

## LIEBE LESERIN, LIEBER LESER.

Willkommen bei der neuesten Ausgabe des Zurich BAV-Newsletters!  
Wir freuen uns, Sie auf diesem Weg immer über die neuesten  
Entwicklungen und Trends auf dem Laufenden zu halten.

In den letzten Tagen gab es zahlreiche Diskussionen über die **Umstellung auf das neue Pensionskonto und die möglichen Auswirkungen**. Angeheizt wurde die Stimmung durch Vorwürfe seitens des Konsumentenschutzes, dass einige BeraterInnen die Freischaltung der Bürgerkarte für ihre KundInnen dazu genutzt hätten, diese über den momentanen Pensionskontostand und die zu erwartende Pension zu informieren. Dass sich da bei vielen eine Pensionslücke auftat und diese dann zum Anlass genommen wurde, um über private Vorsorge zu sprechen, kann man wohl nicht den BeraterInnen vorwerfen. Es sei denn, man möchte zur alten Tradition zurückkehren und den Überbringer von schlechten Nachrichten auch für diese verantwortlich machen.

Wir möchten in unserem Newsletter nicht in diese emotionelle Auseinandersetzung zwischen Konsumentenschützer und Interessensvertreter einsteigen. Sondern sachlich über den Umstieg auf das neue Pensionskonto berichten und **welche Schwierigkeiten hier auf Ihre KundInnen zukommen** können. Auch Schätzungen, wem und unter welchen Bedingungen Verluste drohen, liegen vor und werden von uns zitiert.

Im zweiten Beitrag berichten wir über aktuelle Steuerrichtlinien, also von **Klarstellungen des Finanzministeriums** zur steuerlichen Handhabung von Versicherungsprodukten zur Zukunftssicherung.

Positives gibt es von den **Pensionskassen** zu berichten. In seinem Beitrag informiert uns Peter Deutsch, Vorstand der BONUS Pensionskassen Aktiengesellschaft, über die erfreuliche Entwicklung im Vorjahr und welche **Vertriebschancen** sich aus der PKG-Novelle – vor allem für den KMU-Bereich – ergeben.

Danach zitieren wir **interessante Ergebnisse aus einer Zurich-Studie**, die man kurz mit dem Slogan zusammenfassen könnte: Ihren KundInnen geht es sehr gut bei Zurich.

Unser **aktueller BAV-Lehrgang** – veranstaltet mit der Vermittlerakademie – ist bereits sehr gut gebucht, es sind nur **noch einige Restplätze** verfügbar. Sollten Sie sich für eine entsprechende Weiterbildung interessieren, dann nehmen Sie bitte rasch mit uns Kontakt auf.

**Interessantes Lesen wünscht Gerhard Danler!**



Mit freundlichen Grüßen

Gerhard Danler  
Im Namen des gesamten  
Zurich BAV-Teams



## INHALT

### 1. Aufregung rund ums neue Pensionskonto (Start 1.1.2014)

Worum geht es? Was kann passieren?  
Wie helfen Sie Ihren KundInnen?

[Zum Artikel](#)

### 2. Aktuelle Steuerrichtlinien des Finanzministeriums

BMF stellt steuerliche Handhabung der Zukunftssicherung klar.

[Zum Artikel](#)

### 3. 2012 war für Pensionskassen – und besonders für BONUS – ein erfreuliches Jahr

Vorstand Peter Deutsch erläutert auch die Vertriebschancen – vor allem im KMU-Bereich – aus der PKG-Novelle.

[Zum Artikel](#)

### 4. Kunden sind sehr gut bei Zurich aufgehoben

Was bedeutet das Ergebnis aktueller Studien für Sie als Vertriebspartner?

[Zum Artikel](#)

### 5. Restplätze für BAV Ausbildung

Nutzen Sie die Marktchancen, die sich bei Betrieblicher Alters - und Risikoversicherung ergeben!

[Zum Artikel](#)



## 1. AUFREGUNG RUND UMS NEUE PENSIONS-KONTO: WORUM GEHT ES? WAS KANN PASSIEREN? WIE HELFEN SIE IHREN KUNDINNEN?

### **2014 startet das neue Pensionskonto für alle ÖsterreicherInnen, die nach dem 31.12.1954 geboren wurden.**

Dieses wurde zwar bereits mit der Pensionsreform 2004 eingeführt. Doch von einer „internen Parallel-Rechnung“ bei den Pensionsanstalten abgesehen, hat es wohl bis dato niemand zu Gesicht bekommen.

Aber ab 1.1.2014 gibt es für die Geburtsjahrgänge ab 1955 nur mehr das neue Pensionskonto. Die Ansprüche aus der Vergangenheit werden abgerechnet und als Erst-Gutschrift auf das Pensionskonto übertragen. Und nach Berechnungen in diversen Medien (u.a. Format vom 1.2.2013 „Pensionsfalle für fast alle“) wird das neue Pensionskonto zu niedrigeren Pensionen für fast alle führen. Zu diesen Zahlen kommt Ulrich Schuh, Leiter des Wirtschaftsforschungsinstitutes EcoAustria. Er errechnet im Format Verluste bis zu 25 % im Vergleich zum alten Pensionsrecht.

Ab 1. Jänner kann jede(r) schwarz auf weiß sehen, wie der momentane Kontostand aussieht. Bei etwa 2,4 Mio. ÖsterreicherInnen sollen jedoch noch Daten aus der Vergangenheit fehlen. Diese erhielten bzw. erhalten automatisch im Laufe dieses Jahres Fragebögen zugesandt. Damit die Pensionsversicherungen diese Lücken schließen können.

**Tipp:** Nutzen Sie unbedingt noch heuer die Möglichkeit, online Ihr Pensionskonto zu kontrollieren – weiter unten finden Sie weitere Details dazu.

### **Fakten und häufige Fragen\* zum „neuen Pensionskonto“:**

#### **1. Wie können Lücken entstanden sein?**

Grundsätzlich sollten alle für die Pensionsversicherung maßgeblichen Zeiten automatisch gemeldet worden sein, besonders jene der inländischen Erwerbstätigkeit. Kindererziehungs-, Schul-, Studien- und sonstige Ausbildungszeiten

sowie Präsenz- oder Zivildienst sind jedoch möglicherweise nicht erfasst worden. Auch eine Erwerbstätigkeit im Ausland könnte fehlen und muss somit nachgetragen werden, damit das Pensionskonto der KundInnen korrekt und vollständig befüllt werden kann.

#### **2. Keine Lücken im Versicherungsverlauf. Muss man dennoch das Antwortformular ausfüllen?**

Auch in diesem Fall ersuchen die Pensionsversicherungen, den Versicherungsdatenauszug unterschrieben zurückzusenden. Nur dann könne eine endgültige Konto-Erstgutschrift errechnet werden.

#### **3. KundIn ist nach 1980 geboren – ist das neue Pensionskonto schon relevant?**

Ja, denn das neue Pensionskonto gilt für alle ab dem 1. Jänner 1955 Geborenen. Deren Pension wird mit dem neuen Pensionskonto berechnet werden.



**4. Kunde ist VOR dem 31. Dezember 1954 geboren?**

Für Personen, die bis 31. Dezember 1954 geboren sind, ist das neue Pensionskonto nicht vorgesehen. Ihre Pensionen werden nach dem ASVG (Allgemeinen Sozialversicherungsgesetz) berechnet.

**5. Was passiert, wenn das Antwortformular nicht vollständig ausgefüllt an die Pensionsversicherungsanstalt retourniert wird?**

In diesem Fall kann die Konto-Erstgutschrift 2013 dem Pensionskonto nicht in der richtigen Höhe zugeschrieben werden. Die Pension könnte dadurch in Zukunft eventuell zu niedrig berechnet werden.

**Wichtig:** Minister Hundstorfer hat in einem Ö1 Interview im Jänner dazu aufgerufen, die zugesandten Fragebögen unbedingt auszufüllen, weil sonst Beitragszeiten fehlen könnten und die Pension dadurch niedriger ausfallen würde. Für den Zuhörer entstand damals der Eindruck, dass sich dies nach dem 1.1.2014 nicht mehr ändern ließe. Laut Arbeiterkammer-Homepage sollen eventuelle Fehler jedoch nachgetragen werden können – und zwar bis zum 31.12.2016.

**6. Wo und wie kann man den Stand des Pensionskontos abfragen?**

Nach Erhalt der Pensionskontomitteilung können KundInnen den Stand des Pensionskontos auf Antrag vom Pensionsversicherungsträger zugeschickt erhalten oder online einsehen.  
Achtung: Für die Online-Abfrage benötigen die KundInnen eine Handy-Signatur oder eine Bürgerkarte!

**Tipp:** Nutzen Sie die Möglichkeit, noch HEUER die Daten Ihres Pensionskontos – oder jenes der KundInnen – anzusehen und zu kontrollieren, ob alles richtig und vollständig erfasst worden ist.

**Grund:** JETZT ist noch alles sehr transparent. D.h. jetzt sieht man noch sehr genau, wo und wann welche Beitragszeiten sowie welche Summen „erworben“ wurden. Daraus wird am 1.1.2014 eine Summe gebildet, und dieser Wert wird dann als Erstgutschrift dem Pensionskonto gutgeschrieben. Also ein Nachrechnen wird danach nur mehr bedingt möglich sein.



**Weitere Detail-Infos zum neuen Pensionskonto bringen wir im nächsten BAV-Newsletter:**

- **Durchgerechnete Beispiele** verschiedener Beschäftigungsverläufe zeigen die Höhe der zu erwartenden Verluste
- Was versteht man unter der **Parallel-Rechnung** und wie entsteht daraus die **Erstgutschrift** auf dem neuen Pensionskonto?
- **Welche Probleme** können sich aus der Umstellung auf das neue Pensionskonto ergeben und wie können Sie Ihren KundInnen dabei helfen?

## 2. AKTUELLE STEUERRICHTLINIEN DES FINANZMINISTERIUMS: BMF STELLT STEUERLICHE HANDHABUNG DER STEUERFREIEN ZUKUNFTSSICHERUNG KLAR.\*

**Die Einkommensteuer-Richtlinie<sup>1)</sup> des Finanzministeriums geht auf verschiedene Sachverhalte in Zusammenhang mit Versicherungslösungen im Rahmen des § 3 Abs. 1 Z 15 lit. a EStG ein.**

Folgende Themen wurden in der aktuellen Fassung behandelt:

**Ein Versicherungsvertrag beinhaltet eine Klausel, wonach nach Ablauf einer Frist von zehn Jahren alle fünf Jahre Teilausschüttungen fällig werden.**

Zur Frage, ob Verträge dieser Art der Begünstigung des § 3 Abs. 1 Z 15 lit. a EStG 1988 unterliegen, stellt das BMF klar, dass derartige Teilausschüttungen nicht dem gesetzlich verankerten Charakter einer Zukunftssicherung mit Mindestbindungsfristen entsprechen.

Sie fallen daher von vornherein nicht unter die Begünstigung laut § 3 Abs. 1 Z 15 lit. a EStG.

**Zehn-Jahres-Frist: Auflösung und Verlängerung sind nicht steuerschädlich.**

Im Zusammenhang mit der Auflösung und Verlängerung von Versicherungsverträgen, deren Prämienleistungen gemäß § 3 Abs. 1 Z 15 lit. a EStG steuerfrei sind, ergaben sich folgende Fragen:

- Darf eine Er- und Ablebensversicherung mit gleichzeitiger Er- und Ablebenssumme, die eine Laufzeit von 15 Jahren aufweist, nach Ablauf von zehn Jahren jederzeit rückgekauft oder prämienfrei bzw. prämienpflichtig um fünf Jahre verlängert werden, ohne dass eine Nachversteuerung der Beiträge ausgelöst wird?
- Genießen die Prämienzahlungen für die Verlängerung weiterhin einen Steuervorteil gemäß § 3 Abs. 1 Z 15 lit. a EStG?

Da die Mindestlaufzeit von zehn Jahren erreicht wird, ist eine Auflösung vor dem vereinbarten Vertragsende (15 Jahre) nicht steuerschädlich, stellt die Richtlinie klar. Eine prämienfreie Verlängerung (Prämienfreistellung) sei ebenfalls nicht steuerschädlich.

Eine prämienpflichtige Verlängerung des Vertrags stelle eine (versicherungstechnische) Novation dar, die jedoch keinen Einfluss auf die Steuerfreiheit der Prämien gemäß § 3 Abs. 1 Z 15 lit. a EStG habe. Das gelte sowohl für die vergangenen als auch für die künftigen Prämienzahlungen.



### **Unfallversicherung mit Erlebenskomponente als Zukunftssicherung**

Ein Arbeitgeber zahlt Prämien für eine Unfallversicherung mit einer Erlebenskomponente, bei der – abweichend von der hier üblichen Direktversicherung – eine unterschiedliche (unwiderrufliche) Begünstigung im Falle des Erlebens einerseits bzw. im Todesfall andererseits gegeben ist.

Als Versicherungsnehmer gilt der Arbeitgeber, als versicherte Person der Arbeitnehmer, als Begünstigter im Erlebensfall der Arbeitnehmer, als Begünstigter im Todesfall der Arbeitgeber. Im Todesfall behält sich der Arbeitgeber die Möglichkeit offen, an den Rechtsnachfolger (Hinterbliebene) des Verunglückten die Versicherungsleistung weiterzugeben. Die Prämie für die Unfallversicherung aller Dienstnehmer wird vom Arbeitgeber bezahlt.

### **Die Auslegung des BMF lautet wie folgt:**

Bei einer derartigen Kombination von Unfallversicherung (als reine Risikoversicherung) und Erlebensversicherung (Sparkomponente) ist von einer einheitlichen Versicherung auszugehen, sodass eine Aufteilung der Prämienzahlung nicht vorzunehmen sei. Weiters sei von einer Versicherung zu Gunsten des Arbeitnehmers auszugehen, weil diesem im

Regelfall (Erlebensfall) die Versicherungsleistung zufließe.

Die vom Arbeitgeber geleisteten Prämien für die Unfallversicherung der Arbeitnehmer seien daher bis zum gesetzlich festgelegten Betrag als Zukunftssicherungsmaßnahme gemäß § 3 Abs. 1 Z 15 lit. a EStG steuerfrei, eine darüber hinausgehende Prämienzahlung des Arbeitgebers sei beim Arbeitnehmer als Vorteil aus dem Dienstverhältnis steuerpflichtig und beim Arbeitnehmer grundsätzlich als Sonderausgabe abzugsfähig. Die gesamte Prämienzahlung stellt beim Arbeitgeber Lohnaufwand (Betriebsausgabe) dar.

Bei Zahlung der Versicherungsleistung im Erlebensfall an den Arbeitnehmer ergibt sich laut BMF keine steuerliche Auswirkung, das heißt kein weiterer Vorteil aus dem Dienstverhältnis. Bei Zahlung der Versicherungsleistung an den Arbeitgeber als Begünstigter im Todesfall liege beim Arbeitgeber eine Betriebseinnahme (außerordentlicher Ertrag) vor.

Verzichte der Arbeitgeber als Begünstigter zu Gunsten der hinterbliebenen Angehörigen und werde die Versicherungssumme unmittelbar diesen ausgezahlt, liegt keine Betriebseinnahme aus Sicht des Unternehmens vor,

weil bereits die Prämienzahlungen dem Arbeitnehmer als Vorteil aus dem Dienstverhältnis zugerechnet worden seien.

### **Kein Gehaltsumwandlungs-Modell bei bestehenden Versicherungen des Arbeitnehmers**

Einige Unternehmen bieten, so die Richtlinie, ihren Arbeitnehmern das Gehaltsumwandlungsmodell im Rahmen des § 3 Abs. 1 Z 15 lit. a EStG an. Im Zuge der Vereinbarung wird zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer vereinbart, dass der Betrag von monatlich 25 Euro vom Arbeitgeber in eine bereits durch den Arbeitnehmer abgeschlossene Versicherung – zum Beispiel Kranken- oder Er- und Ablebensversicherung – einbezahlt wird.

Das BMF beschäftigte sich hier mit der Frage, ob bereits durch den Arbeitnehmer abgeschlossene Versicherungen als steuerbegünstigte Versicherungsprodukte im Sinne des § 3 Abs. 1 Z 15 lit. a EStG gelten.

**Klares Ergebnis:** In einem derartigen Fall liegen keine Zuwendungen des Arbeitgebers für die Zukunftssicherung seiner Arbeitnehmer im Sinne des § 3 Abs. 1 Z 15 lit. a EStG vor, weil die Betriebsbezogenheit, wie etwa Gruppenmerkmal, Hinterlegung, Fristen



Kontrolle und Vollziehung durch den Arbeitgeber, nicht gegeben ist.

Darüber hinaus liege keine Zukunftssicherung des Arbeitgebers vor, wenn bisher regelmäßig vom Arbeitnehmer geleistete Beiträge zukünftig (nur) durch den Arbeitgeber übernommen werden.

#### **Kein Zukunftssicherungs-Privileg bei Präsenzdienst und Karenz**

Ein weiterer Punkt in der Richtlinie betrifft die Zukunftssicherung während Zeiten des Präsenzdienstes bzw. des Karenzurlaubes.

Ein Arbeitnehmer eines Unternehmens hat ein Gehaltsumwandlungsmodell im Rahmen des § 3 Abs. 1 Z 15 lit. a EStG abgeschlossen und tritt eine Karenzzeit bzw. den Präsenzdienst an. In diesem Fall endet die Überweisung der Beiträge durch den Arbeitgeber. Die Polizza verbleibt nach wie vor beim Arbeitgeber.

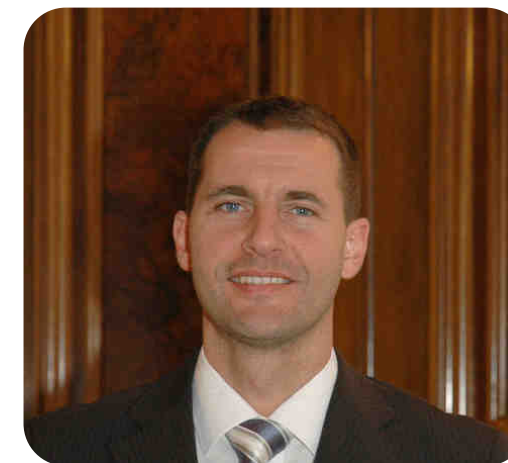
Die sich daraus ergebende Frage: Kann der Arbeitnehmer in diesem entgeltfreien Zeitraum die Versicherungsbeiträge aus eigenem bezahlen, ohne die steuerlichen Vorteile der bisher bezahlten Beiträge zu verlieren, oder muss so ein Vertrag beitragsfrei bis zur Wiederaufnahme der Arbeit des Arbeitnehmers

weitergeführt werden? Sind die Beiträge im Rahmen des § 3 Abs. 1 Z 15 lit. a EStG weiterhin steuerbegünstigt?

Da keine Bezüge vom Arbeitgeber vorliegen, ist die Begünstigung des § 3 Abs. 1 Z 15 lit. a EStG nicht gegeben, so das BMF. Die vom Arbeitnehmer während der Zeit des Präsenzdienstes oder Karenzurlaubes weiterbezahlten Beiträge können von ihm bei Vorliegen aller Voraussetzungen des § 18 Abs. 1 Z 2 EStG als Sonderausgaben berücksichtigt werden, erklärt das BMF. Zahlt der Arbeitgeber wieder die Bezüge aus, könne die Steuerbegünstigung des § 3 Abs. 1 Z 15 lit. a EStG wieder in Anspruch genommen werden.

<sup>1)</sup> Das Bundesministerium für Finanzen (BMF) erstellt Steuerrichtlinien im Sinne von „an die Finanzbehörden gerichtete Anweisungen zur Rechtsauslegung“. Sie haben den Zweck, dass das Steuerrecht im Verwaltungsvollzug einheitlich angewendet wird. Dadurch sollen unbillige Härten gegenüber den Steuerpflichtigen vermieden und der Verwaltungsaufwand minimiert werden. Die Richtlinien werden einmal jährlich adaptiert und im Anschluss veröffentlicht.

**Für Fragen zum Thema steht Ihnen Gerhard Danler gerne zur Verfügung.**



**Gerhard Danler**  
Marktsegmentleitung Betriebliche  
Altersvorsorge Life

Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft  
A-1010 Wien, Schwarzenbergplatz 15  
Österreich

+43 (0) 1 50125-1498 (Telefon)  
+43 (0) 664 2209478 (Mobil)  
[gerhard.danler@at.zurich.com](mailto:gerhard.danler@at.zurich.com)

[Nach oben...](#)



### 3. 2012 WAR FÜR PENSIONSKASSEN – UND BESONDERS FÜR BONUS – EIN ERFREULICHES JAHR.

**Peter Deutsch, Vorstandsvorsitzender der BONUS Pensionskassen Aktiengesellschaft über Vertriebschancen, die sich aus der PKG-Novelle – vor allem für den KMU-Bereich – ergeben.**

Lt. Aussendung der FMA beträgt das von den österreichischen Pensionskassen verwaltete Vermögen mit Ende 2012 16,2 Mrd. Euro. Die Zahl der Anwartschafts- und Leistungsberechtigten liegt bei rund 820.000 Personen. Knapp 10 % davon erhalten monatlich eine Pensionszahlung, der Durchschnitt der monatlichen Zusatzpension beträgt rund 490 Euro, 14 Mal jährlich. Der langfristige Durchschnittsertrag der Pensionskassen beträgt 5,65 %.

Auch in der BONUS Pensionskasse hat sich das vergangene Jahr erfreulich entwickelt. Das verwaltete Vermögen der mittlerweile auf 27.000 angestiegenen Berechtigten ist um 11,4 % auf 388,03 Mio. Euro gewachsen. Auch die Veranlagungsergebnisse konnten sich 2012

sehen lassen. Die Performance lag in den offenen Veranlagungs- und Risikogemeinschaften zwischen 6,75 % und 7,70 %. Für Pensionsbezieher bedeutet dies, dass es abhängig vom Rechnungszins des Modells entweder eine gleichbleibende Rente oder eine entsprechende Rentenerhöhung im Jahr 2013 gibt.

Seit 2008 haben sich die Bedingungen für die Veranlagung maßgeblich verändert. Konnte man bis 2008 noch gute Erträge mit einer „buy and hold“-Strategie erzielen, ist heute risikoadjustiertes Investment gefordert. Das Portfolio muss wesentlich öfter umgeschichtet werden. Das bedeutet auch, dass man Investmentinstrumente einsetzt, bei denen ein Wechsel Zug um Zug gut funktioniert. Marktmeinungen sollten rasch implementiert werden.

Die veränderten Märkte verlangen nach raschen, fundierten und objektiven Entscheidungen, vor allem aber müssen wir zum langfristigen Denken zurückkehren. Wir

müssen weg von den kurzen Beobachtungszeiträumen, hin zur langfristigen Betrachtung kommen.

Diese langfristige Perspektive ist schon allein aufgrund des Charakters der Geschäftstätigkeit der Pensionskassen notwendig. Stellen Sie sich vor, ein Mitarbeiter erhält von seinem Arbeitgeber ab dem 30. Lebensjahr Beiträge in die Pensionskasse, in der Regel werden diese bis zum 60. Lebensjahr bezahlt. Der Einzahlungszeitraum beläuft sich somit auf 30 Jahre. Die daraus resultierende Zusatzpension wird 20 bis 30 Jahre ausbezahlt. Bei diesen Zeiträumen von 50 Jahren und mehr können wir uns nicht an kurzfristigen Gewinnoptimierungsmodellen orientieren.





**Das Jahr 2013 wird ein spannendes Jahr.**  
Die Entwicklungen im Euro-Raum und in der Weltwirtschaft werden für unsere Veranlagungsexperten Herausforderungen und Chancen bringen.



**Peter Deutsch**  
Vorstandsvorsitzender BONUS  
Pensionskassen Aktiengesellschaft

Aber nicht nur auf die Veranlager warten Herausforderungen. Auch für den Vertrieb bringt dieses Jahr mit der PKG-Novelle neue Chancen. Die Novelle räumt gerade für den KMU-Bereich deutlich mehr Spielraum ein. Bisher scheuten Arbeitgeber aus diesem Bereich vor der Einführung von Pensionskassenmodellen zurück. Sie wollen ihren Mitarbeitern nur Beiträge zahlen, wenn der Unternehmenserfolg entsprechend ist. Seit heuer ist es möglich, Modelle einzuführen, die an den Betriebserfolg geknüpft sind. Zahlt der Arbeitgeber 2 % des Bruttojahresbezugs in die Pensionskasse ein, kann er zusätzlich variable Beiträge als Pensionskassenbeitrag zahlen, die abhängig von wirtschaftlichen Kennzahlen sind. Diese Kennzahlen sind zu definieren, sie müssen nachvollziehbar und zugänglich sein, der Branche, dem konkreten Gegenstand, der Größe und dem Umfang des Betriebs sowie dem allgemeinen Betriebsrisiko des jeweiligen Betriebs Rechnung tragen.

Darüber hinaus gibt es für Interessenten seit kurzem einen Leitfaden zur Auswahl einer Pensionskasse. Wir unterstützen Sie gerne dabei, das für Sie passende Vorsorgemodell zu finden.

## 4. KUNDEN SIND SEHR GUT BEI ZURICH AUFGEHOBEN.

### Was bedeutet das Ergebnis aktueller Studien für Sie als Vertriebspartner?

NeukundInnen zu gewinnen ist um ein Vielfaches schwerer und kostet bedeutend mehr Geld, als bestehende KundInnen zu halten. Diese Marketing-Weisheit bestätigt sich immer wieder. Daher ist es sinnvoll, zu erforschen, was die bestehenden KundInnen vom Unternehmen denken. Und zu versuchen, mit wissenschaftlichen Methoden die Kundentreue abzuschätzen.

**Zurich wird von KundInnen immer wieder überaus positiv beurteilt.** Dies zeigen sowohl Studien, die Zurich beauftragte und von renommierten Marktforschungspartnern weltweit durchgeführt wurden, als auch unabhängige Branchenstudien wie der "Recommender" des FMVÖ (Finanz-Marketing Verband Österreich).

Wenn zwar im Konkreten nur private Endkunden befragt wurden, kann man dennoch mit gutem Grund diese Ergebnisse auf die Gesamtkunden umlegen. Denn die Grundlage für die hohe Zufriedenheit von Kunden ist – neben qualitativ hochwertigen

Geschäftsprozessen – das **Engagement und die Motivation der MitarbeiterInnen**. Und diese ergeben sich aus einer leistungsorientierten und transparenten Unternehmenskultur.

Über die Auszeichnung mit dem **Recommender Award – erster Platz für „exzellente Kundenorientierung“** – haben wir im September des Vorjahres in unserem Newsletter berichtet. Wie der „Standard“ damals berichtete, ist der Recommender Award „der wichtigste und aussagekräftigste Preis in der heimischen Finanzlandschaft“. Er bedeutet, dass unsere KundInnen Zurich – im Vergleich zum österreichischen Wettbewerb – am häufigsten weiterempfehlen. Konkret ist die Weiterempfehlungsbereitschaft von Zurich-KundInnen dreimal höher als der Marktdurchschnitt!



**Nun liegen die Ergebnisse des TRIM-Tests vor.** Dieser wird von TNS Infratest München durchgeführt. Und kommt ebenfalls zu sehr erfreulichen Ergebnissen. Nämlich:

Die Mehrzahl der KundInnen wird als kaum storno- bzw. wechselgefährdet eingestuft. Und diese Kunden-Loyalität ist nach dem Zurich Vorstandsvorsitzenden Gerhard Matschnig auf die eigenen MitarbeiterInnen zurück zu führen. Das betonte er kürzlich beim Vortrag des „**Insurance Forum Austria 2013**“ in Rust.

Die eigenen MitarbeiterInnen, egal ob Außen- oder Innendienst, müssen sich mit ihrem Unternehmen identifizieren. Nur dann wird ein Kunde nicht als „Kunde des Versicherers“, sondern als „eigener Kunde“ gesehen und besonders gut betreut.



Über Jahre wurde diese Unternehmenskultur bei Zurich entwickelt und vom Management tagtäglich vorgelebt. Und Vorstand Matschnig nennt **3 Gründe, die für die Steigerung der Kundenloyalität extrem wichtig seien.**

- 1. Mitarbeiter-Motivation.** „Diese entsteht jedoch nicht durch Bonuszahlungen. Sondern z. B. durch Messung von Leistungen, Prozessen und Zeitabläufen – was letztlich in Rankings mündet, welche wiederum für Motivation sorgen: Denn: Jeder möchte der Beste sein, wie im Sport.“
- 2. Innovation.** „Veränderungsmanagement kann keiner mehr hören. Und es löst Ängste aus. Innovation dagegen bringt automatisch Veränderung und ist positiv besetzt. Daher muss man Innovationen anstreben und vorantreiben“.
- 3. Offenheit in der Kommunikation.** „Mit Mitarbeitern reden, Fragen beantworten, die am Herzen liegen. Hinterfragen, wo das Unternehmen steht und wie man das gewünschte Ziel am besten erreichen kann.“



**Gerhard Matschnig**  
CEO Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft



Besonders in schwierigen Zeiten, in denen Kostenziele erreicht werden müssen, hilft diese Strategie, um das Ziel zu erreichen und Unruhe im Unternehmen zu vermeiden.

In den letzten Jahren hat Zurich ein solches Programm umgesetzt. Dieses hat nicht nur zu einem Rückgang der Stornoquote und höhere Kundenloyalität (selbst nach Schadensfällen) geführt. Sondern auch zu mehr Profitabilität. Für unsere VertriebspartnerInnen bedeutet das, dass sie mit ziemlicher Sicherheit davon ausgehen können, dass KundInnen bei Zurich gut betreut werden und gut aufgehoben sind. Wodurch die Storno- und Wechselquote geringer wird.



## 5. RESTPLÄTZE FÜR BAV-AUSBILDUNG

### **Nutzen Sie die Marktchancen, die sich bei der Betrieblichen Alters- und Risikovorsorge ergeben!**

Von Mitte April bis Ende Mai finden 3 Ausbildungs-Module des Fachlehrgangs zur BAV-Zertifizierung in Kooperation mit der VermittlerAKADEMIE statt. Restplätze sind noch verfügbar.

### **Wie unterstützt Zurich die BeraterInnen?**

Neben der technischen Lösung sind eine bedarfsgerechte Beratung sowie ein nachvollziehbares Konzept wichtig. Das bekommen unsere PartnerInnen in einem BAV-Service-Paket über unsere topqualifizierte Fachabteilung. Außerdem bieten wir tatkräftige Unterstützung vor Ort durch unsere Life- und BAV-SpezialistInnen. Über unser Experten-Netzwerk können wir zu allen Fragen und Themen im Bereich der BAV Hilfestellung geben und Kontakte zu den SpezialistInnen herstellen.



Details zum Lehrgang und den Referenten erhalten Sie über die Life-SpezialistInnen Ihrer Landesdirektion sowie über die Homepage der VermittlerAKADEMIE:

<http://www.vermittlerakademie.at/de/lehrgange/91-2009-05-08-10-05-54.html>

**Es sind nur noch wenige Restplätze verfügbar. Sollten Sie sich für eine entsprechende Weiterbildung interessieren, dann nehmen Sie bitte rasch mit uns Kontakt auf.**



### Wir freuen uns über Ihr Feedback!

Und über Neu-Anmeldungen zu unserem kostenlosen Newsletter. Bitte empfehlen Sie uns und leiten Sie diese Mail einfach an KollegInnen und PartnerInnen weiter.

### Möchten Sie den BAV-Newsletter regelmäßig erhalten?

Senden Sie bitte eine **Mail mit dem Betreff "BAV\_NL"** an uns:  
[g.wagner@b2b-projekte.at?subject=BAV\\_NL](mailto:g.wagner@b2b-projekte.at?subject=BAV_NL)

Oder registrieren Sie sich direkt auf unserer Seite:

<http://www.zurich.at/service/newsletter/bav/anmelden>

### Impressum

Verantwortlich für den Newsletter sind:

**Gerhard Danler**, Marktsegmentleitung  
Betriebliche Altersvorsorge  
Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft,  
A-1010 Wien, Schwarzenbergplatz 15  
Tel: 01 50125 - 1498  
E-Mail: [gerhard.danler@at.zurich.com](mailto:gerhard.danler@at.zurich.com)  
<http://www.zurich.at>

Mag. Guenter Wagner, B2B-Projekte für  
Finanz- und Versicherungsbranche,  
E-Mail: [g.wagner@b2b-projekte.at](mailto:g.wagner@b2b-projekte.at)  
Tel: 0676 545 78 91

### Redaktionelle Gestaltung:

Mag. Nikolaus Jankowitsch, Channel Marketing  
E-Mail: [nikolaus.jankowitsch@at.zurich.com](mailto:nikolaus.jankowitsch@at.zurich.com)  
Telefon: 01 50 125 - 1472

**Für Fragen** stehen Ihnen die **FDL- und BAV-SpezialistInnen Ihrer Maklerservicestelle** der Landesdirektion zur Verfügung.

**Die RTR-Liste** wurde mit heutigem Tag abgeglichen!

### Abmeldemöglichkeit

Unser Newsletter-Infoservice ist vollkommen kostenlos.

Sie erhalten den Newsletter, weil Sie sich per Mail oder auf der Zurich-Homepage angemeldet haben. Möchten Sie sich dennoch abmelden, antworten Sie auf diese Mail mit dem Betreff "Bitte streichen". Wir wollen Sie informieren, nicht belästigen.

