

Welche Fortschritte macht die bAV-Verwaltung?

Sarah Gruber, Tobias Gleim und Timo Encke
Allianz Lebensversicherungs-AG



KlinikRente

Frühjahrstagung

2025

Allianz Lebensversicherung-AG
LB Firmen

Köln, März 2025



Wer ist heute hier?



Sarah Gruber
Gruppenleiterin
Direktversicherung/
Pensionskasse Antrag



Tobias Gleim
Gruppenleiter
Unterstützungskasse Antrag

Betrieb Leben: Leistungsbereich Firmen mit Abteilungen an vier Standorten

Hannover & Berlin:

- FB Leben Firmen Bestand I

Karlsruhe:

- FB Leben Firmen Bestand II

Hannover & Karlsruhe:

- FB Leben Firmen Antrag
- FB Leben Firmen Rechte & Leistung

Hannover, Karlsruhe & Stuttgart:

- FB Leben Key Account & FIR Karlsruhe & Stuttgart
- FB Leben Ukasse, PFonds & Spezialsegmente Hannover & Stuttgart
- FB Leben VW & ARENA Stuttgart

- ABS-Implementierungsteam
- Referat Verwaltungsunterstützung
- Beschwerdegruppe



Aufstellung Leitungsbereich Firmen

E1

Leitungsbereich Firmen
Dr. Benedikt Laudage-Schoppe

seit
04/2024

E2

Bestand 1 Thomas Meyer	Bestand 2 Kevin Pagel	Antrag Stefan Lehnert	Rechte & Leistungen Martin Scheu	Key Account & FIR Angela Koch	U-Kasse, P-Fonds & Spezialsegmente Michael Most	Versorgungswerke & Arena Olaf Rossa
----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--	---	---	---

E3

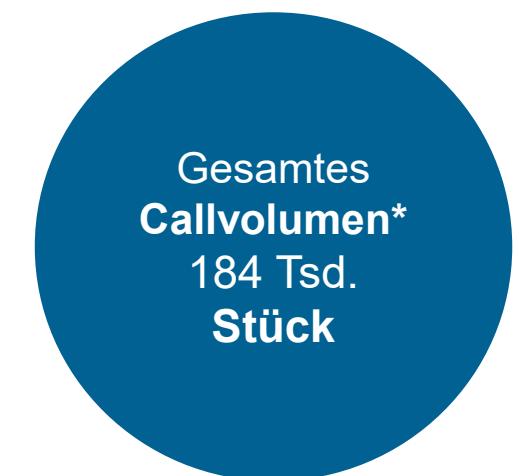


Rückstandsentwicklung: Auf gutem Weg mit Fokus auf Rückstandsreduzierung bei Schriftgutabarbeitung

Rückstand kundenrelevantes Arbeitsgut (FiFo) in
Firmen Leben Gesamt (in Tsd. Stück):



Überblick der Mengen seit **Jahresbeginn 2025** für **Firmen Leben Gesamt**:



Ausblick - Auch in 2025 Kontinuität in den Schwerpunkten

„Taskforce“ Maßnahmen



Ein Team Leben Betrieb



Mehr- und Samstagarbeit



**Wöchentliche Fokustage
im Firmenbreitengeschäft**

Erfolgsfaktoren:
Teamwork und Unterstützung

Nachhaltige strukturelle Stabilisierung

Neue Kolleg:innen (+200 bereits in 2023 rekrutiert; +40 in Q4 2024, etc.)

Personal-Planung für 2025 ff. mit reflektierter bottom-up Einschätzung

Steigerung **digital. Eingänge** mit Ziel (**Teil-) Automatisierung im Breitengeschäft** z.B. FONL-Neugeschäft

FirmenOnline – ABS-Anbindung Unterstüzungskasse in 2025 (Q2: Perspektive, Q3: Klassik, Q4: Chance)

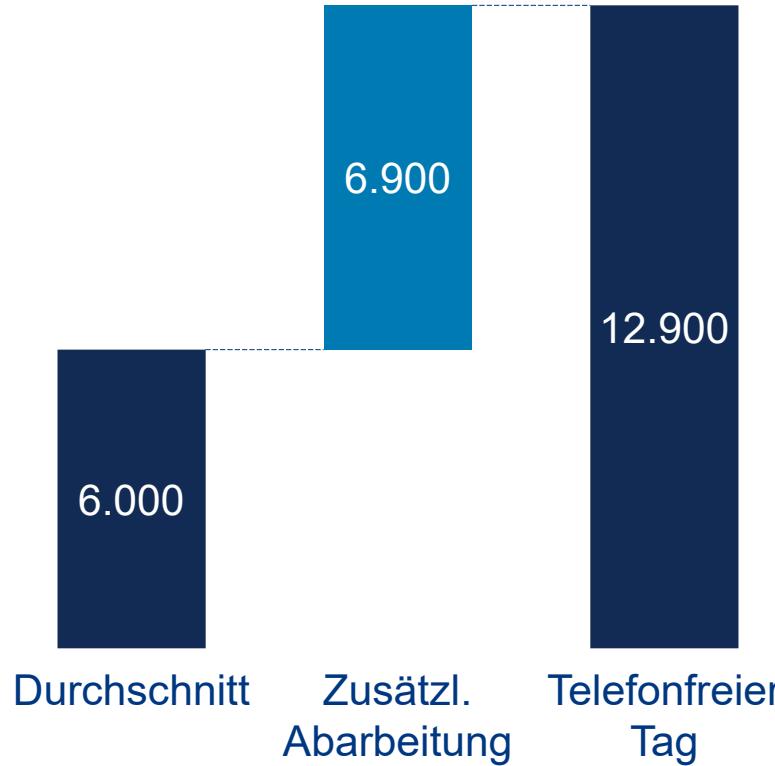
Systematische Qualifizierung mit ABS Trainingscamps, Telefoncoaching, etc.

Qualifizierung und Qualität

Fokus und Dran-Bleiben

Warum telefonfreie Tage 2025 im Breitengeschäft? Erste Ergebnisse bestätigen eine hohe Wirksamkeit!

Ergebnisse der Abarbeitung am
ersten telefonfreien Tag (08.01.2025)



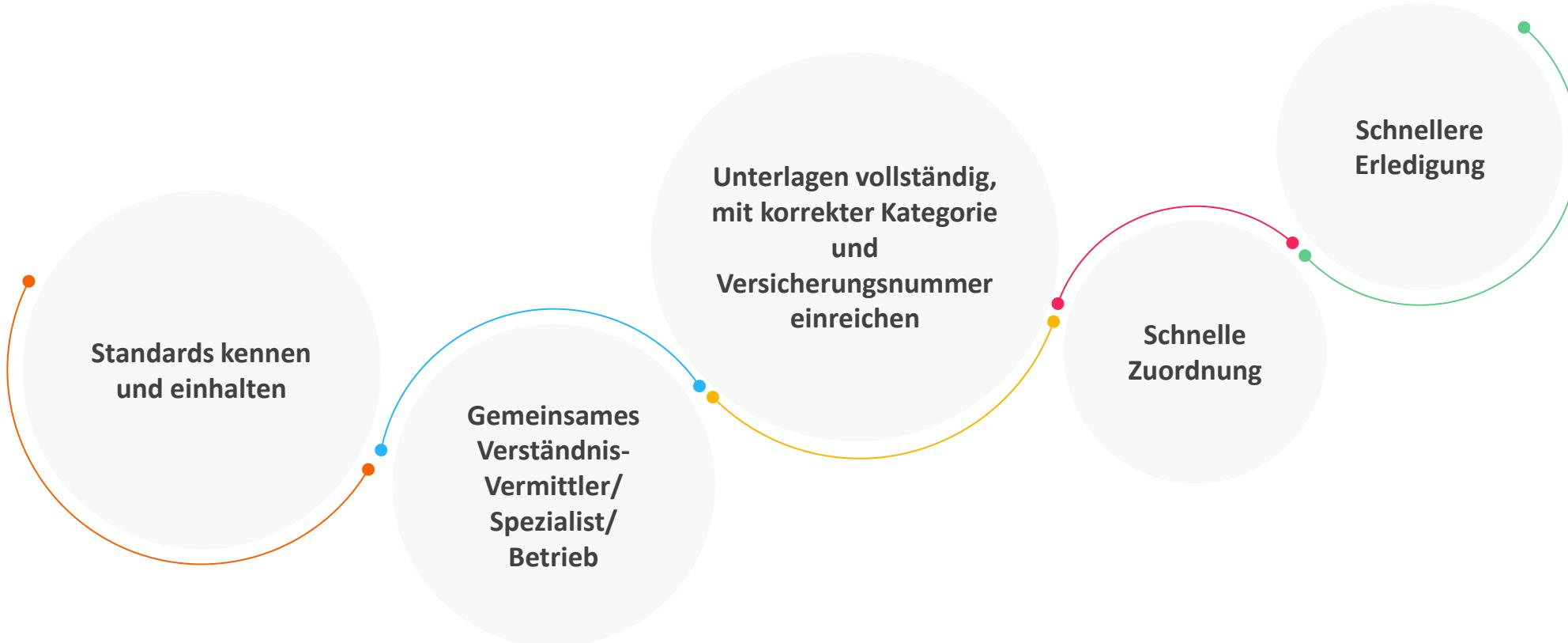
Erste Erfahrungen zeigen weiterhin
hohe Wirkung mit einer zusätzlichen
Abarbeitung von **6900 Stück** an dem
telefonfreien Mittwoch

Sie können uns helfen!

65% neuer Gruppenvertragsausfertigungen können wegen anfänglich fehlender Unterlagen nicht fallabschließend bearbeitet werden.



So geht's - gemeinsam stark!



Wie können Sie uns bei der Antragsstellung unterstützen?



Grundsätzlich

- Unterlagen wie Bedingungen, Merkblätter, interne Vermittlerunterlagen, etc. müssen nicht eingereicht werden
- Unterlagen wenn möglich maschinell ausfüllen (Lesbarkeit)

Anmeldung FID-Gruppenvertrag

- Antragsdaten gem. Vereinbarungen der AG-Erklärung
- Vorschlagsberechnungen bei Einkommenssicherung
- Vollständige Einreichung von Unterlagen
 - Antragsdaten
 - Vollständige Anschrift der zu versichernden Person
 - GWG
 - ggf. Risikoprüfung
 - Sepa-Mandat
 - Unterschriften

Anmeldungen U-Kassen-Gruppenvertrag

- Korrekte/neueste Vertragsnummer verwenden
- Bitte achten Sie auf einheitliche Angaben (Bsp: bei gewünschter Kapitalzusage sollen Leistungsplan und Vorschlagsberechnung gleichlautend sein)
- Vollständiges Einreichung von Unterlagen
 - Vorschlagsberechnung
 - Diensteintrittsdatum
 - Anteile GGF
 - Erklärung zur Überschussverwendung im Rentenbezug, etc.
 - Ankreuz-Leistungsplan bei Neuzusage

So erreichen Sie uns!



Keine direkte Erreichbarkeit per Telefon und E-Mail



- lebensversicherung@allianz.de / vermittler.leben@allianz.de
- Telefon
- FirmenOnline
- Reklamationspostkorb reklamationen.leben@allianz.de



Erledigung innerhalb 48h oder Zwischenbescheid
✓ Einheitlicher Reklamationsprozess
✓ Schnelle Bearbeitung (SLA 48h)
✓ Strukturierte Daten für die Reklamationsbearbeitung
✓ Zentrale Steuerung und Überwachung in einer Gruppe

Bearbeitungsdauer
>20 AT im Bestand
und >10 AT bei
Antrag/Leistung

Antrag	Bestand	Rechte und Leistungen	Anbahnungsmanagement (Breitengeschäft)	Anbahnungsmanagement (Unterstützungskasse)
<ul style="list-style-type: none">• Breitengeschäft: 089/92529-64943• Unterstützungskasse 0711/1292-64820	<ul style="list-style-type: none">• Breitengeschäft: 089/95259-64933• Unterstützungskasse 0711/1292-64822	<ul style="list-style-type: none">• Breitengeschäft: 089/95259-64953• Unterstützungskasse 0711/1292-64840	<ul style="list-style-type: none">• Jörg Strothotte 0511/3570-24420• Andreas Ecker 0721/5045-24404• Thomas Koffler 0721/5045-24315• Nicole Winkelmann 0511/3570-24113	<ul style="list-style-type: none">• Inna Rimert 0711/1292-34855

Ihre
Fragen

Danke!



Backup



So kommt Ihr Anliegen an!



Grundsätzlich

- Für alle Vorgänge die Sie an lebensversicherung@allianz.de oder vermittler.leben@allianz.de schicken
- Bitte korrektes Konsortium in der Postzuleitung beachten!
- Mehrfachzuleitung vermeiden! Notfalls deutlich kennzeichnen und Ursprungsmail anhängen!
(Hinweis am Beginn des Mailtextes, z.B.: „Erneute Zuleitung wegen fehlender Vermittlernummer“)

Neuantrag ohne bestehende Versicherungsnummer

(YYYYYY--> Vorgangskategorie und XX/XXX/XXXX --> Vermittlernummer)

- E-Mail Betreff für FID: L5195; HS=LF; HSG=LF; VTNR=XX/XXX/XXXX
- E-Mail Betreff für Ukasse: A1945; HS=UK; HSG=LF; VTNR=XX/XXX/XXXX

Nachmeldung zu bestehendem Gruppenvertrag/Kollektivvertrag

- E-Mail Betreff für Altverträge: VSNR=X/XXXXXX; Kategorie: z.B. Antrag/Policierung (A1945)
- E-Mail Betreff für ABS-Verträge: VSNR=AL-XXXXXXXXXXXX; Kategorie: z.B. Antrag/Policierung (A1945)

Geschäftsprozesse in den einzelnen Fachgruppen Leben Firmen Breitengeschäft

Fachgruppe Antrag	
Antrag/Policierung	Makler Bestandsübertragung
Ausfertigung	Vermittler-Wechsel
Nachtrag-Gruppenvertrag	Datenschutz
Arbeitgeberwechsel	Ersatzversicherung
FirmenOnline	Jahrestagsbewegung
Anpassung/Erhöhung	Tarifbereichswechsel
Versnehmerwechsel	

Fachgruppe Bestand	
Beitragsfreistellung	Ausscheiden/AN
Bestandserhaltung	Fortführung
Beitragslücke	Übertragung
Wiederinkraftsetzung	Namensänderung
Zahlungsdifferenzen	Auskunftswert
Änderung Zahlungsweise	Datenänderungen
Teilbeitragszahlung	Sonstiges
Beitragsmitteilung	Tarifänderung
Anpassungsstorno	Zusatzversicherung
SEPA/Zahlungspartner	Zuzahlung
Bankänderung	Überschussverwendung

Fachgruppe Rechte & Leistung	
Kündigung	Ablauf/Rentenbeginn
Entnahme	Todesfall
Policendarlehn	Kranken-/Pflegebescheinigungen
Überschußauszahlung	Bezugsrecht
EST-Meldungen	Insolvenz
Dauer/Herab	Pfändung
Vormund	Abtretung/Verpfändung
Rentenmitteilung	

Geschäftsprozesse in den einzelnen Fachgruppen der Unterstützungskasse

Fachgruppe Antrag

Antrag/Policierung	Makler Bestandsübertragung
Ausfertigung	Vermittler-Wechsel
Arbeitgeberwechsel	Datenschutz
Anpassung/Erhöhung	Ersatzversicherung
FirmenOnline	Tarifbereichswechsel
Versnehmerwechsel	Anpassungsstorno
Zusatzversicherung	Tarifänderung
Bezugsrecht	

Fachgruppe Bestand

Beitragsfreistellung	Ausscheiden/AN
Bestandserhaltung	Fortführung
Beitagslücke	Übertragung
Wiederinkraftsetzung	Kündigung
Zahlungsdifferenzen	Auskunftswert
Änderung Zahlungsweise	Datenänderungen
Teilbeitragszahlung	Sonstiges
Beitragsmitteilung	PSV-Themen
SEPA/Zahlungspartner	Überschussverwendung
Bankänderung	

Fachgruppe Rechte & Leistung

Ablauf/Rentenbeginn	Namensänderung
Abtretung/Verpfändung	Todesfall
EST-Meldungen	Insolvenz
Dauer/Herab	Pfändung
Vormund	