

Gültig ab: 14.09.2026

Zusammenfassung

Infolge eines Dienstaustritts in der bAV kommt es häufig zu Beitragsfreistellungen. Wir haben den Prozess beim Dienstaustritt weiterentwickelt, mit dem Ziel, die daraus resultierenden Stornoquoten zu verringern.

Das Kundenanschreiben wurde überarbeitet und enthält künftig einen personalisierten QR-Code bzw. Link zu einer Landingpage. Hier werden den Kund*innen frühzeitig Möglichkeiten zur Fortführung ihrer betrieblichen Altersversorgung aufgezeigt.

Warum ist das Thema für den Vertrieb relevant?

- Kund*innen erhalten unmittelbar nach dem Dienstaustritt strukturierte Informationen zu möglichen Fortführungsoptionen.
- Die Landingpage schafft zusätzliche Kontaktpunkte und unterstützt die Stornoprävention.
- Makler/Maklerinnen werden informiert, wenn ein*e Kund*in auf der Landingpage aktiv wird und können gezielt reagieren.

Erläuterung

Analysen haben gezeigt, dass ein erheblicher Teil der Beitragsfreistellungen in der betrieblichen Altersversorgung im Zusammenhang mit Dienstaustritten entstehen. Um Verträge nach einem Arbeitgeberwechsel stärker beitragspflichtig zu erhalten und Kund*innen besser zu unterstützen, wird der bestehende Prozess erweitert.

Bei Dienstaustritten, die ab dem 14.09.2026 vom Fachbereich bearbeitet werden, erhalten Kund*innen, die Produkte der Alt-Gothaer abgeschlossen haben, ein angepasstes Anschreiben. Dieses enthält einen personalisierten QR-Code sowie einen personalisierten Link zu einer Landingpage. Die Landingpage steht ausschließlich für den Geschäftsvorfall Dienstaustritt zur Verfügung.

Auf der Landingpage werden verschiedene Möglichkeiten zur Fortführung der Versicherung angeboten. Kund*innen können dort

- den Vertrag unverändert weiterführen
- eine Übertragung auf einen neuen Arbeitgeber veranlassen
- den zu zahlenden Beitrag anpassen
- eine vorübergehende Pause der Beitragszahlung beantragen.

Kund*innen können darüber hinaus eine Kontaktaufnahme durch den/die Makler*in wünschen. Daher werden die Kontaktdaten des/der zuständigen Maklers/Maklerin auf der Landingpage besonders angezeigt. In diesem Fall erhält der/die Makler*in über die bei uns hinterlegte Service-Mail-Adresse eine entsprechende Information. Wir empfehlen diese Kund*innen kurzfristig zu kontaktieren.

Auch bei anderen über die Landingpage ausgelösten Änderungswünschen können sich Ansatzpunkte zur Stornoprävention ergeben. Die Informationen aus den Bestandseignissen ermöglichen es, frühzeitig auf Kundenbedürfnisse einzugehen und geeignete Maßnahmen zum Erhalt des Vertrags zu prüfen.

Für bAV-Produkte der Alt-Barmenia gilt dieser neue Prozess noch nicht. Die Umsetzung erfolgt direkt im Anschluss.

Quick-Use / Tipps

- stellt sicher, dass die bei uns hinterlegte Service-E-Mail-Adresse aktuell ist.
- Prüft bei eingehenden Bestandseignissen zeitnah, ob ein Kontaktwunsch des/der Kund*in vorliegt und nimmt kurzfristig Kontakt auf.
- Nutzt Änderungswünsche der Kund*innen als Anlass, Fortführungsoptionen zu besprechen und mögliche Beitragsfreistellungen zu vermeiden.
- Berücksichtigt, dass die neue Vorgehensweise aktuell ausschließlich für neue Dienstaustritte für Produkte der Alt-Gothaer gilt.

Ansprechperson

Ihre*e Maklerbetreuer*innen und Key-Accounter*innen