

# Automatische Kassen und goldene Portale

Wie schnell soll die Digitalisierung vorwärtsgen? Wie viel Wert hat ein Vorsorgeausweisversand in der Zukunft? Ein Streitgespräch zwischen zwei Kennern der Materie über die Digitalisierung der beruflichen Vorsorge, Glaubensfragen und die Macht der KI.

## Die Digitalisierung ist ein weites Feld: Wo stehen die Schweizer Pensionskassen?

*Philipp Sutter:* Wenn man es misst an dem, was heute technologisch möglich und in anderen Branchen Realität ist, gibt es viel Luft nach oben.

*Lukas Müller-Brunner:* Im Grundsatz unterschreibe ich diese Aussage, man kann ja immer mehr machen. Aber es gibt in der 2. Säule Leute, die noch mit Papierkarten ihre Versichertendatenbanken geführt und von Hand Deckungskapitalien ausgerechnet haben. Wir haben schon Schritte gemacht, gerade auf Seite der technischen Verwaltung. Jetzt tun sich neue Fenster auf. Da gilt es abzuwägen, was man nutzen soll und was nur ein temporärer Trend ist, auf den man nicht aufspringen muss.

## Was haben die Pensionskassen gut gemacht?

*Sutter:* Positiv formuliert könnte man sagen: Es wurden immerhin keine gefährlichen Experimente gemacht. Aber die Digitalisierung ist wirklich kein Themenbereich, für den ich die 2. Säule loben möchte. Das sage ich als Verfechter der 2. Säule. Sicher gibt es positive Einzelfälle.

## Sie loben die Pensionskassen trotzdem, Herr Müller-Brunner?

*Müller-Brunner:* Ja, was nicht bedeutet, dass man nicht weitere Schritte machen kann. Ein Lob ist ein guter Start, aber die Frage bleibt: Wie gehen wir weiter? Da hilft der Blick über den Tellerrand hinaus. Die Branche entwickelt sich nicht linear, sondern verändert sich strukturell. Wir dürfen nicht alle in den gleichen Topf werfen. Eine kleine autonome Vorsorgeeinrichtung hat eine völlig andere Ausgangslage als eine grosse Sammel- oder Gemeinschaftseinrichtung oder sogar ein Versicherungsunternehmen. Von der Regulierung her, von den technischen Möglichkeiten her und eben auch von den Bedürfnissen her: Mir ist es lieber, man ist sich der Verantwortung bewusst, gerade wenn es um Daten von Versicherten geht, als dass man etwas produziert, das nicht sinnvoll ist.



### Philipp Sutter (\*1976)

ist Inhaber und Geschäftsführer der Beratungsgesellschaft für die zweite Säule AG (Berag), für die er seit 16 Jahren tätig ist. Er studierte Physik an der ETH Zürich und an der Lund University (Schweden).



**Lukas Müller-Brunner** (\*1982)

ist seit dem 1. August Direktor des Pensionskassenverbands ASIP. Zuvor war er als Ressortleiter Sozialversicherungen/Sozialpolitik und Mitglied der Geschäftsleitung beim Schweizerischen Arbeitgeberverband tätig. Müller-Brunner studierte an der Universität St.Gallen und promovierte zur Rechnungslegung von Vorsorgeverpflichtungen.

**Wo müsste mehr passieren?**

*Sutter:* An allen Fronten könnte und sollte mehr passieren – am Frontend, Backend und bei den Schnittstellen: Am Frontend, wo Versicherte und Arbeitgeber direkt digital mit der Vorsorgeeinrichtung interagieren können, glänzen immer noch viele Kassen mit Abwesenheit. Im Backend-Bereich gibt es noch viele kleine Kassen mit Insellösungen. Diese sollten dringend auf grössere, besser integrierte Plattformen wechseln. Auch beim Thema Schnittstellen ist es so, dass jedes Jahr 700 000 Austritte und 700 000 Eintritte entkoppelt verarbeitet werden, obwohl man weiss, dass wohl 98 % aller PK-Austritte wieder PK-Eintritte darstellen. Das Effizienzsteigerungspotenzial ist sehr gross. Es handelt sich ja um hoch standardisierte Datensätze, die man elektronisch an die nächste Klasse weitergeben müsste, z. B. mit BVG Exchange.

**Wieso machen hier nicht alle Kassen mit?**

*Sutter:* Ganz einfach: a) weil man nicht muss und b) weil viele Kassenverwaltungen froh sind um Arbeit. Es wäre ein Federstrich in der Verordnung zu sagen, ab dem 1. Januar 2025 ist jede in der beruflichen Vorsorge tätige Einrichtung verpflichtet, eine Standardschnittstelle zu unterstützen. Dann passiert es auch. Das wäre eine sinnvolle Regulierung, die sofort sehr viel Qualität bringen und Kosten reduzieren würde – ohne Nachteile.

*Müller-Brunner:* Damit bin ich nicht einverstanden, obwohl ich als Präsident der Auffangeinrichtung BVG Exchange auf keinen Fall bremsen will. Die Analyse ist treffend: Da müssen wir vorwärts machen, es ist eine hervorragende Lösung, die genau diese Probleme löst. Aber ich bin der Meinung, dass es keine Regulierung braucht, sondern dass wir das in der Branche selbst schaffen.

*Sutter:* Die Auffangeinrichtung ist aber kein kommerziell orientiertes Unternehmen, das durch Innovation Erfolg hat. Sie ist eine Institution, die die Versicherten mitfinanzieren. Da habe ich den Anspruch, dass sie so effizient und so günstig wie möglich läuft. Die Auffangeinrichtung betreibt BVG Exchange nicht, um irgendwie Vorreiter zu sein, sondern um ihren Aufwand zu reduzieren. Und das ist sehr gut so. Der grosse Nutzen kann aber nur erzeugt werden, wenn alle Kassen mitmachen.

*Müller-Brunner:* Natürlich muss die Auffangeinrichtung nicht mit Innovationen glänzen oder neue Produkte entwickeln, aber sie muss effizient sein – und sie ist wahnsinnig effizient. Darum bietet sie für den Gesamtmarkt eine Lösung an, die notabene gratis ist, technisch einwandfrei funktioniert und eigentlich das Problem schon lösen würde. Die Frage ist nur, wie bringen wir

alle anderen dazu, da mitzumachen? Da glaube ich daran, den Kassen den Nutzen aufzuzeigen. Dann ist es nur eine Frage der Zeit, bis alle aufspringen.

*Sutter:* Da machen Sie die Rechnung ohne den Menschen! Es gibt immer noch viele Beteiligte in der Schweizer PK-Welt, die kein Interesse daran haben, die Effizienz zu steigern. Warum? Weil ihr Job hier auf dem Spiel steht. Freiwilligkeit ist per se nichts Falsches, aber hier braucht es Druck, das hilft am Schluss allen.

### **Herr Müller-Brunner, wo müsste puncto Digitalisierung mehr passieren?**

*Müller-Brunner:* Ich sehe zwei Möglichkeiten, wo mehr gehen dürfte: Das eine ist die Schnittstelle, über die wir jetzt schon gesprochen haben. Das zweite, worüber man immer wieder diskutiert, ist die Frage: Wie kommuniziert man mit den Destinatären? Soll es Portale für die Versicherten geben, zum Beispiel. Da sehe ich Diskussionen. Was ich nicht in jedem Fall sehe, ist die Notwendigkeit.

*Sutter:* Wir müssen zwei, drei Etagen höher gehen. Diese Fragen sind abschliessend beantwortet, global. Die Welt ist seit vielen Jahren im Prozess der Digitalisierung und die Emanzipation des Kunden ist eine Tatsache. Das ist branchenunabhängig: Der Konsument will das und kennt das bereits. Es ist seine Entscheidung, wann er wie, wo, was tut, er will «enabled» sein. Und das ist in der Vorsorgebranche genau gleich: Es gibt für Pensionskassen überhaupt nichts Neues zu erfinden, geschweige denn die Grundsatzfrage zu stellen, ob das in der 2. Säule notwendig ist. Es ist ein Muss! Wenn ein Versicherter, der ein Portal hatte, die Stelle wechselt und zu einer PK kommt, die ihm erklärt, dass er das nicht braucht, führt das zu sehr, sehr humoristischen Situationen.

*Müller-Brunner:* Da müssen wir Missverständnisse vermeiden: Ich habe nicht gesagt, dass die Versicherten keine Digitalisierung wollen oder dass man sie aktiv davon abhalten soll. Aber es gibt auch andere Beispiele, wo es trotz Versichertenportal immer gleich abläuft: Die Leute loggen sich ein, machen ihre Simulationen, aber am Ende des Prozesses nimmt ein ganz grosser Teil dieser Personen das Telefon in die Hand und ruft bei der PK an. Das ist mein Punkt: Wir müssen uns von der Idee verabschieden, dass in jedem Fall, für jede Person, für jede Situation die rein digitale Lösung die Richtige ist. Man kann beides machen.

### **Sehen Sie die Gefahr, dass man mit unnötigen IT-Projekten Millionen in den Sand setzt?**

*Sutter:* Wir fahren keine «DHL-Strategie», wo es gar keine andere Möglichkeit mehr gibt, mit dem Dienstleister in Kontakt zu treten, ausser über das digitale Portal. Aber wir befinden uns auf einer Reise und es ist klar, wohin diese führt. Es kann ein Vorteil sein, wenn man zurückliegt. Wir können uns andere Branchen anschauen und lernen und so Fehler vermeiden und Kosten sparen. Aber klar ist, dass die Emanzipation des Destinatärs weitergeht und immer mehr Destinatäre ihre Vorsorgefragen online digital beantwortet haben wollen.

### **Wie lange wird es noch PK geben, die den Vorsorgeausweis mit der Post verschicken?**

*Sutter:* Das ist ein Anachronismus! Grosse Versicherungen haben vor Jahren schon den Versand von Vorsorgeausweisen komplett abgeschafft. Da sind sich heute auch bei den meisten Vorsorgeeinrichtungen, die wir betreuen, die Stiftungsräte einig: Wir verschicken keine Vorsorgeausweise. Wenn ein Vorsorgenehmer Informationen braucht, dann soll er jeden Tag, zu jeder Tageszeit, 7 mal 24 Stunden, direkt vom Sofa aus auf seine PK-Zahlen zugreifen können. Da muss er weder einen Drucker bemühen noch die Post beschäftigen. Einmal im Jahr einen Vorsorgeausweis zu verschicken ist vorsintflutlich.

*Müller-Brunner:* Natürlich bin ich damit einverstanden, wenn jemand aktuell eine Information braucht, sei es mit Blick auf die Pensionierungsplanung, sei es, weil jemand Wohneigentum kaufen will. Aber: Der Vorsorgeausweisversand ist auch eine Chance für eine Vorsorgeeinrichtung, um mit ihren Versicherten zu kommunizieren. Es kann Situationen geben, bei denen es Sinn macht, den alten Zopf nicht komplett abzuschneiden.

*Sutter:* Bedenken Sie die Kosten: Für eine grosse Schweizer Vorsorgeeinrichtung mit hunderttausend Destinatären kostet ein einmaliger Vorsorgeausweisversand, wenn man alles einrechnet, eine halbe Million Franken. Es gibt fünf Millionen aktive Destinatäre in der Schweiz. Jetzt rechnen wir mal 5 Franken pro Kopf, dann sind wir jedes Jahr bei 25 Millionen. Für dieses Geld können wir goldene Portale bauen.

*Müller-Brunner:* Das scheint mir jetzt etwas hoch gegriffen.

### **Müsste man sich auf einen technischen Standard einigen?**

*Sutter:* Nein, ich plädiere für eine gewisse Vielfalt, wie im E-Banking bei den Banken. Aber wir brauchen Systemanbieter, die das auch unterstützen. Und die gibt es heute schon. Aber es geht weiter, denn die Versicherten von heute sind ja die Rentner von morgen. Deshalb wird nächstes Jahr das Rentnerportal kommen. Diese Entwicklung geht schnell, machen wir uns nichts vor! Und die KI wird das Ganze noch beschleunigen, davon bin ich überzeugt. |

### **Interview und Fotos: Claudio Zemp**

#### **Hinweis:**

Teil 2 dieses Interviews finden Sie online auf unserer Website:  
<https://bit.ly/3rNdVR1>

# Caisses automatiques et portails dorés

À quel rythme la numérisation doit-elle progresser? Quelle valeur aura à l'avenir l'envoi d'un certificat de prévoyance? Un débat entre deux connaisseurs du sujet sur la numérisation de la prévoyance professionnelle, les questions de foi et le pouvoir de l'IA.

ze. Philipp Sutter, propriétaire de la société BERAG, et Lukas Müller-Brunner, le nouveau directeur de l'ASIP, se sont rencontrés à l'invitation de la Prévoyance Professionnelle Suisse pour discuter de la numérisation. Un sujet qui a rempli la soirée, de quoi refaire le monde, pour ainsi dire. Il s'est rapidement avéré que la constellation du débat était explosive.

## La lenteur de la progression et comment on pourrait l'accélérer

Alors que Philipp Sutter, qui représente également les fournisseurs, souhaite appuyer sur l'accélérateur en matière de numérisation, le directeur de l'ASIP est plus réservé. Müller-Brunner félicite même les caisses de pensions pour leur retenue: «Je préfère que l'on soit conscient de sa responsabilité, notamment lorsqu'il s'agit de données d'assurés, plutôt que de produire quelque chose qui n'a pas de sens.» Selon lui, il est important de ne pas faire de la numérisation pour la numérisation, mais de partir des besoins des caisses de pensions.

Philipp Sutter est d'avis qu'il faudrait et qu'on pourrait faire plus sur tous les fronts de la numérisation. Même lui, en tant qu'entrepreneur libéral, a plaidé pour une fois en faveur d'une intervention du législateur afin de faire bouger les caisses de pensions. Ce n'est que si elles y étaient obligées que toutes les caisses participeraient, par exemple à LPP Exchange, selon Sutter: «Il suffirait d'un trait de plume dans l'ordonnance pour dire qu'à partir du 1.1.2025, chaque institution active dans la prévoyance professionnelle est tenue de soutenir une interface standard. Après, cela se ferait en un rien de temps. Ce serait une réglementation judicieuse qui apporterait immédiatement une très grande qualité et rédui-



rait les coûts – sans aucun inconvénient.» Müller-Brunner, qui est également président de l'institution supplétive, a défendu l'idée que le secteur pouvait y parvenir lui-même, dans son propre intérêt, sans réglementation. Selon Müller-Brunner, l'art consiste à montrer les avantages aux institutions de prévoyance en faisant preuve de patience: «La question est de savoir comment nous pouvons amener tous les autres à participer? Pour ma part, je suis persuadé que c'est en montrant aux caisses les avantages. Ce ne sera alors qu'une question de temps pour que tout le monde saute le pas.»

## L'humain et l'intelligence artificielle dans l'administration

Les deux interlocuteurs ont défendu des positions similaires lorsqu'il s'est agi de déterminer la part d'«ancienne technologie» qu'il convient d'accorder aux caisses de pensions. Alors que Sutter plaide en faveur d'une suppression radicale des vieilles ficelles, comme l'envoi des certificats de prévoyance par la poste, qui sont un anachronisme, Müller-Brun-

ner est également favorable au laisser-faire et à la retenue sur cette question. Le marché s'occupera de faire en sorte que les meilleures solutions numériques pour les assurés s'imposent. Le reste peut très bien être laissé aux caisses, qui connaissent bien leurs affaires quotidiennes et en sont responsables.

Sutter estime que le retard des caisses de pensions pourrait être un avantage dans la mesure où l'on pourrait s'inspirer d'autres branches. La numérisation est une nécessité, pas un problème: «Il n'y a absolument rien de nouveau à inventer pour les caisses de pensions. Quant à se demander si c'est nécessaire dans le 2<sup>e</sup> pilier, la question ne se pose même pas. Envoyer un certificat de prévoyance une fois par an, c'est tout simplement antédiluvien.»

Müller-Brunner est également plus réservé sur ce point. La numérisation n'est pas la panacée: «Nous devons abandonner l'idée que dans chaque cas, pour chaque personne, pour chaque situation, la solution purement numérique est la bonne. On peut faire les deux.» |