

Fokus | Digitalisierung
№ 3 / Mai 2019

Digitale Payment-Partner gesucht

Digitale Payment-Ökosysteme, Open Banking, Third Party Provider, PSD2 – Der Zahlungsverkehr in Deutschland und Europa erlebt derzeit den größten Umbruch seit Einführung bargeldloser Zahlungen. Dies bietet neuen wie etablierten Anbietern die Chance, sich von reinen Zahlungsabwicklern hin zu echten Zahlungsdienstleistern zu entwickeln. Die Versicherungswirtschaft beobachtet diese Entwicklungen sehr aufmerksam und sucht innovative Zahlungsdienstleister als Partner. Hierfür sind folgende Rahmenbedingungen essentiell:

- Zahlungsdienstleistungen für die Versicherungswirtschaft erfordern Verständnis für die spezifischen Gegebenheiten und prozessualen Besonderheiten der Branche.
- Die Wertschöpfungskette rund ums Bezahlen umfasst weit mehr als nur die Abwicklung von Zahlungen. Erst wenn der Bezahlvorgang mit effektiven Mehrwerten für Kunden, Zahlungsdienstleister und Versicherer verbunden ist, werden Zahlungsdienstleister zu digitalen Payment-Partnern.
- Standardisierte Formate und Schnittstellen sind Voraussetzung für effiziente und zukunftsfähige Zahlungsdienstleistungen für die Versicherungswirtschaft.

Patrik Maeyer
Leiter Betriebstechnik,
Digitalisierung und IT
030 2020-5452
p.maeyer@gdv.de

Dr. Mareike Lohmann
Referentin
Betriebstechnik,
Digitalisierung und IT
030 2020-5451
m.lohmann@gdv.de

Zahlungsdienstleister als Partner der Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft

Die Prozesse rund um Zahlung und Auszahlung sind zentrale Erfolgsfaktoren für die Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft. Der Kunde erwartet für die Bezahlung seiner Prämien und die Auszahlung seiner Leistungen höchstmöglichen Komfort, umfassende Flexibilität und maximale Sicherheit. Einer aktuellen Studie von ibi research (Regensburg) zur Folge würden 38 % der repräsentativ befragten Versicherungskunden zukünftig ein Versicherungsunternehmen auch danach auswählen, ob das gewünschte Zahlverfahren angeboten wird. Die Versicherer würden auf diese Kundenerwartung gern reagieren.

Das auf Seiten der Zahlungsdienstleister zu findende Angebot an alternativen Zahlverfahren passt jedoch vielfach nicht zu den Bedürfnissen der Versicherungsunternehmen. Deren spezifische Produkte und Prozesse finden in dem klassischen Serviceangebot der Zahlungsdienstleister bislang wenig Berücksichtigung. Zudem erwarten die Versicherer von einem modernen Zahlungsdienstleister nicht nur die reine Abwicklung einer Zahlung. Es geht ihnen auch um die Kombination des Bezahlvorgangs mit weiteren prozessualen Mehrwerten, um dadurch die Digitalisierungsprozesse in den Unternehmen zu unterstützen und den Automatisierungsgrad zu erhöhen.

Die derzeit im deutschen und europäischen Zahlungsverkehrsmarkt entstehenden Open-Banking-Umgebungen ermöglichen künftig die Schaffung von innovativen Mehrwertangeboten rund um Konto und Zahlung. Geschäftsmodelle können von der reinen Zahlungsabwicklung zu einem Digitalen Payment-Ökosystem umgebaut werden. Auf diese Weise können Zahlungsdienstleister zu starken Partnern bei der Prozessautomatisierung und Digitalisierung der Versicherer werden.

Open Banking

Open Banking bezeichnet die Öffnung der Kreditinstitute und Teile ihrer Daten für Drittanbieter. Über offene API-Schnittstellen (Application Programming Interface) können zugelassene Drittdienstleister auf bestimmte Kontodaten der Kreditinstitute zugreifen. Rechtsgrundlage für das Open Banking ist die Zweite Zahlungsdienstleisterrichtlinie (Payment Services Directive, PSD 2).

Anforderungen der Versicherungswirtschaft an Zahlungsdienstleister

Die Versicherungswirtschaft verfolgt die aktuellen Entwicklungen am Zahlungsverkehrsmarkt sehr aufmerksam. Um einen proaktiven Beitrag zur Unterstützung dieser Entwicklungen zu leisten, hat der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) Anforderungen definiert, die den besonderen Bedarf der Branche rund um die Abwicklung von Zahlungsverkehr mit Blick auf die Zukunft darstellen.

Adressiert sind dabei bewusst und gezielt alle Zahlungsdienstleister, d. h. sowohl Kreditinstitute als auch neue Anbieter, deren Geschäftsmodell auf Services rund um das Bezahlen von Produkten und Dienstleistungen gerichtet ist. Nach Einschätzung der Versicherungswirtschaft bestehen bei beiden die technischen wie rechtlichen Möglichkeiten, um Versicherungsunternehmen und Versicherungskunden ein attraktives und zeitge-

mäßes Angebot an Bezahlleistungen und Zusatzangeboten zu unterbreiten.

Die Kreditwirtschaft und andere Zahlungsdienstleister sind daher ausdrücklich dazu eingeladen, über entsprechende Angebote nachzudenken und über Lösungsansätze für die Branche zu sprechen.

Was erwarten die Versicherungsunternehmen von einem modernen Zahlungsdienstleister?

Neben heute selbstverständlichen Anforderungen und Basisleistungen, die standardmäßig von einem Zahlungsdienstleister erwartet werden, gibt es einige spezifische Anforderungen, die heute nicht flächendeckend umgesetzt sind. Für die effiziente und zukunftsfähige Einbindung eines Zahlungsdienstleisters in Versichererprozesse sind diese Aspekte von wesentlicher Bedeutung:

Ein Vertragspartner – ein Format – eine Schnittstelle

Spezifische Anforderungen der Versicherungsunternehmen an Zahlungsdienstleister

Versicherungsspezifika	Prozessuale Umsetzung versicherungsspezifischer Besonderheiten (Einmalzahlungen und wiederkehrende Zahlweise mit variierenden Beiträgen; Rückzahlungen ggf. höher als letzter Beitrag etc.)
Servicemanagement	Zahlungsdienstleister bündelt Vertragsschluss mit Anbietern aller integrierten Zahlverfahren
Schnittstellen	Einheitliche standardisierte Schnittstelle für Datenaustausch mit allen Zahlungsdienstleistern
Datenformate	Einheitliche standardisierte Formate für die Übermittlung von Zahlungsinformationen
White Labelling	Einbindung von Bezahlösungen im eigenen Corporate Design des Versicherungsunternehmens

Quelle: Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.

Kundenorientierte Mehrwertdienstleistungen machen den Unterschied

Das maßgebende Unterscheidungsmerkmal für Zahlungsdienstleister im neuen Marktumfeld wird das kundenorientierte Angebot an Mehrwertdienstleistungen sein. Das Produkt- und Serviceangebot eines Zahlungsdienstleisters darf sich künftig nicht auf das bloße Angebot von Bezahlverfahren beschränken, sondern muss in der Art eines „Digitalen Marktplatzes“ durch verschiedenste Mehrwertdienste ergänzt werden. Für passgenaue und marktgerechte Services ist jedoch eine genaue Kenntnis der spezifischen Kundenanforderungen nötig. Unterschiedliche Branchen können dabei durchaus auch ganz unterschiedliche Anforderungen haben.

Das Zielmodell eines „Digitalen Marktplatzes“ für Zahlungsdienste wird aktuell auch unter den Begriffen „Digitales Payment-Ökosystem“ oder „Vernetzte Payment-Produktlandschaft“ diskutiert. Aus Sicht der Versicherungsbranche gehören in ein solches Ökosystem in erster Linie E-Invoicing- und Identifizierungs-Dienstleistungen. Diese bieten die Grundlage für eine Vielzahl weiterer zahlungs- und kontobezogener Mehrwertprodukte.

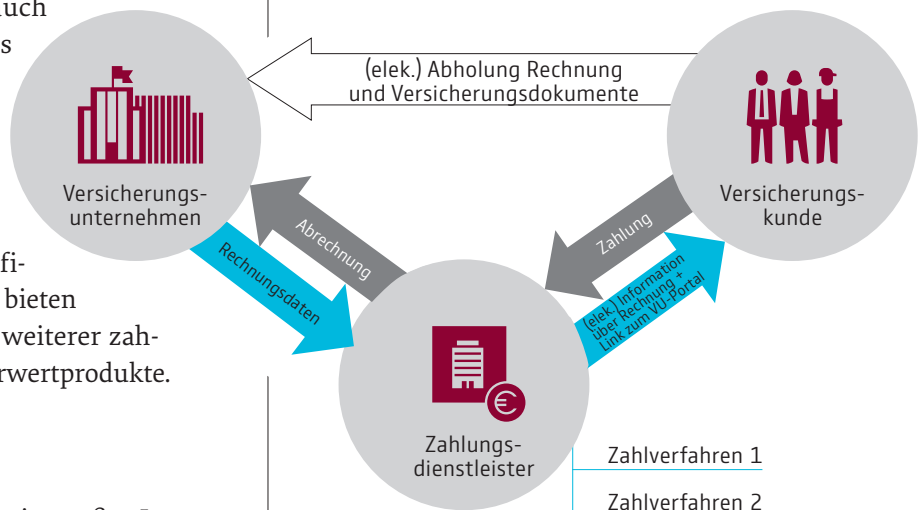
E-Invoicing

Die Versicherungswirtschaft hat ein großes Interesse daran, den Vorgang der Bezahlung von Versicherungs-

prämien zeitlich und medial mit der digitalen Kundenkommunikation zu verbinden. Dies kann heute beim überwiegend papierhaften Versand von Versicherungsscheinen, Rechnungen u. ä. und dem davon losgelösten, nachgelagerten Bezahlvorgang per Lastschrift oder Überweisung nur schwer umgesetzt werden. Für die Versicherungswirtschaft liegt daher ein großes Potenzial für Mehrwertdienstleistungen im Angebot von E-Invoicing-Möglichkeiten.

Verknüpfung elektronischer Rechnungsstellung mit unmittelbarer Bezahlmöglichkeit

Denkbare prozessuale Ausgestaltung von E-Invoicing-Services



Quelle: Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.

Kundenidentifizierung/-authentifizierung

Zentrale Voraussetzung für das Angebot attraktiver Mehrwertdienste durch Zahlungsdienstleister wird die Nutzung eigener oder integrierter e-Ident-Lösungen sein, um vor oder während des Bezahlvorgangs eine sichere Identifizierung des Zahlers vornehmen zu können. Die Integration von Identifizierungstools schafft unter anderem die Grundlage für folgende mögliche Services im Zusammenhang mit Zahlungen:

Identifizierung bzw. Verifizierung der Identität des Vertragspartners im Onlinegeschäft

Rechtssichere Erteilung eines elektronischen SEPA-Lastschriftmandats (E-Mandat)

Prüfung der Bonität des Kunden im Antragsprozess und bei der Auswahl von dem Kunden angebotenen Zahlverfahren

Diese und weitere Mehrwertdienste sind für Versicherungsunternehmen von besonderer Bedeutung. Sie bieten ihnen die Möglichkeit, die eigenen Zahlungsverkehrs- und Abrechnungsprozesse effizienter, digitaler und kundenfreundlicher zu gestalten.

New Thinking:
Zahlungsverkehr als Bestandteil der User-Experience in einer medienbruchfreien Kommunikation zwischen Versicherungsunternehmen und Kunden

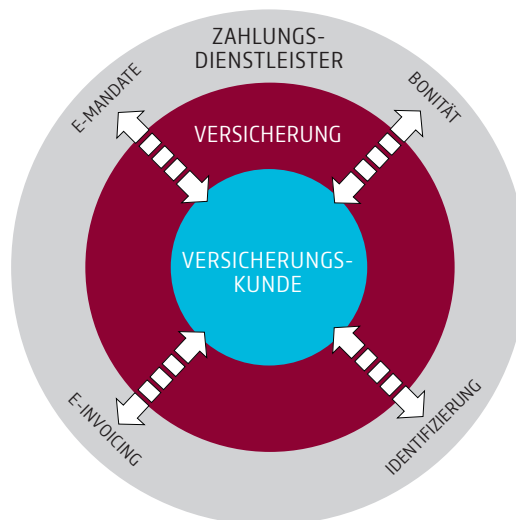
Ungenutzte Potenziale heben und neue Wege gehen

Aus Sicht der Versicherungswirtschaft gilt es, heute schon vorhandene Teil-Lösungen so zu einem neuen Leistungsangebot zusammenzusetzen, dass sowohl für Kunden als auch für die Versicherungswirtschaft Vorteile generiert und ein bislang brachliegendes Potenzial im Zahlungsverkehr genutzt werden kann.

Das Potenzial, das Zahlungsdienstleister in der deutschen Versicherungswirtschaft vorfinden, ist dabei nicht unerheblich. Die deutschen Versicherungsunternehmen wickeln jährlich über 2 Milliarden Zahlungsvorgänge ab. Hiervon sind derzeit etwa 1,5 Milliarden Lastschriftzahlungen. Für diejenigen Zahlungsdienstleister, die zusammen mit den Versicherern neue Wege im Zahlungsverkehr gehen wollen, liegen die Mehrwerte daher auf der Hand.

Mehrwerte für alle Beteiligten

Zusammenspiel von Versicherungsunternehmen, Zahlungsdienstleistern und Kunden beim Angebot von Mehrwertdiensten



Quelle: Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.

Impressum

Herausgeber

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



Verantwortlich

Patrik Maeyer
 Leiter Betriebstechnik, Digitalisierung und IT
 Tel. 030 2020-5452
 E-Mail: p.maeyer@gdv.de

Publikationsassistentz

Heike Strauß

Redaktionsschluss

29.04.2019

Autoren

Dr. Mareike Lohmann
 Tel. 030 2020-5451
 E-Mail: m.lohmann@gdv.de

Titelbildnachweis

iStock.com

Alle Ausgaben ...

auf GDV.DE