges Girokonto vorhanden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	Werden ggf. notwendige Altersgrenzen eingehalten?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Datenschutz und Datensicherheit	Besteht hinreichende Transparenz für den Kunden, welche Daten für welche Zwecke und von wem (Zahlverfahren, Händler, Bank) genutzt werden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Umfang sensibler Daten zur Nutzung	Wird die Eingabe sensibler Daten auf ein Mindestmaß begrenzt? z. B. Zugangsdaten zum Onlinebankingtool des Kunden sowie die Freigabekennung (z. B. TAN) einer Überweisung	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	Werden Mailadresse und ein Passwort zur Autorisierung einer Zahlung (z. B. PayPal, Paydirekt) verwendet?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Nutzung internetfähiger mobiler Endgeräte	Nutzung internetfähiger mobiler Endgeräte	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Zahlungsbestätigung	Erhält der Kunde die Zahlungsbestätigung in Echtzeit?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Verwaltung wiederkehrender Zahlungen	Ist die Vorgabe von Zahlterminen in der Zukunft möglich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
White Labeling	Kann das Versicherungsunternehmen sein Logo auf den Dialogseiten des Zahldienstleisters oder des Zahlverfahrens mit anzeigen?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Authentifizierungs-/ Autorisierungsvorgang	Werden die Kundenansprüche hinsichtlich Nutzerfreundlichkeit und Sicherheit erfüllt? (Schnelle Installation, einfache Bedienung, Geschwindigkeit, Bandbreite, Stabilität, Verfügbarkeit, Ressourcensparsamkeit; wenig Speicherplatz)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

Checkliste 2

Anforderungen an Payment Service Provider

✓	Welchen Service und welche Leistungen bietet der PSP in Bezug auf Verhandlungen mit den Anbietern der verschiedenen Zahlverfahren?
✓	Welche Vorlaufzeit muss für das Aufschalten neuer Zahlverfahren berücksichtigt werden?
✓	Welcher Support und welche Servicelevel beziehungsweise Reaktionszeiten sind bei fachlichen und technischen Fehlern sowie bei Kundenreklamationen möglich und wie können diese vereinbart werden?
✓	Über welchen Kommunikationsweg steht ein solcher Support zur Verfügung? Über ein anonymes Ticketsystem oder über eine persönliche und schnelle Kontaktaufnahme, zum Beispiel mittels Telefon oder eMail?
✓	Welche Kosten (Fixkosten, Transaktionskosten, volumenbezogene Kosten) sind für den PSP zu zahlen? Zu welchen Zeitpunkten?
✓	Wie und in welchen Abständen erfolgt die Abrechnung mit dem PSP? Welche Unterlagen werden diesbezüglich zur Verfügung gestellt?
✓	Welche Funktionalität, Ausprägungen und Aktualität bietet das Reporting des PSP?
✓	Sofern der Einsatz von Kreditkartenzahlungen beabsichtigt ist, erfüllt der PSP die strengen und besonderen Vorschriften gemäß „Payment Card Industry Security Standard“ (PCI-DSS) zur Abwicklung solcher Zahlungsvorgänge?

Checkliste 3

Kostenprüfung für die Einbindung von Zahlverfahren

Integrationskosten	Analyse und Bewertung der Aufwände für eine Anpassung in Bestandsführungssystemen, Partnersystemen und In-/Exkassosystemen hinsichtlich der Hinterlegung und Weiterverarbeitung von Merkmalen wie Inkassoart, Zahlweg und anderen Kriterien
	Analyse und Bewertung der Aufwände zur Anpassung von Druckstoff
	Analyse und Bewertung der Aufwände zur Herstellung der Verarbeitungsfähigkeit von Zahlungseingängen und/oder Abrechnungsdateien seitens des gewählten Dienstleisters beziehungsweise Payment Service Providers (PSP)
	Analyse und Bewertung der Aufwände zur IT-technischen Integration/Anbindung eines externen Dienstleisters beziehungsweise eines PSP
Laufende Kosten	Analyse und Bewertung der Fixkosten und der transaktionsbezogenen Kosten für das jeweilige neue Zahlverfahren (erfolgreiche Transaktion, Storno, etc.)
	Gegenrechnung der Fixkosten und transaktionsbezogenen Kosten für das/die bisher eingesetzte(n) Zahlverfahren
	Berücksichtigung von eventuellen Zahlungsgarantien versus bisheriger Zahlungsausfälle und diesbezüglicher Aufwände
	Möglicherweise vorhandener Mindestumsatz in EUR oder Stück
Laufende Bearbeitungsaufwände/-kosten	Analyse und Bewertung des Automatisierungsgrades und damit der Folgeaufwände bei der Verarbeitung von eingehenden Zahlungen und/oder Abrechnungen einschließlich aller Gebühren seitens des externen Dienstleisters beziehungsweise des PSP (u. a. Zuordnungsquoten, Abstimmungsaufwände)
	Gegenrechnung der bisherigen Bearbeitungsaufwände für das/die bisher eingesetzte(n) Zahlverfahren
Berücksichtigung der Kosten für verschiedene Zahlverfahren in der Produktkalkulation	Analyse und Bewertung des Ansatzes, die Stand heute deutlich höheren Kosten für neue und alternative Zahlverfahren bereits in der Produktkalkulation mit zu berücksichtigen und diese Verfahren möglicherweise nur für bestimmte Produkte zuzulassen

Checkliste 4

12 Autoren

- Alexander Deleske, Bonn
- Susanne Grießer, Köln
- Ralph Herchenbach, Köln / Hannover
- Christine Jansen, Berlin
- Dr. Mareike Lohmann, Berlin
- Alexander Quadt, Köln
- Jörg Schulz, Hannover



Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.

Wilhelmstraße 43 / 43 G, 10117 Berlin
Postfach 08 02 64, 10002 Berlin

Tel. 030 / 2020-5000, Fax 030 / 2020-6000
www.gdv.de, berlin@gdv.de