

Zahlungsdienstleistungen neu gedacht

Ungenutzte Potentiale im Zahlungsverkehr – Wer findet und geht neue Wege?

Erwartungen der Versicherungswirtschaft
an Zahlungsdienstleister

Stand: August 2019

Zahlungsdienstleistung neu gedacht

Ungenutzte Potenziale im Zahlungsverkehr – Wer findet und geht neue Wege?

Erwartungen der Versicherungswirtschaft
an Zahlungsdienstleister

Stand: August 2019

Impressum

Herausgeber

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
Wilhelmstraße 43 / 43 G, 10117 Berlin
Postfach 08 02 64, 10002 Berlin
Tel. 030 / 20 20 – 50 00, Fax 030 / 20 20 – 60 00
www.gdv.de, berlin@gdv.de

Verantwortlich

Patrik Maeyer
Leiter der Abteilung Betriebstechnik, Digitalisierung und IT
Tel. 030 / 20 20 – 54 52
E-Mail: p.maeyer@gdv.de

Autoren

Dr. Mareike Lohmann
Tel. 030 / 20 20 – 54 51
E-Mail: m.lohmann@gdv.de

Arne Boysen, Signal Iduna
Laura Geier, R+V
Susanne Grießer, Generali
Georghe Hartig, HUK Coburg
Ralph Herchenbach, HDI
Falk Löffler, Nürnberger
Ralf Samson, LVM
Jörg Schulz, VGH
Christian Sommer, VKB

Publikationsassistenz

Kerstin Handrack
Tel. 030 / 20 20 – 51 72
E-Mail: k.handrack@gdv.de

Redaktionsschluss dieser Ausgabe
31.07.2019

Inhaltsverzeichnis

1. Warum dieser Katalog?	05
2. Allgemeine Kriterien zur Auswahl eines Zahlungsdienstleisters und Vertragsgestaltung	11
2.1. Allgemeine Kriterien	11
2.2. Vertragsgestaltung	13
2.3. Service und Support	15
3. Technische Anbindung	17
4. Zahlungsabwicklung	19
5. Abrechnung / Reporting	21
6. Mehrwerte	23
6.1. E-Invoicing und digitale Kundenkommunikation	24
6.2. Kundenidentifizierung / -authentifizierung	26
6.3. Erteilung eines rechtssicheren E-Mandats	27
6.4. Bonitätsprüfung	28
6.5. Betrugsprävention	29
6.6. Verkäuferschutz	30
6.7. Individualisierte Steuerung der Zahlverfahren	31
6.8. Kommunikationskanal (Übermittlung von Vertragsinformationen und weiterer Informationen)	32
6.9. Datengewinnung für Steuerung Customer Relationship Management (CRM)	32
6.10. Verwaltung von Stammdaten (Adressdaten, Kontodaten)	32
7. Fazit und Zusammenfassung	35
Abkürzungsverzeichnis	37
Tabellenverzeichnis	38
Ansprechpartner	39

1. Warum dieser Katalog?

Ausgangssituation

Eine zunehmend bunte Welt von Möglichkeiten für die Bezahlung von Leistungen und Produkten in den verschiedensten Branchen wird für den Einzelnen zunehmend selbstverständlich. Dies gilt für den Endverbraucher gleichermaßen wie für den Geschäftskunden. Über Jahrzehnte wurde mit Bezahlen der Zahlungsverkehr über die Kreditinstitute und deren Zahlverfahren verbunden. Heute tummeln sich zusätzlich die sogenannten BigTechs und zahlreiche FinTechs auf dem Markt der Zahlungsdienstleistungen und werden dabei sukzessive zum wesentlichen Bestandteil der täglichen Zahlungsverkehrsabwicklung.

Im E-Commerce ist es seit Jahren eine Selbstverständlichkeit, zwischen verschiedenen Möglichkeiten der Bezahlung wählen zu können, der stationäre Handel und sonstige Dienstleister haben längst begonnen nachzuziehen. Andere Branchen tun sich demgegenüber noch schwer mit dieser Entwicklung und einem entsprechenden Angebot. Dies gilt auch für die Versicherungsbranche in Deutschland, die immerhin jährlich – allein im inländischen Erstversicherungsgeschäft – über **2 Milliarden Zahlungsvorgänge** abwickelt und damit ein nicht unbedeutender Zahlungsdienstanutzer in Deutschland ist.¹ Dennoch spielen in der Versicherungswirtschaft Alternativen zu den bisher klassischen Zahlverfahren Lastschrift und Überweisung noch eine sehr untergeordnete Rolle. Von diesen 2 Milliarden Zahlungsvorgängen sind rund 1,5 Milliarden Lastschriftzahlungen.

Kein Bedarf oder kein Angebot?

Insofern drängt sich zwangsläufig die Frage auf, warum die Situation hier anders und eine vergleichbare Entwicklung bisher noch nicht erkennbar ist. Ist die Versicherungswirtschaft einfach nur zu träge? Gibt es Besonderheiten in dieser Branche, die andere Lösungen erfordern? Fehlt es an entsprechenden Leistungsangeboten oder werden vorhandene Möglichkeiten einfach (noch) nicht genutzt?

Nachhaltige Entwicklungen werden immer dann vorangetrieben und bekommen zusätzlich eine Eigendynamik, wenn es einen Bedarf für ein entsprechendes Angebot gibt. Von daher könnte man im ersten Schritt annehmen, dass es von Kundenseite für die Bezahlung von Versicherungsprodukten bisher schlichtweg keinen größeren Bedarf an einer breiten Auswahlmöglichkeit von Zahlverfahren gibt. Nach einer aktuellen Studie von ibi research, Regensburg sieht die Situation im Detail aber durchaus etwas anders aus.² Je jünger der einzelne Kunde, umso größer ist die Erwartungshaltung an eine Auswahlmöglichkeit von Zahlverfahren. Und 38 % der repräsentativ befragten Versicherungskunden würden zukünftig ein Versicherungsunternehmen auch danach auswählen, ob das gewünschte Zahlverfahren angeboten wird. 22 % würden dafür gegebenenfalls auch einen etwas höheren Preis in Kauf nehmen. Insofern müsste dieser für die Zukunft erkennbar steigende Bedarf schon heute mehr Aktivitäten auslösen, als die zuvor beschriebene Entwicklung erkennen lässt.

¹ Schätzung des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV).

² <https://ibi.de/veroeffentlichungen/Bezahlverhalten-von-Versicherungskunden>, Stand: 31.07.2019).

Bei einer Detailbetrachtung von prozessualen Abläufen in der Versicherungswirtschaft im Vergleich zu anderen Branchen fällt jedoch ein wesentlicher Unterschied auf, der erst auf den zweiten Blick in den Fokus gerät: Die Art und Weise sowie der Zeitpunkt der Kommunikation mit den Kunden.

Im Gegensatz zu anderen Branchen sind Kommunikation mit den Kunden und Bezahlvorgänge zeitlich oftmals deutlich voneinander getrennt. Zudem findet digitale Kommunikation mit den Kunden im Kontext einer Zahlungsaufforderung nicht annähernd in dem Umfang statt, wie es in anderen Branchen inzwischen selbstverständlich und prozessual etabliert ist. Versicherungsunterlagen wie Versicherungsscheine, Nachträge, Rechnungen oder auch Zahlungserinnerungen und Mahnungen werden noch weit überwiegend in Papierform versandt. Und wenn der einzelne Kunde vorher nicht das Lastschriftverfahren vereinbart hat, wird weit überwiegend zur Zahlung des offenen Betrages mittels Überweisung aufgefordert. Es gibt heute regelmäßig keine End-to-End-Prozesse, keine Verlinkungen auf Bezahlmöglichkeiten, keine Möglichkeiten des sofortigen mobilen Bezahls. Eine **digitale Kommunikation mit einer Verknüpfung von Zahlungsaufforderung, Bezahlung und auch Zahlungsbestätigung** findet in den allermeisten Fällen heute nicht statt. Ausnahmen bilden hier nur die Versicherer mit online abschließbaren Produkten. Dabei handelt es sich in aller Regel entweder um Direktversicherer oder um neue, standardisierte Produkte. Dies alles sind aber keine Schritte, um auch bestehende Versicherungsverträge mit einem Dauerschuldverhältnis differenziert auf alternative Zahlverfahren umzustellen, soweit dies dem Kundenwunsch entspricht oder aufgrund prozessualer Veränderungen im Versicherungsunternehmen Vorteile bietet.

Einerseits sind also erste Schritte feststellbar, andererseits gibt es Stagnation oder nur zaghafte Ansätze einer Entwicklung bei einem mindestens mittelfristig deutlich zunehmenden Bedarf.

Was sind die Ursachen dafür:

- Es mangelt an einem Leistungsangebot für Branchen abseits vom Handel, mit dem Kundenkommunikation und Bezahlvorgang für immaterielle Leistungen effizient miteinander verknüpft werden können.

Entsprechende Lösungen von Seiten jedes einzelnen Versicherungsunternehmens versprechen keinen Erfolg, da am Ende eine Vielzahl an unterschiedlichen Lösungen – aus Kundensicht gedacht – keine oder nur eingeschränkte Akzeptanz erhalten werden.

- Für die Einbindung von alternativen Zahlverfahren fallen in den Versicherungsunternehmen entweder erhebliche Aufwände an oder man bedient sich Zahlungsdienstleistern, sogenannten Payment Service Providern (PSP), die dann allerdings neue und bisher nicht standardisierte Schnittstellen und Problematiken zur Folge haben.

Die Kreditwirtschaft und andere Zahlungsdienstleister sind ausdrücklich dazu eingeladen, über entsprechende Angebote nachzudenken und über Lösungsansätze für die Versicherungsbranche zu sprechen. Aus Sicht der Versicherungswirtschaft gilt es, heute schon vorhandene Teil-Lösungen so zu einem neuen Leistungsangebot zusammenzusetzen, dass sowohl für Kunden wie auch für Kreditinstitute bzw. andere Zahlungsdienstleister und auch für die Versicherungswirtschaft Vorteile generiert und brachliegende Potenziale genutzt werden.

Echte Zahlungsdienstleister gesucht

Mit der 2. EU-Zahlungsdiensterichtlinie (PSD2) wurde die Grundlage geschaffen, dass sich sowohl traditionelle Zahlungsdienstleister, d. h. Banken und Sparkassen, als auch die neu am Markt zugelassenen Dienstleister verstärkt mit Mehrwertdienstleistungen gegenüber ihren Kunden profilieren können. Aktuell ist zu beobachten, dass der mit der PSD2 verfolgte Open-Banking-Ansatz den Finanzdienstleistungssektor massiv verändert und für eine neue Wettbewerbssituation im Payment-Markt sorgt. Die voranschreitende Digitalisierung wirkt sich dabei verstärkend aus. Für Banken, Sparkassen und neue Zahlungsdienstleister eröffnet sich nun gleichermaßen die Chance, sich zu einem Payment Service Provider im eigentlichen Wortsinne zu entwickeln. Die entstehenden offenen API-Ökosysteme ermöglichen die Schaffung von innovativen Mehrwertangeboten rund um Konto und Zahlung.

Es ist durchaus zu beobachten, dass sowohl die deutsche Kreditwirtschaft als auch neue Zahlungsdienstleister derzeit bereits dabei sind, über zukünftige Anforderungen und Leistungsmodelle nachzudenken, um ihre Payment-Produktlandschaft an die sich ändernden Anforderungen von Privat- und Geschäftskunden anzupassen. In einer Studie von Sopra Steria Consulting und dem F.A.Z.-Institut aus dem Jahr 2018 gaben 93 % der befragten Institute das Ziel an, einen Umbau in Richtung einer digitalen Bankenplattform vorzunehmen.³ Dies könnte beispielsweise durch eine Kombination von eigenen Finanzprodukten mit einem Netzwerk bankfremder Produkt- und Vertriebspartner geschehen.

Für passgenaue und marktgerechte Produkte ist jedoch eine genaue **Kenntnis der spezifischen Kundenanforderungen** nötig. Unterschiedliche Branchen können dabei durchaus auch ganz unterschiedliche Anforderungen haben. Die spezifischen Anforderungen und der besondere Bedarf, den die Versicherungswirtschaft rund um die Abwicklung von Zahlungsverkehr mit Blickrichtung Zukunft hat, sind in dem nachfolgenden Anforderungskatalog dargestellt und erläutert. Der Katalog soll insofern einen Beitrag zur Unterstützung der aktuellen Entwicklungen und Überlegungen der Zahlungsdienstleister in Richtung eines integrierten Payment-Dienstleisters leisten. 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 zeitgemäßes Angebot an Bezahlleistungen und Zusatzangeboten zu unterbreiten.

Erfolge fangen mit Querdenken an – Ein noch theoretisches Ziel-Modell

Für eine erfolgreiche Weiterentwicklung des Zahlungsverkehrs in Deutschland ist allerdings ein kooperatives Zusammenwirken von Zahlungsdienstleistern und -nutzern, Innovationswille und die Offenheit für ganz neue, bisher unbeschrittene Wege und Ansätze nötig.

³ Quelle: <https://www.der-bank-blog.de/deutsche-banken-digitalkonzept/studien/banking-trends/37470/>, Stand: 23.07.2019

Warum sollte zukünftig beispielsweise nicht eine Verknüpfung von Kundenkommunikation der Versicherungswirtschaft mit dem Online-Banking der Kreditwirtschaft möglich sein? Eine Lösung, die in anderen Ländern bereits sehr erfolgreich praktiziert wird. Damit einhergehende Perspektiven gehen aus dem nachfolgenden Anforderungskatalog hervor.

Auf Seiten anderer Zahlungsdienstleister wird eine Entwicklung notwendig sein, die neue Schnittstellen – in Analogie zu den etablierten und bereits standardisierten Schnittstellen zu den Kreditinstituten – ebenfalls standardisiert. Zudem ist es notwendig, eine Vielzahl von Administrationshürden abzubauen und prozessuale Besonderheiten der Versicherungswirtschaft zu berücksichtigen. Nicht der Versuch, bestehende Lösungen zu übertragen, wird erfolgreich sein, sondern die Anpassung des Angebotes an den aus Kundensicht gedachten Bedarf für die Versicherungswirtschaft.

Zum Verständnis dieses Anforderungskataloges und der dahinterstehenden Idee hilft die gedankliche Vorstellung eines heute noch theoretischen Zielmodells:

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**“ ergänzt werden durch verschiedenste Mehrwertdienste. Dazu gehören z. B. Möglichkeiten zur digitalen Kommunikation mit (Versicherungs-) Kunden und Geschäftspartnern. Nach einer sicheren Authentifizierung werden Versicherungskunden und Geschäftspartnern Unterlagen und Informationen zur Verfügung gestellt. Neben Unterlagen können auch Web-Links eingestellt werden, mit denen Kunden und Geschäftspartner Unterlagen abrufen können, die im Hintergrund auf Servern der jeweiligen Versicherungsunternehmen vorgehalten werden. Mit den Unterlagen und Informationen ist eine für den Kunden und Geschäftspartner sehr einfache Auswahl von verschiedenen Zahlverfahren verknüpft, die zuvor vom jeweiligen Versicherungsunternehmen vorbestimmt werden kann. Dabei erfolgt die Bezahlung über eine Warenkorb-Funktion, die auch für andere Services genutzt werden kann, beispielweise die Erteilung eines SEPA-Mandates.

Der „Digitale Marktplatz“ kann von allen Versicherungsunternehmen genutzt werden und ist dabei selbstverständlich auch über mobile Endgeräte erreichbar. Durch die Hinterlegung einer E-Mail-Adresse wird sichergestellt, dass Kunden und Geschäftspartner mit einer E-Mail darüber informiert werden, wenn neue Unterlagen und Informationen verfügbar sind.

Das Zielmodell dieses „Digitalen Marktplatzes“ ist dabei nichts anderes als die derzeit auch unter den Begriffen **Digitales Payment-Ökosystem** oder vernetzte Payment-Produktlandschaft diskutierten Ansätze.

Nutzen und Vorteile für alle Beteiligten

Ein solches Zielmodell bietet Nutzen und Vorteile für alle Beteiligten:

- Für die Versicherer bietet sich die Möglichkeit, die eigenen Zahlungsverkehrs- und Abrechnungsprozesse effizienter, digitaler und kundenfreundlicher zu gestalten und dabei die Datenhoheit über die eigenen Kundendaten zu wahren. Die Kommunikation mit dem Kunden kann zeitlich und faktisch mit dem Bezahlvorgang für Versiche-

rungsdienstleistungen verbunden und damit der Kundenkontakt direkter gestaltet werden. Neue Lösungen werden auch auf Seiten der Geschäftspartner von Versicherungsunternehmen (Vermittler und Großkunden) Anwendung finden, woraus wiederum neue Perspektiven für die Zusammenarbeit mit diesen Partnern in Bezug auf Zahlungs- und Abrechnungsverkehr entstehen würden.

- Der Versicherungskunde erhält die Möglichkeit, Bezahlvorgänge bei seinem Versicherer digital, schnell und medienbruchfrei sowie entsprechend seiner individuellen Präferenzen vorzunehmen.
- Für den Zahlungsdienstleister bietet sich die Möglichkeit, über eine Vielfalt an Dienstleistungen rund um den Zahlungsverkehr die eigene Kundenschnittstelle zu pflegen und zu intensivieren und gleichzeitig über eintretende Synergieeffekte Zahlungsdienstleistungen effizienter anzubieten.
- Neue Service- und Dienstleistungspakete erlauben die Amortisation möglicher höherer Kosten für digitale Zahlverfahren.

Strukturierung der Anforderungen

In den nachfolgenden Ausführungen werden einerseits die spezifischen Anforderungen der Versicherungswirtschaft an die erwarteten Basisleistungen eines Zahlungsdienstleisters aufgeführt (Kapitel 2-5) und zugleich Vorschläge für erforderliche sowie wünschenswerte Mehrwertdienstleistungen im Sinne eines zukunftsfähigen, kundenorientierten Payment-Marktplatzes skizziert (Kapitel 6). Die Basisleistungen eines Zahlungsdienstleisters werden dabei untergliedert in folgende Leistungskomplexe:

- Vertragsgestaltung und allgemeine Kriterien zur Auswahl eines Zahlungsdienstleisters (Kapitel 2),
- Technische Anbindung (Kapitel 3),
- Zahlungsinitiierung (Kapitel 4),
- Abrechnung / Reporting (Kapitel 5).

Im Hinblick auf die aufgeführten Anforderungen wird wiederum unterschieden zwischen Standardanforderungen und Zusatzanforderungen. Erstere sind für die betreffende Dienstleistung zwingend. Zusatzanforderungen sind hingegen solche, die für die Ausgestaltung des Services sinnvoll und erforderlich sind, um automatisierte und digitalisierte Prozesse in den Versicherungsunternehmen optimal unterstützen zu können.

Start in den Dialog

Die Ausführungen sind aktuell als Gesprächsgrundlage zu verstehen. Konkrete Umsetzungs- und Integrationsmaßnahmen müssen selbstverständlich durch eine individuelle Überprüfung der rechtlichen Rahmenbedingungen (insbesondere Datenschutzrecht, Compliance, Risikomanagement und Outsourcing-Bestimmungen) begleitet werden. Dies gilt insbesondere für Angebot und Nutzung von Mehrwertdiensten im Sinne von Kapitel 6.

2. Allgemeine Kriterien zur Auswahl eines Zahlungsdienstleisters und Vertragsgestaltung

2.1. Allgemeine Kriterien

Die vom einzelnen Versicherungsunternehmen als maßgebend angesehenen Kriterien für die Auswahl eines Zahlungsdienstleisters werden sich z. B. in Abhängigkeit von der individuellen geschäftspolitischen Zielsetzung und Ausrichtung des jeweiligen VU unterscheiden. **Zwingende** Standardkriterien, die bei der Auswahlentscheidung eines jeden Versicherers eine Rolle spielen werden, sind jedoch in der nachfolgenden Checkliste aufgeführt:

Die richtige Auswahl des Zahlungsdienstleisters

Tabelle 1 · Standardanforderungen – Allgemeine Kriterien

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Zulassung / Beaufsichtigung nach dem Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz (ZAG)	Dienstleistungen sind regelmäßig als Zahlungsdienste im Sinne von § 1 ZAG zu qualifizieren. Der Dienstleister muss daher als Zahlungsdienstleister von der BaFin zugelassen und entsprechend beaufsichtigt werden.	Die BaFin führt gemäß § 43 Abs. 1 ZAG auf ihrer Internetseite ein Zahlungsinstituts-Register. Dieses gibt Auskunft über alle inländischen Zahlungsinstitute, denen die BaFin eine Erlaubnis nach § 8 Abs. 1 ZAG a. F. bzw. nach § 10 Abs. 1 ZAG erteilt hat, mit dem Datum der Erteilung, dem Umfang der Erlaubnis und gegebenenfalls dem Datum des Erlöschens oder Aufhebung der Erlaubnis, vgl. https://www.bafin.de/DE/PublikationenDaten/Datenbanken/ZahlungsinstituteRegister/register_zahlungsinstitute_artikel.html (Stand: 17.06.2019)
Unternehmensgröße / Eigentümerstruktur	Der Dienstleister muss im Hinblick auf Mitarbeiterkapazitäten, Unternehmensgröße und Rechtsform eine hinreichende Servicequalität und -beständigkeit gewährleisten und entsprechend nachweisen können.	Börsennotierte Unternehmen müssen ihr Geschäftsmodell regelmäßig auch an Aktionärsinteressen ausrichten.
Marktstellung / Transaktionsvolumen / Referenzen	Als Grundlage für eine stabile, verlässliche Vertragsbeziehung sollte der Dienstleister <ul style="list-style-type: none"> – bereits hinreichend lange als Zahlungsdienstleister am Markt tätig sein – signifikante Transaktionsvolumina, möglichst steigend, abwickeln – bereits mit vergleichbaren Unternehmen innerhalb / außerhalb der Versicherungsbranche mit entsprechend positiven Referenzen zusammenarbeiten. 	Hilfreich kann zudem eine Aufschlüsselung der Transaktionsvolumina nach Zahlverfahren sein. So kann gezielt die Marktstellung des Zahlungsdienstleisters in den ggf. vom VU präferierten Zahlverfahren erfragt werden.
Marktkennntnisse / Marktbeobachtung / Reaktionsgeschwindigkeit	Der Anbieter sollte über Expertise zu aktuellen Marktentwicklungen, Anbieterlandschaft, Risikoentwicklungen etc. verfügen, um fachkundige Empfehlungen geben zu können.	Je nach individueller VU-Ausrichtung ist eine entsprechende Expertise bezogen auf den nationalen oder auf den europäischen / internationalen Markt erforderlich.

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
	<p>Auf Basis dieser Expertise sollte der Dienstleister individuelle Beratungsleistungen erbringen können, welche Zahlverfahren bezogen auf Produkte, Vertriebskanäle, Kundenzielgruppen etc. zu empfehlen sind.</p> <p>Auf veränderte Marktbedingungen sollte der Dienstleister schnell reagieren können (z. B. Marktzulassung neuer relevanter Zahlverfahren, Marktausscheiden / Insolvenz / Krisenmeldungen zu bislang genutzten Zahlverfahren).</p>	
Erwartungen hinsichtlich Portfolio Zahlverfahren	<p>Hinsichtlich der vom Dienstleister zur Integration angebotenen Zahlverfahren sollten die vom VU erwarteten Zahlarten / Zahlverfahren vertreten sein.</p> <p>Darüber hinaus sollte der Dienstleister bereit und in der Lage sein, zusätzlich gewünschte Zahlverfahren (je nach VU-Ausrichtung ggf. auch international stark nachgefragte Verfahren) in das Portfolio zu integrieren.</p>	<p>Grundsätzlich sollte erwartet werden, dass die am Markt etablierten Zahlverfahren, insbesondere die SEPA-Zahlverfahren selbstverständlich abgewickelt werden können.</p> <p>Zusätzlich gewünschte Zahlverfahren sollten einfach und schnell in das Portfolio aufgenommen werden können.</p>
IT-Sicherheit / Datensicherheit	<p>Der Anbieter muss Vorgehensweisen entwickelt und dokumentiert haben, um Sicherheitsrisiken in der unternehmenseigenen IT zu identifizieren und Sicherheitsmaßnahmen umzusetzen.</p> <p>Zertifizierungen auf Basis des vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) entwickelte IT-Grundschutz-Standards sowie eine ISO 27001-Zertifizierung werden als verpflichtende Standards erwartet.</p>	<p>Eine Bewertung zum Managementsystem der Informationssicherheit (ISMS), ITSCM, BCM, Asset Management, Personal Sensibilisierung, Zugangs- und Rechtekonzept und Kryptografie sollte ebenso durchgeführt werden.</p>
PCI-DSS-Zertifizierung	<p>Der Anbieter muss über eine PCI-DSS-Zertifizierung für die Verarbeitung von Kreditkartendaten verfügen.</p>	<p>Die Zertifizierung gemäß dem Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) ist Vorschrift für alle Unternehmen, die Kreditkartendaten verarbeiten. Da mit der Abwicklung durch einen Zahlungsdienstleister keine Kartendaten beim VU selbst gespeichert werden, entfällt die Notwendigkeit einer eigenen Zertifizierung. Diese wird nur von dem Dienstleister selbst verlangt.</p>
Datenschutz (DSGVO, Datenlöschung)	<p>Die Umsetzung der datenschutzrechtlichen Anforderungen der EU-DSGVO bzw. des BDSG-neu und ggf. bestehender Spezialregelungen muss im Unternehmen dokumentiert und von einem Datenschutzbeauftragten überwacht werden.</p> <p>Es sollte insbesondere klar dokumentiert sein, auf welcher Rechtsgrundlage die Verarbeitung von Kundendaten beruht (z. B. Vertrag oder Einwilligung), wo und wie Kundendaten gespeichert werden bzw. wann und wie Kundendaten wieder gelöscht werden. Die Versicherungswirtschaft geht dabei grundsätzlich davon aus, dass Kundendaten ausschließlich innerhalb der EU gespeichert werden.</p> <p>Zudem sollte Klarheit darüber bestehen, ob und wenn ja, mit welchen Sub-Dienstleistern der Zahlungsdienstleister kooperiert, welche Leistungen von diesen übernommen werden und in welcher Form die datenschutzrechtlichen Anforderungen bei diesen sichergestellt sind.</p> <p>Der Zahlungsdienstleister speichert lediglich die für den Zahlungsprozess relevanten Daten. Bei eventuell vereinbarten Zusatzleistungen werden ggf. mehr Daten des Kunden benötigt.</p>	<p>Soweit Daten außerhalb der EU gespeichert werden, erfordert dies einen expliziten Hinweis des ZDL und eine gesonderte Prüfung durch das VU.</p> <p>Das Datenschutzkonzept des Zahlungsdienstleisters muss dem VU zur jederzeitigen Einsichtnahmemöglichkeit bereitgestellt werden.</p>

2.2. Vertragsgestaltung

Beim Abschluss des Dienstleistungsvertrages zwischen Versicherungsunternehmen und Zahlungsdienstleister werden neben grundsätzlichen Anforderungen an die Vertragsgestaltung (z. B. nach DSGVO) **standardmäßig** folgende Aspekte erwartet:

Die Zusammenarbeit vertraglich gestalten

Table 2 · Standardanforderungen – Vertragsgestaltung

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Kosten / Kostenarten	<p>Der Vertrag muss sämtliche für das VU anfallenden Kosten transparent aufschlüsseln, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fixkosten, die bei der Integration bzw. während der laufenden Abwicklungstätigkeit des Zahlungsdienstleisters entstehen – Kosten Dritter (Klarstellung, ob diese in die Dienstleister-Abrechnung inkludiert sind oder separat von Dritten abgerechnet werden) – transaktionsbezogene / volumenbezogene Kosten. <p>Zudem bedarf es der Klarstellung, ob bei den vereinbarten Kosten ein garantiertes Transaktionsvolumen vorausgesetzt wird.</p>	<p>Integrations- und laufende Kosten sollten vom Zahlungsdienstleister nach Kostenpositionen aufgeschlüsselt werden (z. B. Systeminstallation, Beraterhonorare etc.). Auf diese Weise hat das VU die Möglichkeit, evtl. versteckte Kosten zu erkennen.</p>
Vertragslaufzeit / Kündigungsfristen	<p>Die Anforderungen an Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen variieren stark. Grundsätzlich sollten sie jedoch so geregelt sein, dass das VU die Bindung an den Zahlungsdienstleister proaktiv gestalten kann.</p>	<p>Maßgebend für die individuelle Vertragsgestaltung könnten z. B. folgende Aspekte sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Soll der Einsatz des Dienstleisters zunächst getestet werden? – Soll ein Anbieterwechsel bei Bedarf schnell vollzogen werden können? – Sollen günstige Konditionen langfristig festgeschrieben werden? – Soll von einer günstigen Preisstaffelfung bei längerer Laufzeit profitiert werden?
Rollen und Vollmachten	<p>Im Rahmen des Vertrages mit dem Zahlungsdienstleister müssen Rollen und Vollmachten für einzelne Tätigkeiten (z. B. Auszahlungen, Kontoauszugsverarbeitungen etc.) festgelegt werden.</p>	<p>Neben dem automatisierten Datenaustausch mit „technischen“ Usern gibt es heute auch teilautomatisierte Prozesse (Manuelle Verarbeitung / Abholung der Kontoauszüge). Hierfür müssen entsprechende Nutzerkonzepte auf Seiten des ZDL bzw. der über diesen angebundenen Anbieter von Zahlverfahren vorliegen.</p>
Nicht-Euro-Zahlungen	<p>Zahlungen werden in der Hauptwährung „EUR“ abgewickelt. Die Umrechnung von Fremdwährungen erfolgt durch den Dienstleister.</p>	<p>Die Art der Umrechnung von Fremdwährungen ist separat zu vereinbaren.</p>
Absicherung von Kundengeldern	<p>Im Rahmen des Dienstleistungsvertrages zwischen VU und Dienstleister sollten Sicherungsverfahren vereinbart werden, die das VU vor dem Verlust der Kundengelder (z. B. im Falle der Insolvenz des Zahlungsdienstleisters, Missbrauchsfälle etc.) schützen. Denkbar sind hier entsprechende Versicherungen, Einrichtung von Treuhandkonten etc.</p>	<p>Das VU vertraut dem Zahlungsdienstleister die technische Abwicklung des Zahlungsverkehrs allein auf Basis eines Dienstleistungsvertrages an. Für den Zeitraum zwischen Zahlung des Kunden und Abrechnung ggü. dem VU liegen die Kundengelder, je nach Zahlverfahren, in der Obhut des Zahlungsdienstleisters.</p>

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Datenübertragung bei Anbieterwechsel	Der Dienstleister muss sicherstellen können, dass im Falle der Vertragsbeendigung mit dem VU sämtliche Daten und Token, die zur Abwicklung wiederkehrender Kundenzahlungen notwendig sind, an einen neuen Dienstleister übertragen werden.	Da VU mehrheitlich wiederkehrende Zahlungen im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen abwickeln, ist deren lückenlose Fortführung im Falle eines Anbieterwechsels essenziell.

Ein wesentlicher Vorteil der Einbindung eines Zahlungsdienstleisters (im Vergleich zur Einbindung einzelner Zahlverfahren) ist, dass der Dienstleister als alleiniger Vertrags- und Ansprechpartner für das VU zur Verfügung steht, unabhängig davon, welche Zahlverfahren integriert werden. Dieser Vorteil greift jedoch nur dann vollumfänglich, wenn der Zahlungsdienstleister die Verträge mit den einzelnen Anbietern der durch ihn integrierten Zahlverfahren aushandelt und abschließt. Im Ergebnis ist dann nur ein einziger Vertragsschluss zwischen VU und Zahlungsdienstleister nötig.

Die Beschränkung des Vertragsschlusses auf einen einzigen Vertrag mit dem Zahlungsdienstleister ist am Markt allerdings noch nicht durchgehend vorzufinden. Überwiegend sind mit bestimmten Anbietern von Zahlverfahren gesonderte Verträge zu schließen. Dies erhöht den administrativen Aufwand beim VU sowie erschwert und verzögert regelmäßig die Integration. Aus Sicht der Versicherungswirtschaft ist daher eine echte Bündelungsfunktion seitens der Zahlungsdienstleister erklärte Zielvorstellung. Individuelle Konditionsvereinbarungen zwischen Zahlungsdiensteanbietern und VU bleiben hiervon selbstverständlich unberührt. Diese sollten jedoch formell in die Verträge mit dem Zahlungsdienstleister einfließen.

Dementsprechend ergeben sich folgende **zusätzliche Anforderungen** der Versicherungswirtschaft an Verträge mit Zahlungsdienstleistern:

Ein Dienstleister – Ein Vertrag

Tabelle 3 · Zusatzanforderungen – Vertragsgestaltung

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Vertragsschluss / Vertragspartner	Ziel ist ein einziger Vertragsschluss zwischen VU und Zahlungsdienstleister, sodass das VU von gesonderten Vertragsschlüssen mit den Anbietern der einzelnen anzubindenden Zahlverfahren entbunden werden kann.	
Vertragsgestaltung / Vertragsinhalte	Auf die Vertragsgestaltung des Zahlungsdienstleisters mit den einzelnen Zahlungsdiensteanbietern sollte das VU allerdings inhaltlich Einfluss nehmen können. Spezifische Anforderungen des VU sollten eingebracht werden können. In den VU vorgeprüfte / anerkannte Vertragsbedingungen (z. B. zu Datenschutz, VAG) sollten in den Vertrag eingebracht werden können.	Verschiedene VU verwenden bei sämtlichen Verträgen mit Dritten konzerneigene Vertragsklauseln für wesentliche vertragliche Aspekte (z. B. Datenschutz, VAG).

2.3. Service und Support

Die Versicherungswirtschaft erwartet von einem Zahlungsdienstleister **standardmäßig** folgende Service- und Supportleistungen:

Unterstützung bei Implementierung und Betrieb – Wesentliche Voraussetzung für die Zusammenarbeit

Table 4 · Standardanforderungen – Service und Support

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Support-Leistungen in Implementierungsphase	<p>Es wird erwartet, dass dem VU ein fester Implementierungsmanager zur Seite gestellt wird, der die Implementierung begleitet.</p> <p>Der Dienstleister muss während der Implementierung eine Testumgebung zur Verfügung stellen. Diese sollte möglichst „produktionsnah“ ausgestaltet sein. Die branchenspezifische Prozessumgebung muss dabei berücksichtigt werden (End-To-End-Testprozesse; Berücksichtigung Hausbank-Anbindung etc.).</p> <p>Zudem werden sonstige Dienstleistungen (z. B. Beratungs- / Unterstützungsleistungen) bei der Implementierung erwartet.</p>	
Verfügbarkeit des Systems	<p>Der Dienstleister stellt sicher, dass die Services zur Zahlungsabwicklung 24 h an 365 Tagen (7×24) zur Verfügung stehen.</p>	<p>Die Verfügbarkeit wird dabei z. B. durch eine sogenannte Microservice-Architektur und die zusätzlich redundante Auslegung aller Systeme erreicht.</p> <p>Die Microservice-Architektur stellt sicher, dass Störungen bzw. Wartungen einzelner Services keinerlei Auswirkungen auf das gesamte System haben.</p>
Verfügbarkeit des Supports	<p>Am Markt üblich sind heute Verfügbarkeiten (24 h, 365 Tage) von 99,5 %. Diese muss jeder Zahlungsdienstleister sicherstellen.</p>	
Support-Leistungen während laufendem Betrieb	<p>Der laufende Support muss über eine persönliche Kontaktaufnahme, z. B. per Telefon oder E-Mail, nicht nur über ein anonymes Ticketsystem, erfolgen.</p> <p>Idealerweise steht dem VU ein fester Ansprechpartner beim Zahlungsdienstleister zur Verfügung.</p> <p>Für den Fall von Abwicklungsproblemen muss ein Eskalationsprozess (je nach Schweregrad der Problemstellung) beim Zahlungsdienstleister definiert sein und dem VU zur Verfügung gestellt werden.</p>	

3. Technische Anbindung

Die technische Anbindung der neu am Markt tätigen Zahlungsdienstleister an die Versicherer-Prozesse erfolgt heute – anders als bei Kreditinstituten – weitgehend individuell und proprietär. Vollautomatisierte, digitale Geschäftsprozesse lassen sich hierdurch kaum realisieren. Ein Schwerpunkt der VU-Anforderungen liegt daher in der Forderung nach Schaffung einer standardisierten fachlichen wie technischen Schnittstelle für den Datenaustausch. Dementsprechend richtet sich die **zwingende Anforderung** heute auf folgenden Aspekt:

Effizienz in der Zusammenarbeit erfordert die gleiche Sprache

Table 5 · Standardanforderungen – Technische Anbindung

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Schnittstelle aus fachlicher Perspektive (Formate)	<p>Die Bereitstellung fachlicher Informationen und strukturierter Daten muss in einer Weise erfolgen, die eine generelle vollmaschinelle Weiterverarbeitung durch das VU ermöglicht.</p> <p>Die VU erwarten die Bereitstellung der Abrechnungsdaten durch den ZDL in einer einheitlichen Struktur, die Zahlungsanweisungen und -bestätigungen transportieren kann. Der Austausch erfolgt dabei ggü. dem VU in einem einheitlichen Format für alle über den Zahlungsdienstleister angebotenen Zahlverfahren.</p> <p>Der Zahlungsdienstleister stellt für die mit einer Zahlung einhergehenden Folgeprozesse und Use-Cases – beispielsweise Irrläufer, Fehlüberweisungen etc. – entsprechende Lösungen bereit.</p>	<p>Aktuell werden von Dienstleistern proprietäre Lösungen in Form von strukturierten Daten, aber auch von Kontodaten im pdf-Format zur Verfügung gestellt – ein durchgängiger Prozessablauf ist nicht realisierbar.</p> <p>Bis dato ist keine allgemeingültige Struktur für die Übermittlung von Zahlungsinformationen bei alternativen Zahlmethoden definiert. Denkbar wäre eine Neudefinition oder die Modifikation bestehender Formate (z. B. camt/pain). Je mehr Mehrwertdienstleistungen ein Zahlungsdienstleister für das VU anbietet (vgl. Kap. 6), desto größer wird der Bedarf für Formatstandards.</p> <p>In jedem Fall sollte die Definition eines Formatstandards von zentraler Stelle begleitet werden (z. B. durch den GDV). Die Entwicklung individueller Formatlösungen wäre kontraproduktiv.</p> <p>Oggleich Rückläufer über bestimmte Zahlungsdienstleister abbildbar sind, bestehen grundsätzliche Schwierigkeiten darin, genau mit solchen oder ähnlichen Folgeprozessen bzw. Ausnahmen umzugehen. Vom Zahlungsdienstleister werden Lösungen erwartet, die eine vollautomatisierte Verarbeitung von Chargebacks, Irrläufern etc. beim VU erlauben.</p>

Eine weitgehend automatisierte Aufbereitung und Weiterverarbeitung der mit dem Zahlungsdienstleister ausgetauschten Daten im Versicherungsunternehmen setzt aber nicht nur standardisierte Datenformate voraus. Erforderlich ist auch ein Datenaustausch über standardisierte technische Schnittstellen, so wie dies heute bereits für den Datenaustausch mit Kreditinstituten realisiert ist. Wesentliche **Zusatzanforderungen**

für eine zukunftsfähige und effiziente Anbindung neuer Zahlungsdienstleister sind daher die folgenden Aspekte:

Effiziente Schnittstellen – Ein fachlicher Standard – Ein Technologie-Standard

Tabelle 6 · Zusatzanforderungen – Technische Anbindung

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Technische Realisierung einer Schnittstelle bei asynchronem Ablauf (zeitversetzt, nicht realtime)	Neben einheitlichen Formaten für den Datenaustausch zwischen VU und Zahlungsdienstleister sollte auch die technische Übermittlung der Daten einheitlich erfolgen. Soweit eine asynchrone Abwicklung gewünscht ist, bietet sich hierfür ein Datenaustausch per Message Queuing über das GDV-Branchennetz an. Für die Übertragung der Daten kann die unter den fachlichen Anforderungen genannte neue einheitliche Datenstruktur verwendet werden.	Die Anbindung soll gesichert über einheitliche Standards in einer Struktur erfolgen, mit der die Versicherer bestehende Prozesse unangepasst weiterführen können.
Technische Realisierung einer Schnittstelle bei synchronem Ablauf (realtime-Abwicklung)	Soweit eine synchrone Abwicklung gewünscht ist, kann der Datenaustausch zwischen VU und ZDL mit Standard Web-Services respektive einer RESTful API (REST = Representational State Transfer) erfolgen.	Aufgrund der grundsätzlichen Forderung nach einheitlichen Schnittstellen, bietet der REST-Service eine einfache Alternative zu ähnlichen und heutzutage gängigen Verfahren wie das Netzwerkprotokoll SOAP (Simple Object Access Protocol) und die Beschreibungssprache WSDL (Web Services Description Language).

4. Zahlungsabwicklung

Die Basisdienstleistung eines in die Versicherungsprozesse integrierten Zahlungsdienstleisters besteht in der Ausführung einer Zahlung, idealerweise über eine bedarfsgerechte Auswahl an verschiedenen Bezahlverfahren.

Im Rahmen der Zahlungsabwicklung durch den Zahlungsdienstleister sind die nachfolgenden Standardanforderungen **verpflichtend** zu erfüllen:

Massen-Zahlungsverkehr mit Besonderheiten

Tabella 7 · Standardanforderungen – Zahlungsabwicklung

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Zahlungsvarianten	<ul style="list-style-type: none"> Eingangs- / Ausgangszahlungen aus VU-Sicht: VU unterscheiden zwischen einer klassischen Einmalzahlung, wiederkehrenden Zahlungen mit einem bis auf Widerruf gleichbleibenden Betrag zu feststehenden Terminen („Abo-Modell“) und wiederkehrenden Zahlungen mit variablen Beträgen zu variablen Terminen (im Sprachgebrauch auch „echte wiederkehrende Zahlungen“). <p>Der Impuls für die Initiierung einer Zahlung durch den Kunden geht bei Einmalzahlungen und wiederkehrenden Zahlungen mit variablen Beträgen zu variablen Terminen vom VU aus. Der Impuls kann unterschiedlich gestaltet sein, siehe hierzu Prozessalternativen 1 und 2 im Kapitel 6.1 (Abbildungen 2 und 3).</p> <p>Im „Abo-Modell“ muss die Möglichkeit bestehen, dass mit der ersten Zahlung entweder vom VU (regelmäßige Auszahlungen wie bspw. Rentenzahlungen) oder vom Kunden (regelmäßige Einzahlungen wie bspw. Beiträge zu einer Lebensversicherung) wiederkehrende Zahlungen mit einem gleichbleibenden Betrag und mit festen Terminen hinterlegt werden können. Der Zahlungsdienstleister bietet insofern die Möglichkeit der Hinterlegung eines Zahlplans.</p> <ul style="list-style-type: none"> Rückabwicklung: Rückzahlungen an den Kunden sind über das ursprüngliche oder vom VU festgelegte Zahlverfahren vorzunehmen. 	<p>Wiederkehrende Zahlungen zu einem gewählten Bezahlverfahren betreffen sowohl Ein- und Ausgangszahlungen in variierender Höhe.</p> <p>Auszahlungen können höher sein, als die letzte geleistete Zahlung.</p>
Integriertiefe	Wahlweise kann die Integration als Absprache zum ZDL (wahrnehmbar), in Form von White Labelling („Look and Feel“ des VU) oder in Form von IFrame-Integration erfolgen.	Das VU wählt in Abhängigkeit von technischen und eigenen Corporate Design-Anforderungen die Integriertiefe.
Kommunikation zu Zahlungsdaten	Das VU legt fest, ob die Kundenkommunikation zu (geänderten) Zahlungsdaten über das VU oder über den ZDL erfolgen soll.	Bei Kommunikation durch das VU und Verwendung des Bezahlverfahrens „Kreditkarte“ muss der Versicherer durch den ZDL die Information über eine erforderliche Änderung bzw. Aktualisierung erhalten.
Sprachen	Der Bezahlvorgang muss in mehreren Sprachen zur Verfügung gestellt werden.	
Währungen	Transaktionen müssen in verschiedenen Währungen abgewickelt werden können.	

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Sanktionslisten / Embargoprüfung	Alle in Deutschland rechtlich vorgeschriebenen Prüfungen werden durch den ZDL durchgeführt. Wahlweise kann eine vom VU vorgegebene Blacklist- oder Whitelistprüfung die gesetzlichen Prüfungen ergänzen.	Im Rahmen der GwG-Prüfung besteht bei selektiver Übernahme einzelner Zahlverfahren durch einen oder mehrere ZDL die Herausforderung, die bei der notwendigen kumulierten Betrachtung aller Zahlungsströme auf Kundenebene erforderlichen Informationen zusammenzuführen.
Wiederholung bei fehlgeschlagener Zahlung	Bei fehlgeschlagenen wiederkehrenden Zahlungen mit gleichbleibenden Beträgen zu feststehenden Terminen in einem sogenannten „Abo-Modell“ (bspw. wegen fehlender Kontodeckung) initiiert der Zahlungsdienstleister nach zuvor festgelegten Fristen einen zweiten Zahlungsvorgang.	
Fraud-Prävention	Der ZDL prüft vor der Zahlungsabwicklung auf eventuelle Betrugsfälle. Kreditkarten, die beispielsweise als gestohlen gemeldet wurden, werden direkt beim Check-out abgelehnt.	

5. Abrechnung / Reporting

Im Rahmen der Abrechnung sind die nachfolgenden Anforderungen **verpflichtend** zu erfüllen. Das gilt ebenso für die genannten Kriterien der Berichterstattung und des Reporting.

Operative Exzellenz und Controlling im Abrechnungsverkehr

Tabelle 8 · Standardanforderungen – Abrechnung / Reporting

Anforderungen	Anforderungedetails	Hinweise
Abrechnungsinformationen (Zahlungseingangsverarbeitung)	<ul style="list-style-type: none"> Die Abrechnung erfolgt wahlweise im Bruttoverfahren (Zahlung und Gebühren getrennt) oder im Netto-Verfahren (Zahlung abzüglich Gebühren). Die Vollständigkeit der benötigten Daten muss gegeben sein: Beträge, Datum (Initiierung, Verarbeitung, Buchung, Valuta, ...), Verwendungszweck, Name, Vorname, Adresse, Kontoangaben, ... Wahlweise tägliche, wöchentliche oder monatliche Bereitstellung der abgerechneten Zahlungen je nach vereinbarten Zahlverfahren (ggf. auch realtime-Anforderung). 	<p>Das VU legt das Verfahren je ZDL fest.</p> <p>Kontoangaben sind: ZDL-Schlüssel, IBAN, Nutzer-Konten-ID (E-Mail, Handynummer etc.), (Kredit-)Kartenummer, Token (verschlüsselte, eindeutige Information), ...</p> <p>Das VU bestimmt die Periodizität sowie Art und Weise der Bereitstellung von Abrechnungsdaten.</p>
Abrechnungsperiode	Das einzelne VU ist frei in der Wahl der Abrechnungsperiode bzgl. der Gebühren und gibt sie dem ZDL vor.	In der Regel sollen die Gebühren monatlich abgerechnet werden. Andere Intervalle wie täglich oder wöchentlich müssen möglich sein. Weiterhin sollte zusätzlich auch eine Jahresabrechnung erstellt werden.
Reporting	<p>Der ZDL stellt einen Online-Zugang bereit, über den jederzeit alle Transaktions-, Abrechnungs- und Reporting-Daten dem VU zur Verfügung stehen.</p> <p>Eine hohe Funktionalität und Flexibilität des Reportings ist sicherzustellen. Hierzu gehören neben typischen Statistiken auch Auswahl-, Filter- und Sortierwerkzeuge.</p> <p>Der ZDL stellt dem VU dabei auch einen Downloadbereich zur Verfügung.</p>	Hierdurch soll dem VU ein Datenimport zur Weiterverarbeitung (Datenbanken, Excel, ...) ermöglicht werden.

6. Mehrwerte

Die Ausführungen in den Kapiteln 1-5 enthalten neben heute selbstverständlichen Anforderungen an die Basisleistungen eines Zahlungsdienstleisters auch verschiedene spezifische Anforderungen der Versicherungsbranche. Diese ermöglichen den Unternehmen die vollumfängliche Integration der Zahlungsdienstleistungen in ihre unternehmensinternen Prozesse und unterstützen die Automatisierung und Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft.

Dabei handelt es sich jedoch überwiegend um Anforderungen, die bereits heute von einzelnen Dienstleistern – zumindest in Teilen – offeriert werden, jedoch noch nicht flächendeckend verfügbar sind. Sie sind insofern lediglich eine kundenorientierte Modifikation und Weiterentwicklung bestehender Dienstleistungen.

Mit den Ausführungen im nachfolgenden Kapitel soll jedoch ein Schritt in Richtung eines **Digitalen Payment-Ökosystems** unternommen werden. Aus Sicht der Versicherungswirtschaft wird das maßgebende Unterscheidungsmerkmal für Zahlungsdienstleister nämlich künftig in der Frage liegen, welches kundenorientierte Angebot an Mehrwertdienstleistungen ein Zahlungsdienstleister – ob Kreditinstitut oder neuer Dienstleister – zu bieten hat. Nach Ansicht der Versicherungswirtschaft wird es im Rahmen des neuen Marktumfeldes für Zahlungsdienste nicht ausreichen, das Produkt- und Serviceangebot auf die bloße Abwicklung von Bezahlvorgängen zu beschränken. Dieses muss vielmehr in der Art eines „Digitalen Marktplatzes“ ergänzt werden durch verschiedene Mehrwertdienste, die im Baukastensystem entsprechend dem individuellen Bedarf der Zahlungsdienstnutzer kombiniert und zusammengefügt werden können.

Für passgenaue und marktgerechte Services ist jedoch eine genaue Kenntnis der spezifischen Kundenanforderungen nötig. Unterschiedliche Branchen können dabei durchaus auch ganz unterschiedliche Anforderungen an Mehrwertdienste haben.

Die maßgebenden Bausteine aus Sicht der Versicherer sind dabei einerseits Services, die die digitalen Prozesse im Versicherungsunternehmen unterstützen. Andererseits erfordert die fortschreitende Digitalisierung aber auch neue und flexible Lösungen in der Kommunikation mit dem Kunden. Es gilt, den Vorgang der Bezahlung von Versicherungsprämien zeitlich und medial so mit der digitalen Kundenkommunikation zu verbinden, dass den Versicherern neue, kundenorientierte Service- und Produktangebote ermöglicht werden. Denkbar sind hier Service-Bausteine, deren Mehrwerte sich über sämtliche Lebensphasen eines Versicherungsvertrages erstrecken.

Mehrwertdienste versprechen vielfältige Einsatzbereiche, Möglichkeiten und Potenziale

Abbildung 1· Zusammenfassende Darstellung möglicher Mehrwertdienste über die Vertragslaufzeit eines Versicherungsvertrages



6.1. E-Invoicing und digitale Kundenkommunikation

Grundsätzlich bieten verschiedene Zahlungsdienstleister bereits heute die Erstellung von elektronischen Rechnungen im Rahmen von Onlinegeschäften an. Diese werden in der Regel direkt vom Zahlungsdienstleister erstellt, sobald der Kunde „Artikel“ auf einer Webseite kauft. Die Rechnungstellung erfolgt in unmittelbarem zeitlichen Zusammenhang mit dem Grundgeschäft. Im Gegensatz zu anderen Branchen sind Kommunikation mit den Kunden (Vertragsschluss) und Bezahlvorgänge im Rahmen typischer Versicherungsverträge zeitlich jedoch oftmals deutlich voneinander getrennt. Versicherungsverträge sind überwiegend Dauerschuldverhältnisse, bei denen Rechnungstellung und Bezahlung in regelmäßigen Abständen über eine längere Laufzeit hinweg mit variierenden Beiträgen wiederkehren. Die dabei über die Laufzeit des Vertrages erstellten Versicherungsunterlagen wie Versicherungsscheine, Nachträge, Rechnungen oder auch Zahlungserinnerungen und Mahnungen werden heute weit überwiegend in Papierform versandt. Eine digitale Kommunikation mit einer Verknüpfung von Zahlungsaufforderung, Bezahlung und auch Zahlungsbestätigung findet in den allermeisten Fällen heute nicht statt.

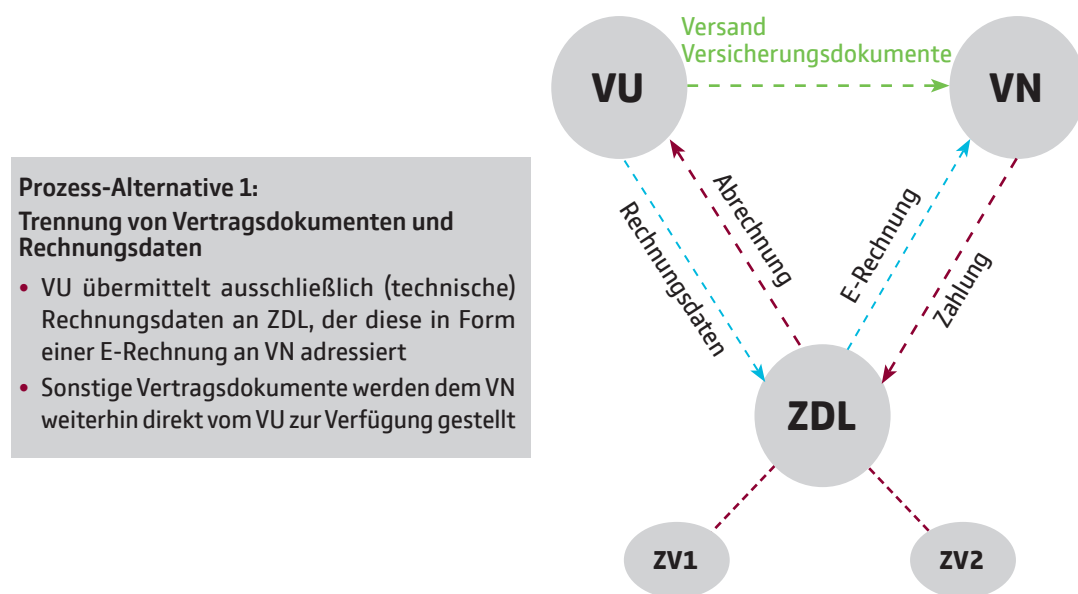
Ziel der Versicherer ist es daher, die wiederkehrende Bezahlung von Versicherungsprämien mit der digitalen Kundenkommunikation zu verbinden. Hierdurch bietet sich für die Versicherungsunternehmen einerseits die Chance, entscheidende Schritte in Richtung Digitalisierung und Automatisierung eigener Prozesse zu gehen. Andererseits kann dem steigenden Kundenbedarf nach digitaler Kommunikation sowie smarten, sofortigen und medienbruchfreien Bezahlmöglichkeiten nachgekommen werden.

Praktikable Lösungen zum elektronischen Rechnungsversand sind nicht zuletzt aufgrund der nationalen Umsetzung der EU-Richtlinie 2014/55 vom 16. April 2014 über die

elektronische Rechnungsstellung bei öffentlichen Aufträgen zeitnah erforderlich. Spätestens ab 27. November 2020 gilt für Versicherungsunternehmen als Rechnungssteller in öffentlichen Auftragsvergabeverfahren auf Bundesebene und auch in einigen Ländern und Kommunen eine E-Rechnungsverpflichtung. Der Handlungsdruck und die Bedeutung von E-Invoicing werden vor diesem Hintergrund in den nächsten Monaten steigen. Für die Versicherungswirtschaft bieten sich derzeit insbesondere zwei Varianten an, über die eine elektronische Rechnungsstellung von Seiten eines Zahlungsdienstleisters unterstützt werden kann:

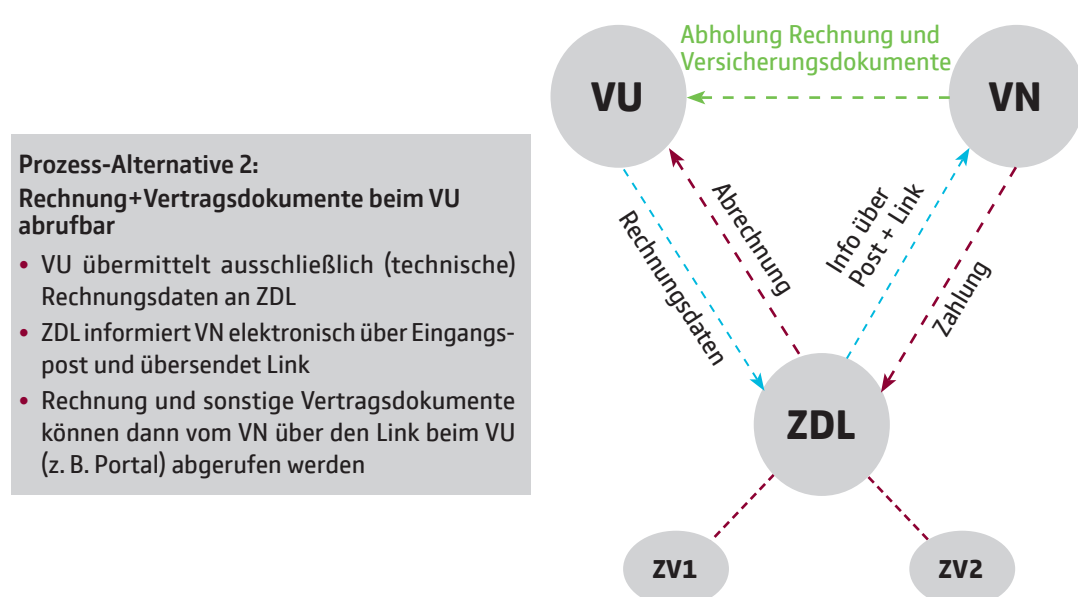
Zahlungsaufforderung durch den Zahlungsdienstleister

Abbildung 2· Darstellung Prozess-Alternative 1 für die Einbindung von ZDL in den E-Invoicing-Prozess



Zahlungsdienstleister als Informant über Eingangspost

Abbildung 3· Darstellung Prozess-Alternative 2 für die Einbindung von ZDL in den E-Invoicing-Prozess



Zahlungsdienstleister und digitale Kundenkommunikation

Tabelle 9 · Anforderungen an einen E-Invoicing-Prozess

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Darstellung des Prozessablaufs beim Zahlungsdienstleister	Neben technischen Details muss der gesamte E-Invoicing-Prozess für das VU nachvollziehbar dargestellt werden.	
Schnittstellen für Datenübertragung	Die Schnittstellen für die Übertragung der Rechnungsdaten zwischen VU und Zahlungsdienstleister müssen standardisiert sein. Gleiches sollte für die Datenübertragung zwischen Zahlungsdienstleister und Kunde gelten (z. B. zwecks Weiterverwertung der (eigenen) Rechnungsdaten, insb. relevant für Großkunden aus den Bereichen Gewerbe / Industrie).	
Format der Rechnung	In Alt. 1 muss der Zahlungsdienstleister in der Lage sein, die Rechnung allein auf Basis von Zahlungsverkehrs-Meta-Daten (ggf. mit Rechnungsvorlage) zu erstellen. Standardvorlagen für eine Rechnungserstellung sollten in unterschiedlichen Sprachen vorliegen.	CEN-konforme Formate (insbesondere XRechnung, ZUGFeRD) sollten vom Zahlungsdienstleister unterstützt werden.
Einbindung der Bezahlfunktion	Eine sofortige und medienbruchfreie Bezahlung der Rechnung muss möglich sein.	Wünschenswert wäre die Hinterlegung einer Frist- / Terminverwaltung für den Kunden.
Sicherheit der Schnittstelle	Nachträgliche Veränderungen an Rechnung / Rechnungsdaten müssen ausgeschlossen sein (Fälschungssicherheit).	
Corporate Design (White Labelling)	Die Rechnung muss im Corporate Design des jeweiligen VU erstellt werden können.	
Versand der Rechnung	Im Falle von Alt. 1 müssen im Prozessablauf unterschiedliche Versandalternativen möglich sein, die vom VU individuell gesteuert werden können.	Die Versandart sollte ggf. je nach Kundengruppe variabel sein. Der Rechnungsempfang muss dem jeweiligen Kunden ohne übermäßige Anforderungen an Hard- und Software möglich sein.
Rückmeldefunktion	Für die Kunden sollte eine Rückmeldefunktion vorhanden sein. Hierüber können Änderungen der Bankverbindung oder von Kreditkartendaten und ggf. Reklamationen zu Rechnungen zurückgemeldet werden.	Der Zahlungsdienstleister leitet diese Informationen an das VU weiter oder bearbeitet die Rückmeldungen direkt (Kap. 6.8 – Kommunikationskanal sowie Kap. 6.10 – Verwaltung von Stammdaten).

6.2. Kundenidentifizierung / -authentifizierung

Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung von Geschäftsbeziehungen gewinnen die sichere elektronische Identifizierung und Authentifizierung von Kunden und die rechtssichere Abgabe von Willenserklärungen in elektronischer Form auch in der Versicherungswirtschaft immer weiter an Bedeutung. Hinzu kommt, dass Versicherungsunternehmen gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 7 GwG selbst Verpflichtete des Geldwäschegesetzes sind, soweit sie Lebensversicherungsverträge oder Unfallversicherungsverträge mit Prämienrückgewähr (UPR) anbieten oder – seit dem GwG 2017 – Darlehen vergeben. Für diesen Fall besteht der Bedarf an GwG-konformen und nutzerfreundlichen Verfahren für online abzuschließende Verträge.

Grundsätzlich verfügen einzelne Anbieter von Zahlverfahren bereits heute über identifizierungsrelevante Informationen zum Zahler, die für entsprechende Mehrwertdiens-

te im Zusammenhang mit Zahlvorgängen genutzt werden könnten. Diese ergeben sich zum Beispiel aus bestehenden Kontoverbindungen oder durch Integration von Kreditkartendaten, da im Zusammenhang mit der Kontoeröffnung oder der Hinterlegung einer Kreditkarte regelmäßig die Identifizierung des Zahlers erfolgt ist.

Soweit geeignete eID-Lösungen Teil des „Digitalen Payment-Ökosystems“ eines Zahlungsdienstleisters wären, würde aus Sicht der Versicherungswirtschaft ein erheblicher Mehrwert geschaffen. Denkbar sind hier sowohl die Integration einer der eID-Lösungen, die sich derzeit am Markt etablieren, als auch eigene Lösungsansätze des Zahlungsdienstleisters.

Für das Versicherungsunternehmen kann die Integration von Services zur Kundenidentifizierung/-authentifizierung in folgenden Prozessphasen von wesentlichem Interesse sein:

Den Kunden identifizieren und eine Authentifizierung ermöglichen

Table 10 · Anforderungen an Identifizierungs-/Authentifizierungsdienste

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Antragsprozess	Im Rahmen des Antragsprozesses ist die Authentifizierung des Kunden zwingend, sodass eine bereits beim Zahlungsdienstleister durchgeführte Identifizierung den Prozess für das VU verkürzen bzw. unterstützen könnte und sollte. Sofern der Kunde auch für den Zahlungsdienstleister ein Neukunde ist, wird erwartet, dass der Dienstleister einen Service zur Verfügung stellt, über den die Authentifizierung eingeleitet und durchgeführt wird.	Sinnvoll kann es sein, bei Vorliegen der datenschutzrechtlichen Voraussetzungen, das zur Identifizierung des Kunden erhobene Geburtsdatum zu nutzen, um die Passgenauigkeit des gewählten Tarifs prüfen bzw. Alternativen anbieten zu können.
Auszahlungsphase	Im Falle von Auszahlungen – unabhängig davon, ob diese über den Zahlungsdienstleister, direkt über das VU oder über einen Dritten durchgeführt werden – wird ein Dienst benötigt, der die Identifizierung des Zahlungsempfängers sicherstellt.	Diese Dienste unterstützen das VU bei der Erfüllung der Pflichten zum Geldwäschegesetz sowie anderer interner oder externer Verpflichtungen.

Die Integration von Identifizierungstools schafft zugleich die Grundlage für weitere, darauf aufbauende Mehrwertdienste (vgl. nachfolgende Kapitel 6.3 und 6.4).

6.3. Erteilung eines rechtssicheren E-Mandats

Zwar sehen die Rulebooks für das SEPA-Lastschriftverfahren seit 2015 vor, dass neben einem schriftlichen Mandat elektronische Dokumente zulässig sind, die mittels einer „rechtlich bindenden Zeichnungsmethode“ erteilt werden. Über die Akzeptanz der in diesem Zusammenhang denkbaren Zeichnungsmethoden entscheidet jedoch allein die Bank des Zahlers. Der Zahlungsempfänger trägt die volle Darlegungs- und Beweislast für ein vom Zahler erteiltes Mandat.

Aktuell ist daher die elektronische SEPA-Mandatserteilung in der Praxis der Versicherungsunternehmen mit Rechtsunsicherheiten behaftet. Diese Unsicherheiten sind für die Versicherungswirtschaft umso gravierender, da weiterhin jährlich mehr als 1,5 Milliarden Zahlungen an die Versicherungsunternehmen per Lastschrift abgewickelt werden. Hiervon basieren angesichts der zunehmenden Verlagerung des Geschäfts auf Online- und mobile Vertragsabschlüsse immer mehr Zahlungen auf elektronisch erteilten Lastschriftmandaten.

Eine Lösung für diese Problematik kann in der Integration von eID-Lösungen in das Serviceportfolio eines Zahlungsdienstleisters liegen. Maßgebend für ein rechtssicher erteiltes E-Mandat ist regelmäßig die Frage, ob die Übereinstimmung der Identität von Mandatserteiler und Zahler hinreichend sichergestellt und nachgewiesen werden kann. Dies wäre ohne weiteres möglich, wenn die Erteilung eines E-Mandates – ebenso wie die Auslösung einer Überweisung – als Dienstleistung von einem Zahlungsdienstleister angeboten würde. Die Erteilung des Lastschriftmandates würde dann nicht direkt gegenüber dem Zahlungsempfänger, sondern über den eingeschalteten Zahlungsdienstleister erfolgen, der zugleich eine Authentifizierung des Zahlers mit Hilfe geeigneter eID-Verfahren vornimmt. Welches der sich aktuell am Markt etablierenden eID-Verfahren hierfür genutzt wird, ist dabei zweitrangig. Es sollte lediglich neben der Sicherheit des Verfahrens eine möglichst große Verbreitung und Nutzbarkeit im Privatkundenumfeld sichergestellt sein. Zu beachten sind in diesem Zusammenhang zudem die Anforderungen der PSD2 an die starke Kundenauthentifizierung bei der Ausführung von Online-Zahlungen.

Effizienz und Rechtssicherheit bei der SEPA-Mandatserteilung

Table 11 · Anforderungen an E-Mandats-Erteilung

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Einholung eines E-Mandates	Über den ZDL sollte die Möglichkeit bestehen, ein E-Mandat unter Prüfung der Identität des Zahlers zu erteilen.	Dies ist beispielsweise möglich durch <ul style="list-style-type: none"> - Nutzung des Onlinebanking-Portals des Kunden, - Einbindung von Tools/Drittanbietern, über die die Identitätsprüfung / Authentifizierung des Zahlungspflichtigen durchgeführt werden kann.

6.4. Bonitätsprüfung

Bei Vorliegen eines berechtigten Interesses oder einer Einwilligung muss eine Bonitätsprüfung realtime erfolgen können und eine Einschätzung des Zahlungsausfallrisikos für den potenziellen Kunden bzw. Zahlungspflichtigen ergeben. Darüber hinaus sollte neben der Prüfung in Echtzeit (im online Antragsgeschäft oder auch online durch Mitarbeiter der VU) eine nachgelagerte Prüfung ermöglicht werden. Datenschutzrechtliche Vorgaben für Zahlungsdienstleister und VU (z. B. Richtigkeit und Aktualität der Daten) müssen dabei selbstverständlich Beachtung finden. Die zu unterstützenden Prozesse innerhalb des VU sowie die konkreten Anforderungen werden in der folgenden Tabelle beispielhaft dargestellt:

Zahlungsverkehr auch abhängig von Bonität gestalten

Table 12 · Anforderungen an Bonitätsprüfungsprozesse

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Bonitätsprüfung	<ul style="list-style-type: none"> Die Bonitätsprüfungsprozesse des ZDL sollten eine integrierte Bonitätsprüfung (Echtzeitprüfung im Rahmen des Antragsgeschäftes) umfassen. Soweit Bonitätsdaten für eigene Zwecke des VU ebenfalls über den ZDL erhoben werden sollen, muss durch den ZDL eine Datenübermittlung sowie der Rücklauf der Daten über die vereinbarte Schnittstelle sichergestellt sein. Die Bonitätsprüfung kann bei Vorliegen der datenschutzrechtlichen Voraussetzungen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Datenpools / -quellen durchgeführt werden. Das Spektrum der Bonitätsprüfung kann national, international, Privatpersonen und juristische Personen beinhalten. Für eine automatisierte Verwertbarkeit des Ergebnisses der Bonitätsprüfung beim VU muss es in Form eines Scorewertes rückgemeldet werden. Die weitergehende Beurteilung der zurückgelieferten Daten erfolgt durch das VU und kann z. B. für Tarifierpassungen oder auch im Rahmen des Inkassoprozesses genutzt werden. 	<p>Zielsetzung ist eine automatische Bereitstellung ausgewählter Zahlverfahren abhängig vom Ergebnis der Prüfung.</p> <p>Die Parameter des automatisierten Prozesses müssen dabei durch das VU durch eigene ersetzt bzw. ergänzt werden können.</p> <p>Darüber hinaus muss eine manuelle Bearbeitung der Prüffälle sichergestellt werden können (inkl. Übersteuerung der automatisierten Auswahl).</p> <p>Die Verarbeitung unterschiedlicher Formate sollte möglich sein.</p> <p>Eigene und fremde Daten sollten Anwendung finden (Auskunfteien, Konzernunternehmen...).</p> <p>Kooperationsvereinbarungen des ZDL mit Dritten zu dieser Leistung sind wünschenswert.</p> <p>Das Spektrum kann z. B. Ortsprüfung, Adressabgleich und Plausibilisierung der Adresse umfassen.</p>

6.5. Betrugsprävention

Verschiedene Services zur Betrugsprävention im Antragsprozess, bei der Vertragsführung sowie bei der Auszahlung von Leistungen / Schäden können eine Mehrwertdienstleistung des ZDL sein.

Perspektive einer verbesserten Betrugsprävention auf breiterer Datenbasis

Table 13 · Anforderungen an Betrugspräventions-Dienste

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Betrugsprävention	<p>Folgende Services sollten umfasst sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> Durchführung einer automatisierten Risikoprüfung im Rahmen des Antragsprozesses und bei der automatisierten Auswahl angebotener Zahlverfahren 	<p>Es sollten insbesondere vorgenommen werden: Plausibilitätsprüfungen, Dublettenprüfung, Kreditkartenvalidierung, Transaktionschecks, Prüfung von Rücklastschriftinformationen und Negativmerkmalen (für eine bestimmte Bankverbindung) gegen festgelegte Datenpools.</p>

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
	<ul style="list-style-type: none"> – Verwendung von eigenen sowie fremden Datenpools und „Blacklists“ – Durchführung einer E-Mail-Validierung (Korrektheit, Bestehen der Adresse) – Risikoprüfung anhand eigener Datenbestände des ZDL, auch unter Berücksichtigung der vom VU übermittelten oder im Auftrag des VU erhobenen zahlungsrelevanten Daten und Rücklauf über die vereinbarte Schnittstelle – Lernendes Regelwerk durch den Einsatz von „Artificial Intelligence“ – Durchführung von BIN (Bank Identification Number)-Check, IP-BIN-Abgleich 	<p>Kombinierte Prüfungen von E-Mail-Adresse, Land des Servers und weiteren Daten (z. B. Anzahl Kreditkarten).</p> <p>Grundsätzlich sollte eine Priorisierung der unterschiedlichen Checks durch das VU möglich sein.</p> <p>Das Regelwerk muss durch das VU adjustierbar sein.</p> <p>Mit IP-Adresse und Bank-Adresse liegen Ortsinformationen vor. Die Kombination dieser beiden Ortsangaben kann Anhaltspunkte für eventuelle Betrugsmuster bei der Kreditkartentransaktion bieten.</p> <p>Individuelle Einstellung des VU muss möglich sein.</p> <p>Isolierte sowie kombinierte Durchführung dieser Checks muss möglich sein.</p>

Eine mögliche Sperrung von bestimmten Prozessen und Funktionen für einen Kunden im Rahmen der erfolgten Bonitäts- oder Betrugspräventionsprüfung muss in jedem Fall durch das VU manuell außer Kraft gesetzt werden können. Das zugrunde gelegte Regelwerk muss nachvollziehbar, individuell und bei Bedarf auch sehr schnell adjustierbar sein.

6.6. Verkäuferschutz

Die fortschreitende Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft erfordert immer neue Produkte und Prozesse. Dem müssen auch die Zahlungsverkehrsprozesse in den Unternehmen folgen. Die Nutzung von Instant Payments ist eine Möglichkeit, diesen, sich ändernden Bedürfnissen nach sofortiger und finaler Zahlung nachzukommen. Denkbar sind aber durchaus auch andere Möglichkeiten, die unter dem Begriff „Verkäuferschutz“ zu erörtern sind.

Der Kunde kann bei der Nutzung bestimmter Zahlverfahren automatisch oder optional einen Käuferschutz erhalten. Unabhängig davon, dass dies beim Abschluss von Versicherungsverträgen nicht sinnvoll ist, da der Kunde mit einer Deckungszusage und / oder dem Versand des Versicherungsscheins automatisch Deckungsschutz erhält, wäre in diesem Zusammenhang aber ein Verkäuferschutz zu Gunsten des Versicherers sinnvoll. Vorstellbar wäre dabei, dass sich der Versicherer vom Zahlungsdienstleister den Beitragseingang für bestimmte Kunden, Produkte oder Sparten garantieren lässt (=Verkäuferschutz).

Beispielhaft seien hier situative bzw. Kurzzeit-Versicherungsprodukte (bspw. die sog. Fahrerplus-Versicherungen zur kurzzeitigen Erweiterung der versicherten PKW-Fahrer) und die Mopedversicherungen genannt. Darüber hinaus sind auch Zahlungsprozesse im Rahmen von Störungen (Rücklastschriften, Mahnverfahren, Wechsel der Bankverbindung,...) auf Basis des Verkäuferschutzes denkbar.

6.7. Individualisierte Steuerung der Zahlverfahren

Das Angebot unterschiedlicher Zahlverfahren ermöglicht dem Kunden eines VU eine Auswahl gemäß seiner persönlichen Präferenz vornehmen zu können. Grundsätzlich soll der Kunde sowohl im Antragsprozess als auch während der Vertragslaufzeit und im Leistungs-/Schadenfall die Möglichkeit haben, das Zahlverfahren individuell auswählen zu können. Dies soll somit bei der Zahlung von Prämien genauso gelten wie bei den durch das VU angestoßenen Auszahlungen an den Kunden. Dies beinhaltet auch die Möglichkeit, für Ein-/Auszahlungen jeweils ein anderes Zahlverfahren festlegen und jederzeit ändern zu können.

Unterschiedlichste Zahlverfahren kundenorientiert und zielgerichtet einsetzen

Tabelle 14 · Anforderungen an Zahlverfahrenssteuerung

Anforderungen	Anforderungsdetails	Hinweise
Selektion der Zahlverfahren	<ul style="list-style-type: none"> Die Festlegung von Zahlverfahren für Ein- und Auszahlungen muss flexibel durch das VU möglich sein. Ein entsprechendes, abgestimmtes Regelwerk muss hinterlegt werden können. Bei klassischen Einmalzahlungen und wiederkehrenden Zahlungen mit variablen Beträgen zu variablen Terminen wird vom Kunden zum jeweiligen Zeitpunkt der Zahlungsinitiierung das gewünschte Zahlverfahren ausgewählt (aus VU-Sicht Eingangszahlungen). Demgegenüber muss bei wiederkehrenden Zahlungen mit einem bis auf Widerruf gleichbleibenden Betrag zu feststehenden Terminen („Abo-Modell“) bei der Anlage eines Zahlplans durch das VU oder den Kunden ein Zahlverfahren ausgewählt und hinterlegt werden können. Innerhalb des Gültigkeitszeitraumes dieses Zahlplans muss eine Änderung des Zahlverfahrens durch das VU oder den Kunden möglich sein. Für Ausgangszahlungen muss bei allen Zahlungsverfahren ein ausgewähltes Zahlverfahren vorgegeben und hinterlegt sowie durch das VU und den Kunden geändert werden können. Dabei müssen für Eingangs- und Ausgangszahlungen unterschiedliche Zahlverfahren ausgewählt und hinterlegt werden können (vgl. hierzu auch Kap. 4 / Tabelle 7 / Zahlungsverfahren). Die Genehmigung zur Verwendung der Kontoangaben zur Auszahlung wird durch den Dienstleister beim Kunden eingeholt und an das VU weitergegeben. 	<p>Im Rahmen der Echtzeit-Bonitätsprüfung sollte der ZDL eine dynamische Zahlverfahrensteuerung in Abhängigkeit von der Bonität unterstützen (siehe Kap. 6.4 und 6.5 Bonitätsprüfung/Betrugsprävention).</p> <p>Wenn es keine entsprechende Auswahl des Kunden gibt, wird das für das VU günstigste Verfahren ausgewählt. Auch diese Steuerung sollte durch das VU individuell hinterlegt werden können.</p> <p>Dies kann ggf. auch im Antragsdialog des VU abgefragt werden.</p>

6.8. Kommunikationskanal (Übermittlung von Vertragsinformationen und weiterer Informationen)

Die Dienstleistungen eines Zahlungsdienstleisters neuer Generation sollten sich nicht auf die bloße Abwicklung des Zahlungsverkehrs oder die Erbringung von zahlungsverkehrsnahen Services beschränken. Die Versicherungsunternehmen haben vielmehr ein Interesse an weiteren Angeboten und Services, durch die der elektronische / digitale Austausch von Informationen mit den Kunden der Unternehmen unterstützt werden kann. Hierbei geht es nicht nur um die Übermittlung von Rechnungsdokumenten oder Rechnungsdaten (vgl. hierzu bereits Kapitel 6.1 - E-Invoicing), sondern bei Vorliegen der datenschutzrechtlichen Voraussetzungen auch um den Austausch von sonstigen Vertragsinformationen mit dem Kunden. Geeignete Geschäftsvorfälle sind während der gesamten Vertragslaufzeit bis hin zur Leistungs- / Schadenphase denkbar. Die technische Abwicklung ist dabei grundsätzlich analog der Beispiele unter Kapitel 6.1 vorstellbar. Ein erstes Testfeld könnten dabei Kundeninformationen darstellen, die aufgrund regulatorischer Vorgaben allen Kunden gleichermaßen zugeleitet und die nicht um individuelle Kundenkorrespondenz ergänzt werden müssen.

6.9. Datengewinnung für Steuerung Customer Relationship Management (CRM)

Grundsätzlich sollten die im Rahmen der Zahlungsverkehrsabwicklung für die Versicherungsunternehmen anfallenden Daten dem Versicherungsunternehmen jederzeit über geeignete Schnittstellen elektronisch zur Verfügung gestellt werden können (vgl. hierzu bereits Kap. 5 – Reporting). Darüber hinaus kann aber gerade eine Kombination der unterschiedlichen, in den vorstehenden Kapiteln beschriebenen Mehrwerte dazu führen, dass weitere für die Versicherungsunternehmen relevante Daten vorliegen, durch die bestehende oder auch neue Ansätze für differenzierte und kundenorientierte Prozesse unterstützt werden können. Eine systematische sowie individuelle Kombination der einzelnen Leistungen kann daher sinnvoll sein. Hierbei sind durchaus unterschiedliche Ansätze von Zahlungsdienstleistern zur Umsetzung dieser Vorstellungen denkbar und erwünscht. Diese müssen im Einzelfall auf ihre, insbesondere datenschutzrechtliche, Umsetzbarkeit geprüft werden.

6.10. Verwaltung von Stammdaten (Adressdaten, Kontodaten)

Versicherungsunternehmen haben ein großes Interesse daran, über möglichst aktuelle Kundendaten zu verfügen und über eventuelle Änderungen von Adress-, Konto- oder sonstigen Daten zeitnah informiert zu werden. Auch hier können Zahlungsdienstleister unterstützend tätig sein.

Wie weitreichend dabei Zahlungsdienstleister auch die Verwaltung von Stammdaten übernehmen können, muss jedes einzelne VU für sich selbst entscheiden. Allerdings sind hier bei den VU sehr individuelle Fragestellungen zur Datenhoheit sowie zum Datenschutz und Outsourcing zu beantworten. Diese sind an dieser Stelle nicht abbildbar und müssten bei Bedarf individuell geklärt werden.

Unabhängig davon werden sinnvolle Services im Rahmen einzelner Zahlverfahren standardmäßig von einem Zahlungsdienstleister erwartet. Hierzu zählen zum Beispiel Services im Rahmen der Kreditkartenzahlung (Information des Kunden zum baldigen Ablauf seiner Kreditkarte etc.; vgl. hierzu bereits Kap. 4).

Daneben sind Zahlungsdienstleister eingeladen, den VU weitere Ideen und Konzepte zur Analyse und Aktualisierung von Stammdatenänderungen zu unterbreiten. Ggf. sind durch das mit der Umsetzung der 2. EU-Zahlungsdiensterichtlinie (PSD2) ermöglichte neue Geschäftsfeld der Kontoinformationsdienste in diesem Zusammenhang weitere sinnvolle Services denkbar.

7. Fazit und Zusammenfassung

Um die vorstehend genannten Anforderungen, Vorstellungen und auch Ideen weiterdenken und letztlich umsetzen zu können, benötigt die Versicherungswirtschaft innovative Partner. Gemeinsam müssen dann vom (Versicherungs-)Kunden her neue Services und Dienstleistungen gedacht und entwickelt werden. Die Versicherungswirtschaft ist dabei offen für interessierte Partner aus dem Bereich der Kreditinstitute ebenso wie für neue am Markt tätige Zahlungsdienstleister.

Eckpfeiler der Zusammenarbeit mit Zahlungsdienstleistern der Versicherungswirtschaft

Table 15 · Überblick über wesentliche Anforderungen

Gruppierung	Inhalte
Gesetzliche /Basis-Anforderungen	<ul style="list-style-type: none"> - Zulassung nach ZAG - PCI - EU-DSGVO, BDSG und ggf. Spezialregelungen - IT-Sicherheit
Portfolio Zahlungsdienste	<ul style="list-style-type: none"> - Große Auswahl an Zahlungsdiensten im deutschen Umfeld - Optional: Auswahl der führenden Zahlungsdienste (weltweit / regional)
Vertragsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - ZDL bündelt Vertragsschluss mit Anbietern aller angebotenen Zahlungsdiensten (ZDL als einziger Vertragspartner des VU) - Separate Konditionsverhandlungen mit Anbietern angebotener Zahlungsdienste möglich
Schnittstellen & Integrationstiefe	<ul style="list-style-type: none"> - Einheitliche Schnittstelle zu allen Zahlungsdienstleistern - Einheitlicher Aufruf der Schnittstelle unabhängig vom Bezahlverfahren - White Labeling: Einbindung im eigenen Corporate Design
Abrechnung	<ul style="list-style-type: none"> - Einheitliche Abrechnungsstruktur über alle Bezahlverfahren (ohne Wegfall von relevanten Informationen) - Wahl zwischen Netto- und Bruttoabrechnung unabhängig vom Bezahlverfahren
Reporting	<ul style="list-style-type: none"> - Umfangreiche Reportingmöglichkeiten - Möglichkeiten zum Fehlerclearing
Berücksichtigung Besonderheiten VU	<ul style="list-style-type: none"> - Einmalzahlungen und wiederkehrende Zahlweise mit variierenden Beiträgen - Rückzahlungen über Zahlungsdienstleister, ggf. höhere Rückzahlungen als letzter Beitrag
Optionale Payment Services	<ul style="list-style-type: none"> - Kundenkommunikation bei erforderlicher Zahldatenaktualisierung optional möglich - Anstoß bei erforderlicher Zahldatenaktualisierung - Erneute Abbuchung bei erfolgloser Regulierung mangels Deckung - Prozess zur Vereinbarung mit Kunden bezüglich der Bereitstellung der Zahldaten (IBAN) an VU
Systemverfügbarkeit, Support und Test	<ul style="list-style-type: none"> - 24/7/ Systemverfügbarkeit und Support - Persönliche Ansprechpartner - (Produktionsnahe) Testumgebung
Anbieterwechsel	<ul style="list-style-type: none"> - Prozess zur Migration bei Anbieterwechsel (Übernahme bestehender Token, erneute Initiierung der wiederkehrenden Zahlungen)

Gruppierung	Inhalte
Mehrwerte	<ul style="list-style-type: none"> - E-Invoicing und Digitale Kundenkommunikation - Kundenidentifizierung/-authentifizierung - Erteilung eines rechtssicheren E-Mandats - Bonitätsprüfung - Betrugsprävention - Verkäuferschutz - Individualisierte Steuerung der Zahlverfahren - Ganzheitlicher digitaler Kommunikationskanal zum Kunden (Übermittlung von Vertragsinformationen und weiterer Informationen) - Beitrag zur Steuerung Customer Relationship Management (CRM) - Verwaltung von Stammdaten (Adressdaten, Kontodaten)

Abkürzungsverzeichnis

API	Application Programming Interface = Schnittstelle zur Programmierung von Anwendungen
CRM	Customer Relationship Management
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
GwG	Geldwäschegesetz
VN	Versicherungsnehmer
VU	Versicherungsunternehmen
ZDL	Zahlungsdienstleister
ZV	Zahlverfahren

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Standardanforderungen – Allgemeine Kriterien	11
Tabelle 2	Standardanforderungen – Vertragsgestaltung	13
Tabelle 3	Zusatzanforderungen – Vertragsgestaltung	14
Tabelle 4	Standardanforderungen – Service und Support	15
Tabelle 5	Standardanforderungen – Technische Anbindung	17
Tabelle 6	Zusatzanforderungen – Technische Anbindung	18
Tabelle 7	Standardanforderungen – Zahlungsabwicklung	19
Tabelle 8	Standardanforderungen – Abrechnung / Reporting	21
Tabelle 9	Anforderungen an einen E-Invoicing-Prozess	26
Tabelle 10	Anforderungen an Identifizierungs-/Authentifizierungsdienste	27
Tabelle 11	Anforderungen an E-Mandats-Erteilung	28
Tabelle 12	Anforderungen an Bonitätsprüfungsprozesse	29
Tabelle 13	Anforderungen an Betrugspräventions-Dienste	29
Tabelle 14	Anforderungen an Zahlverfahrenssteuerung	31
Tabelle 15	Überblick über wesentliche Anforderungen	35

Ansprechpartner

Patrik Maeyer

Leiter der Abteilung Betriebstechnik, Digitalisierung und IT

Tel. 030 / 20 20 - 54 52, Fax 030 / 20 20 - 64 52

p.maeyer@gdv.de

Dr. Mareike Lohmann

Abteilung Betriebstechnik, Digitalisierung und IT

Tel. 030 / 20 20 - 54 51, Fax 030 / 20 20 - 64 51

m.lohmann@gdv.de

Zahlungsdienstleistungen neu gedacht

**Ungenutzte Potenziale im Zahlungsverkehr – Wer findet
und geht neue Wege?**

© GDV, Berlin, 2019

Betriebstechnik, Digitalisierung und IT
Ansprechpartner: Dr. Mareike Lohmann
E-Mail: m.lohmann@gdv.de
Tel. 030/2020-5451
Fax: 030/2020-6451



Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.

Wilhelmstraße 43 / 43G
10117 Berlin
Postfach 08 02 64
10002 Berlin
Tel. 030/2020-5000
Fax 030/2020-6000
berlin@gdv.org
www.gdv.de