

## Newsletter Oktober 2018

### Umfassende Sicherheit der Pensionskasse im Zeitalter der Digitalisierung

Eine Pensionskasse ist verpflichtet, Sicherheit zu bieten. Heute wird die umfassende Sicherheit in der Regel als Kombination von finanzieller und operativer Sicherheit definiert.

Die finanzielle Sicherheit einer Pensionskasse wird anhand der Bilanz festgelegt. Diese Kontrolle ist gesetzlich vorgegeben. Die finanzielle Sicherheit ist aber nachhaltig und nicht nur als Momentbetrachtung festzulegen, so dass die Pensionskasse ihre Verpflichtungen bis zum Schluss ausrichten kann. Das bedeutet, dass alle Destinatäre bis zu ihrem Austritt oder ihrem Ableben die reglementarisch fixierten Leistungen erhalten werden. Wird die Pensionskasse aufgelöst, so wird der Barwert der erworbenen oder noch nicht bezahlten Leistungen an den neuen Vorsorgeträger übertragen. Die operative Sicherheit umfasst die Organisation der Pensionskasse ebenso wie die Entscheidungsprozesse des obersten Organs und die administrativen Arbeitsabläufe der Verwaltung. Die operative Sicherheit wird von der Revisionsstelle jährlich geprüft. Sind die internen Kontrollsysteme der Pensionskasse ISAE 3402\* revidiert, so reduzieren sich meistens ebenfalls die jährlichen ordentlichen Revisionskosten.

#### Chancen der Digitalisierung

Die Digitalisierung eröffnet in verschiedenen Bereichen Chancen. Die einzelnen Versicherten erhalten bedarfsgerechte Informationen, die Pensionskasse kann Kosten reduzieren und auf diese Weise die Sicherheit erhöhen. Nachfolgende Beispiele zeigen die verschiedenen Bereiche exemplarisch auf. Die meisten dieser Beispiele sind umgesetzt oder in der Umsetzungs- bzw. Testphase.

- Die zunehmende Digitalisierung ermöglicht für den einzelnen Versicherten eine individuelle Informationsgestaltung. Mit wenig Aufwand können nur die Leistungen gezeigt werden, die der effektiven persönlichen Situation des Versicherten entsprechen (z. B. das Ausweisen von Partnerrenten für verheiratete Personen).
- Ebenso können komplexe Leistungsfälle durch Algorithmen zu mehr als 80% berechnet werden, so dass sich die Kosten für Fachspezialisten reduzieren.
- Die Berechnungen der Verpflichtungen, der Rückstellungen und dynamische Fortschreibungen können bereits in der Verwaltungssoftware abgebildet werden. Damit wird die Aufgabe des Pensionsversicherungsexperten auf die Interpretation der Ergebnisse fokussiert, was der Pensionskasse einen höheren Mehrwert bietet.
- Neben der individualisierten Information wird eine ununterbrochene Erreichbarkeit ermöglicht. Der Versicherte kann seine Pensionskassendaten per gewünschtem Datum abrufen und Simulationsberechnungen (Einkauf, Wohneigentumsförderung, Pensionierung etc.) in allen gewünschten Varianten und jederzeit vornehmen. Auf diese Weise werden die Mitarbeitenden der Pensionskasse von einfachen Tätigkeiten entlastet. Andererseits müssen die Verwaltungsspezialisten mehr Fachwissen und eine höhere Sozialkompetenz ausweisen und sie sind entsprechend weiterzubilden.

#### Risiken der Digitalisierung

Die Digitalisierung ist grundsätzlich eine Anpassung der heutigen manuellen Abläufe zu digitalen Prozessen. Damit wird deutlich, dass die Digitalisierung ein Hilfsmittel für die Automatisierung ist. Die Prozesse werden nicht mehr täglich im Einzelfall kontrolliert und können auch nicht ad hoc angepasst werden. Digitalisierung bedeutet deshalb, dass die Arbeitsprozesse umfassend zu analysieren sind. Die Umsetzung muss ebenfalls ganzheitlich vorgenommen werden, denn die von der Maschine angewendeten Gesetzmässigkeiten werden nur noch von wenigen Mitarbeitenden im Detail nachvollziehbar sein.

\* ISAE 3402 ist ein Prüfungsansatz, der von Dienstleistern angewendet wird und der die Existenz (Typ I) und die Effizienz (Typ II) der internen Kontrollen aufzeigt.

Der Informationsgehalt der abrufbaren Dokumente und Berechnungen muss eindeutig konzipiert sein. So muss der Fragesteller keine Interpretation vornehmen. Dies bedingt einen hohen Aufwand bei der Ausgestaltung der abrufbaren Dokumentationen. Nachlässigkeit hat zur Folge, dass sich die verunsicherten Versicherten direkt bei der Verwaltung mit zusätzlichen Fragen melden, so dass weder Zeitgewinn noch Erfüllung der persönlichen Bedürfnisse der Versicherten erreicht werden wird.

Die Anbieter von Software, Arbeits-Tools und Dienstleistungen haben entsprechende Vorinvestitionen zu tätigen. Wird dabei am Markt vorbei entwickelt, können die Kosten der Investition nicht mehr amortisiert werden. Trotz digitalisierten Dienstleistungen und Self-Service ist die Bereitstellung telefonischer oder persönlicher Auskunftsstellen notwendig. Neben der Beantwortung von Verständnisfragen ist die Beratung und Interpretation der einzelnen Versicherten erforderlich. Die Kontaktaufnahme muss jederzeit gewährleistet sein.

#### **Bisherige und zukünftige Kontrollmechanismen**

Sicherheit kann mit Aufbau von Kontrollmechanismen erreicht werden. Die sich verändernden Kontrollfelder befinden sich bei fortschreitender Digitalisierung vor allem in den Bereichen Kommunikation, im Risikomanagement, in der Gestaltung und Überwachung der Prozessabläufe (d.h. in der Governance), im Ressourcenmanagement und beim Datenschutz.

#### **Kommunikation**

Bedarfsgerechte Kommunikation ist wichtig. Sie ist zielgruppengerecht und entspricht den Bedürfnissen des Adressatenkreises. Versicherte, Rentenbezüger und Arbeitgeber haben unterschiedliche Ansprüche. Es müssen deshalb unterschiedliche Instrumente (Online-Tools, automatisierte IT-Schnittstellen etc.), zum Einsatz kommen. Mit einem umfassenden Kommunikationskonzept, klarer Umsetzung und automatisierter Kontrolle wird eine hohe Qualität erreicht. Zusätzlich schafft die Pensionskasse Vertrauen und erhöht die Identifikation mit der Pensionskasse.

#### **Risikomanagement**

Heute werden die Risikomanagementinstrumente in der Regel vom Pensionsversicherungsexperten zur Verfügung gestellt. Die Pensionskasse erhält als

Resultat einen entsprechenden Bericht oder eine Reihe von Kennzahlen. Auf diese Weise sind auch kurzfristige Risikominimierungsmassnahmen möglich. Die Implementierung von Vorsorgekapitalberechnungen (inkl. kassenspezifischer Rückstellungen) in die Verwaltungs-Software ist bereits möglich. Ebenfalls können Projektionsberechnungen mit wählbaren Parametern zur direkten Anwendung durch die Pensionskasse auch aufgesetzt werden. Die Überwachung und Kontrolle der finanziellen Sicherheit (Sollrendite, Cash Flows, etc.) wird damit von externer Unterstützung unabhängiger und durch die Digitalisierung kostengünstiger. Der Pensionsversicherungsexperte fokussiert sich vermehrt auf die Interpretation der Ergebnisse statt auf Commodity-Berechnungstätigkeiten.

#### **Governance**

Der Stiftungsrat hat als Führungsorgan analoge Verantwortlichkeit wie ein Verwaltungsrat. Dadurch benötigt er Kenntnisse über die wichtigsten organisatorischen Elemente und die dazugehörigen Prozessabläufe. Risiken müssen identifiziert und analysiert werden. Eine angemessene Steuerung der potenziellen operativen Risiken ist damit ermöglicht. Die fortschreitende Digitalisierung leistet gute Dienste. IT-Systeme mit integrierten Work Flows und Sicherstellung der Nachvollziehbarkeit der einzelnen Arbeitsschritte erleichtern die Kontrolle der organisatorischen und operativen Risiken.

#### **Ressourcen-Management**

Die Automatisierung von Prozessen bringt mittel- bis langfristig Kostenvorteile. Beispielsweise reduziert die digitale Zustellung von Dokumenten und Informationen die Druck- und Versandkosten. Mitarbeitende können damit vielfältiger eingesetzt werden. Dies führt zu einem Job-Enrichment, erfordert aber auch ein grösseres Fachwissen. Der sich intensivierende Self-Service wird immer mehr Fragen zu Themen ausserhalb der beruflichen Vorsorge (z. B. Steuern, Erbschaft, etc.) generieren. Die Destinatäre werden das Bedürfnis haben, kompetente und unabhängig korrekte Antworten auf ihre Fragen zu erhalten. Damit wird die Ausbildung der personellen Ressourcen zu einem wichtigen Thema. Gleichzeitig ist vom obersten Organ der Pensionskasse organisatorisch ebenfalls die Qualität der Antworten sicherzustellen.

### **Datenschutz**

Zur Berücksichtigung der digitalen Entwicklung wurde 2018 die Datenschutzgesetzgebung in der Europäischen Union angepasst. In der Schweiz sind analoge Diskussionen im Gange und das anzupassende Datenschutzgesetz ist in der Vernehmlassung. In diesem Kontext ist auf die unterschiedliche Sicherung von analogen und digitalen Daten hinzuweisen. In diesem Bereich verändern sich die Kontrollmechanismen. Bei analogen Daten ist die physische Sicherheit die zu lösende Problematik. Dies bedeutet Massnahmen zur Überwachung des Zutritts und bei Brand und/oder Hochwasser. Bei digitalen Daten ist die Stromversorgung, die Belüftung und die konstant zu haltende Temperatur ein zusätzliches Thema der physikalischen Sicherheit. Die digitale Sicherheit umfasst die Server- und Applikations-Berechtigungen der Nutzer, die Backup- und Restore-Problematik sowie die Zweiweg-Authentifizierung der Anwender.

### **Schlussfolgerung**

Obwohl immer mehr Pensionskassen die Möglichkeiten der Digitalisierung bereits ausnutzen oder sich mit der Umsetzungsproblematik beschäftigen, wird das Potenzial der Möglichkeiten aufgrund heutiger Technik noch nicht vollumfänglich genutzt.

Die Digitalisierung wird den persönlichen Kontakt zwischen Menschen in keinem Fall ersetzen. Es ist jedoch zu erwarten, dass die Fragestellungen immer umfangreicher werden. Dies beeinflusst die Aus- und Weiterbildung der heutigen Mitarbeitenden. Neben der Ausbildung des einzelnen ist die Umsetzung der Governance- und Kontrollmassnahmen auf operativer Ebene notwendig.

Schlussendlich wird der einzelne Versicherte durch sein Nutzungsverhalten der angebotenen Dienstleistungen die digitale Weiterentwicklung der Pensionskasse beeinflussen. Wie und in welcher Geschwindigkeit sich die Gesellschaft aufgrund der Digitalisierung verändert und welche Auswirkungen dies in der Sozialversicherung hat, kann heute nicht abgeschätzt werden. Durch unsere umfassenden Dienstleistungen in der Pensionskassenberatung, im Pensionskassen-Outsourcing und in der Informatik können wir Sie auf Ihrem Weg zu einer umfänglichen Digitalisierung der Pensionskasse unterstützen. Zusammen mit Ihnen analysieren wir die Kontrollmechanismen und passen diese an die digitalen Bedürfnisse an.

*Roland Schmid, Geschäftsführer  
Swiss Life Pension Services AG*

*im Oktober 2018*

## *Pension Services – Die Beratungsfirma von Swiss Life*

*Sprechen Sie mit uns:*

*Swiss Life Pension Services AG  
General-Guisan-Quai 40  
Postfach, 8022 Zürich  
Telefon 0800 00 25 25  
pension.services@slps.ch  
www.slps.ch*

