

Thema: Nur einen Klick entfernt – Online-Service der Rentenversicherung macht vieles leichter

Podcast: 4:10 Minuten

Anmoderationsvorschlag: Alles wird immer digitaler. Etliche große und kleine Unternehmen, aber auch Behörden bieten inzwischen online viele Dienste an. Natürlich gibt es auch Skeptiker oder Menschen, die sich da nicht so recht rantrauen. Trotzdem sollte man es mal ausprobieren. Denn tatsächlich kann es das Leben der Versicherten leichter machen, sagt Ute Müller von der Deutschen Rentenversicherung Bund, die ihren Online-Service ebenfalls ausgebaut hat. Hallo erstmal!

Begrüßung: „Hallo, ich grüße Sie!“

1. Frau Müller, inwiefern ist Ihr Online-Service eine Erleichterung für die Versicherten?

O-Ton 1 (Ute Müller, 35 Sek.): „Bei vielen von uns sind die Wochentage ja voll mit Arbeit und Terminen oder Pflichten rund um die Familie. Meistens bleibt dann nur der späte Abend oder das Wochenende für alles andere. Nur sind dann bei den Behörden – und auch bei der Rentenversicherung – in der Regel die Lichter aus. Unser Online-Service steht dagegen 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und quasi weltweit zur Verfügung. Das heißt, Sie können nicht nur allgemeine Informationen einholen, sondern auch Anträge bei uns stellen, persönliche Informationen anfordern oder auch Daten ändern – und zwar dann, wenn es Ihnen passt, ohne Verzögerung und ohne extra Gänge zum Briefkasten oder zur Post.“

2. Aber so persönliche Daten, wie sie bei der Rentenversicherung hinterlegt werden, sind ja schon eine eher heikle Sache. Wie ist es denn um die Sicherheit bestellt?

O-Ton 2 (Ute Müller, 30 Sek.): „Ja, natürlich, die Sicherheit Ihrer Daten haben wir immer im Blick. Nur, wenn Sie sich quasi online ausweisen können, erlauben wir Ihnen den Zugang zu Ihren persönlichen Daten. Dafür können Sie sich zum Beispiel mit Ihrem elektronischen Personalausweis anmelden. Anders als früher, als man dafür noch ein spezielles Lesegerät haben musste, geht das inzwischen über das Smartphone mit der offiziellen AusweisApp der Bundesregierung. Und wenn Sie einmal alles eingerichtet haben, dann funktioniert die Anmeldung im Grunde so, als ob Sie im Supermarkt mit dem Handy bezahlen.“

3. Und wenn man das nicht möchte oder – aus welchen Gründen auch immer – nicht kann?

O-Ton 3 (Ute Müller, 40 Sek.): „Dann gibt es natürlich auch noch andere Wege. Viele unserer Online-Services funktionieren auch ohne Anmeldung. Sie können zum Beispiel einen Rentenantrag online stellen oder eine Renteninformation über unsere Internetseite bestellen. Für beide Angebote wird dann nicht direkt auf Ihr Versicherungskonto bei uns zugegriffen. Ein anderes Beispiel sind einmalige Zugangscodes. Nehmen wir mal an, wir wollen gemeinsam mit Ihnen Ihr Versicherungskonto bei uns überprüfen. Dann schreiben wir Sie an und laden Sie ein, gemeinsam mit uns online zu arbeiten. Dazu schicken wir einen einmaligen Zugangscodes gleich mit. Damit und mit Ihrer Versicherungsnummer können Sie sich dann anmelden und die Online-Services problemlos nutzen.“

4. Und wenn ich den Online-Service nicht nutzen will?



O-Ton 4 (Ute Müller, 34 Sek.): „Kein Problem. Die Online-Services sind ein Angebot von uns, keine Verpflichtung. Natürlich können Sie uns auch anrufen, einen Brief schreiben oder einen Termin machen. Das nimmt aber alles etwas Zeit in Anspruch, die Sie mit einplanen müssen. Wenn Sie sich aber beim Online-Service mit Identifizierungsnachweis registrieren, dann geht alles wirklich fix. Statt auf einen Brief mit den angeforderten Unterlagen zu warten, haben Sie beispielsweise Ihre Renteninformation völlig unabhängig immer sofort da, wo Sie sie brauchen – in Ihrem persönlichen ePostfach bei uns. Und Sie sparen sich außerdem viel lästigen Papierkram. Schauen Sie es sich doch einfach mal an.“

5. Und wo finde ich die Online-Services genau?

O-Ton 5 (Ute Müller, 31 Sek.): „Geben Sie einfach die Adresse *Deutsche MINUS Rentenversicherung PUNKT de* ein. Auf der Seite haben Sie dann oben rechts den Reiter Online-Services. Wenn Sie dann da draufklicken, finden Sie ganz viele Informationen rund um die Online-Services und auch einen kleinen Film zu unserem neuen Kundenportal. Das ist der Ort, wo Sie gebündelt alle Informationen finden, die Sie mit Personalausweis und AusweisApp nutzen können. Das Angebot ist wirklich groß und für jeden ist etwas dabei – für die Online-Profis genauso wie für vorsichtige Anfänger.“

Ute Müller von der Deutschen Rentenversicherung Bund. Besten Dank für die Infos!

Verabschiedung: „Sehr gern.“

Abmoderationsvorschlag: Auch bei der Rentenversicherung ist man Dank Online-Service flexibler, wenn man sich in der oft sowieso schon viel zu knapp bemessenen Freizeit um wichtigen Papierkram kümmern will oder auch muss. Schauen Sie einfach mal vorbei. *Deutsche MINUS Rentenversicherung PUNKT de!* Wenn Sie dann noch **SCHRÄGSTRICH** *online MINUS services* dranhängen, landen sie direkt auf der Service-Seite.

