

## Zusatzangebote wie die Hinterlegung von Testament oder Patientenverfügung stärken die Kundenbindung

An die Stelle der traditionellen Kundenbeziehung rückt immer stärker das Denken und Handeln in ganzheitlichen Ökosystemen. Versicherer sind dabei in einer guten Ausgangsposition: Über Zusatzangebote und Partnerschaften etablieren sie umfassende Ökosysteme mit starker Bindungskraft und differenzieren sich von der Konkurrenz. Ein solches Zusatzangebot kann die sichere, flexible Hinterlegung wichtiger Dokumente wie Testamente, Nachlassverfügungen und Vorsorgedokumente sein.

Mit der Zinswende sind die Herausforderungen für die deutschen Versicherer nur vordergründig geringer geworden. So hat sich der Zinsanstieg auf der Kapitalseite vor allem der Lebensversicherer positiv ausgewirkt. Auf der Geschäftsseite sind die Herausforderungen für die Branche dagegen unverändert hoch: So steigen die Schadenssummen mit der Inflation deutlich und im Vorsorgebereich bereiten Banken und Fonds den Versicherern zunehmend Konkurrenz.

Die Digitalisierung und die veränderte Natur der Kundenbeziehungen erhöhen den Konkurrenzdruck auch zwischen den Anbietern zusätzlich.

### Vom traditionellen Vertrieb zum Finanzökosystem

Vor diesem Hintergrund wird es für die Anbieter immer wichtiger, sich von ihren Wettbewerbern abzuheben: „Konsequente Kundenorientierung wird immer wichtiger: Kunden erwarten ganzheitliche Produkt- und Serviceangebote passend zu ihren Lebenswelten“, heißt es etwa in einer Studie des Beratungsunternehmens Accenture. In Zukunft dürften vor allem Finanzökosysteme eine immer bedeutendere Rolle spielen. Sie gehen weit über das traditionelle Vertriebsdenken hinaus und integrieren aktiv Zusatzangebote und Partnerschaften, mithilfe derer die Beratungsqualität insgesamt deutlich angehoben wird. Auf Grund ihrer zentralen Stellung in der Finanz- und Vorsorgeplanung vieler Menschen sind Versicherungen in einer günstigen Ausgangsposition, um sich als Anbieter solcher Ökosysteme zu etablieren, damit die Kundenbindung zu stärken und sich von der Konkurrenz positiv abzuheben.

Einen Schritt in diese Richtung können Zusatz- und Komplettlösungen in bestimmten Bereichen darstellen, mit denen sich ein Versicherer als umfassender Anbieter profiliert und von der Konkurrenz auch aus anderen Branchen abhebt. Großes Wachstumspotenzial hat dabei die Vorsorge- und Ruhestandsplanung. Denn gerade hier ist aktives Handeln heute wichtiger denn je: War früher die gesetzliche Rente das elementare Standbein der Ruhestandsplanung, ergänzt durch die klassische Kapitallebensversicherung und vielfach das eigene Immobilieninvestment, so rückt mit den demografischen Verschiebungen und der sich immer weiter öffnenden Vorsorgelücke die private Vorsorge stärker in den Fokus.

### Attraktive Zusatzlösungen für Versicherte

Doch Vorsorge ist weit mehr als die finanzielle Absicherung. Gerade in den

komplexen Bereichen Vorsorge- und Ruhestandsplanung suchen Menschen nach umfassenden Lösungen, die ihnen Planungssicherheit geben und es ihnen erleichtern, diese Themen anzugehen – etwa bei der Hinterlegung von Testamenten und Nachlassverzeichnissen. Nach einer Umfrage von 2022 haben nur rund 20 Prozent der Deutschen ein gültiges und aktuelles Testament. Und die Verwahrung stellt viele vor weitere Probleme: Millionen Deutscher lagern ihren letzten Willen in den eigenen vier Wänden. So ist das Dokument allerdings nicht geschützt, wird eventuell gar nicht gefunden oder kann von Dritten manipuliert werden.

Die klassische Alternative dazu ist ein Nachlassgericht. Doch auch das hat seine Nachteile: So erfordert es die zunehmende Dynamik im Leben immer öfter, ein Testament anzupassen. Das ist bei den an die Hinterlegung beim Amtsgericht greifenden rechtlichen Anforderungen nur schwer möglich und schon gar nicht kurzfristig. Die größte Herausforderung ist hierbei der bürokratische Aufwand. Deswegen landen beim Nachlassgericht beinahe ausschließlich Testamente, die von einem Notar eingereicht wurden.

„Hinterlegungsstelle.de“ bietet hier als Anbieter eine moderne Alternative. Die hinterlegten Testamente werden sicher verwahrt und können trotzdem jederzeit mittels sicherem Passwortverfahren einfach und unbürokratisch ausgetauscht werden. Die Deutsche Nachlassreuehand Rechtsanwalts-gesellschaft GmbH unterliegt als Rechtsanwalts-gesellschaft der Verschwiegenheitspflicht auch gegenüber Behörden.

Möglich ist auch die Hinterlegung des Nachlassverzeichnisses. Denn das Testament legt zwar fest, wer am Nachlass beteiligt wird. Was alles zum Nachlass gehört, muss dagegen nicht in das Testament aufgenommen werden. Es kann sogar von Vorteil sein, die entsprechenden Daten stattdessen in ein separates Nachlassverzeichnis aufzunehmen, das nur den vom Erblasser benannten Personen zugänglich gemacht werden soll. Im Falle des Ablebens erhält zwar das Nachlass-

„Für Versicherer bieten solche Zusatzdienste neue Möglichkeiten, sich zu profilieren, den gestiegenen Kundenerwartungen entgegenzukommen und zugleich zukunftsweisende Partnerschaften aufzubauen“

gericht Zugriff auf das Testament, doch weitere wichtige im Nachlassverzeichnis festgehaltene Informationen leitet Hinterlegungsstelle.de ausschließlich an die vom Hinterleger benannten Personen weiter. Auch das Nachlassverzeichnis kann jederzeit einfach und sicher angepasst werden.

### Patientenverfügung und Betreuungsvollmacht sicher hinterlegt

Testamente und Nachlassverzeichnisse sind nicht die einzigen Dokumente, die oft unklar und mit emotionalen Hürden verbunden sind. Dazu zählen auch Patientenverfügungen, Betreuungs- und Vorsorgevollmachten. Die Verbreitung der Patientenverfügung stagnierte in den vergangenen Jahren bei Werten weit unter 50 Prozent der über 50-Jährigen, wie eine Erhebung im Auftrag des Robert-Koch-Instituts zeigt. Die wenigsten Vorsorgedokumente sind im Zentralen Vorsorgeregister registriert, wodurch sie im Ernstfall weitgehend nutzlos sind, da sie nicht rechtzeitig zur Verfügung stehen.

Eine Patientenverfügung ist primär dann sinnvoll, wenn Krankenhäuser die darin enthaltenen Informationen sofort über das Vorsorgeregister abrufen können. Dabei möchten viele Menschen sicherstellen, dass ihre persönlichen Wünsche und Überzeugungen in Bezug auf medizinische Behandlungen oder auch auf Organspenden respektiert werden, gerade wenn sie nicht mehr in der Lage sind, diese direkt zu äußern. Andere möchten möglicherweise sicherstellen, dass sie in bestimmten Situationen nicht unnötig am Leben erhalten werden, wenn ihre Lebensqualität stark beeinträchtigt ist.

### Vorteil im Wettbewerb – Nutzen für die Gesellschaft

Für Versicherer bieten solche Zusatzdienste neue Möglichkeiten, sich zu profilieren, den gestiegenen Kundenerwartungen entgegenzukommen und zugleich zukunftsweisende Partnerschaften aufzubauen. Mit Zusatzangeboten, wie der Hinterlegung wichtiger Dokumente, stärken Versicherer nicht nur ihre Kundenbeziehungen, sondern stiften darüber hinaus einen gesellschaftlichen Nutzen. Hinterlegungsstelle.de ist dabei ein kompetenter Kooperationspartner.

Dr. Axel Wehling

## Update KI- Verordnung – Was kommt nach der Marathon-Einigung in Brüssel auf die Versicherer zu?

Nach 38 Stunden intensiver Verhandlungen steigt weißer Rauch auf... Zumindest hätte man dies erwarten können, nachdem sich die Verhandlungsführer von Rat, Europäischem Parlament und Kommission auf den AI-Act, die KI-Verordnung, die weltweit erste Regulierung von Künstlicher Intelligenz geeinigt haben. Aber ob diese politische Einigung auch vom Parlament und dem Rat formell genehmigt wird, ist nicht gewiss. Deutschland und Frankreich haben quasi postwendend verlauten lassen, dass sie sich den Text sehr genau anschauen werden und erst dann entscheiden können, ob sie ihn billigen. Aus Italien hört man ähnliche Töne. Es wurde viel geschrieben und gesprochen über einen vorläufigen Text, den eigentlich noch niemand wirklich kannte.

Besonders kontrovers wurden die Regelungen zur generativen KI (z.B. ChatGPT) und zur biometrischen Überwachung im öffentlichen Raum diskutiert. Zu erstem Thema hat sich sogar der französische Präsident persönlich eingeschaltet. Bemerkenswert, wenn man bedenkt, dass die Bundesregierung fast bis zum Abschluss der Verhandlungen zu einzelnen Punkten keine gemeinsame Linie gefunden hatte. Die Regelungen, die für Versicherungsunternehmen und andere Finanzdienstleistungsunternehmen relevant sind, waren offenbar nicht Gegenstand der abschließenden Diskussionen. Dennoch sind sie für die sie betreffenden Akteure nicht minder wichtig!

Was kommt auf die Unternehmen zu? Wen werden die Regelungen betreffen und vor allem ab wann gelten sie? Was passiert, wenn die Unternehmen den gesetzlichen Vorgaben nicht folgen? Wer trägt die Verantwortung?

### Eine Frage der Definition

Die alles entscheidende Frage, was denn konkret eine „KI“ nach der „KI-Verordnung“ ist, war eins der am meisten

umstrittenen Themen. Denn von der KI-Definition wird maßgeblich abhängen, welche Anwendungen unter die KI-Verordnung fallen. Während die Kommission in ihrem Vorschlag einen sehr weiten Begriff vorgeschlagen hatte, nach dem es sich wohl eher um eine Software- als um eine KI-Regulierung gehandelt hätte, haben Rat und EP den Begriff eingeschränkt. Dieses ist richtig und wichtig. Nach langen Diskussionen konnte eine Einigung erzielt werden und die allgemein anerkannte KI-Definition der OECD soll nun auch Grundlage der KI-Verordnung sein.

KI soll danach vorliegen, wenn auf Basis eines Inputs maschinell und autonom ein Output wie etwa Vorhersagen, Entscheidungen oder Inhalte generiert werden. Was das im Einzelnen heißt und welche Anwendungen tatsächlich unter die KI-Verordnung fallen werden, wird man nur im Einzelfall prüfen und beurteilen können.

### Wenn es sich um KI handelt, gilt die KI-Verordnung, aber was bedeutet das?

Die KI-Verordnung verfolgt einen risikobasierten Ansatz und sieht vor, dass für KI-Anwendungen entsprechend ihrem Risiko für die geschützten Rechtsgüter unterschiedliche Anforderungen gelten.

Handelt sich um besonders gefährliche Anwendungen, die ein unannehmbares Risiko darstellen, sind diese gar verboten. Das betrifft z. B. das social scoring, das in China weit verbreitet ist und die Menschen dort entsprechend ihrem Verhalten einstuft und ihnen den Zugang zu öffentlichen Angeboten erlaubt oder verwehrt. Auch verboten ist der Einsatz von KI-

Dr. Axel Wehling

Wehling Rechtsanwälte

Sie erreichen den Autor unter

info@wehling-rechtsanwaelte.de