

21. April 2020 / Ausgabe Nr. 2020-034

Vereinfachte kundenfreundliche Prozesse im Rahmen der „Corona-Krise“

Sehr geehrte Damen und Herren,

bekanntermaßen erleben wir derzeit nicht nur Einschränkungen im persönlichen Bereich (Stichwort: Ausgangsbeschränkungen), sondern schlagen sich solche auch im wirtschaftlichen Sektor nieder und haben akuten Einfluss auf die Liquidität unserer gemeinsamen Kund*innen. Wir erhalten derzeit tagtäglich vermehrt Anfragen, die insbesondere darauf abzielen, schnellstmöglich Beitragszahlungen auszusetzen bzw. schnellstmöglich und unbürokratisch Leistungen zu erhalten. Im Folgenden finden Sie einige Maßnahmen, die wir ergänzend zur Vertriebsinformation vom 26.03.2020 des Bereichs Marketing aufgrund der derzeitigen Situation umgesetzt haben bzw. in Kürze umsetzen werden.

1 Bestandsprozesse

1.1 Beitragsfreistellungen

Beziehen sich unsere Kund*innen in einem Wunsch auf Beitragsfreistellung auf die aktuelle Situation (Kurzarbeit, Arbeitslosigkeit etc.), stellen wir Verträge unabhängig von bedingungs-gemäßen Fristen bereits zum nächsten Zahlungstermin beitragsfrei. Etwaige Mindestsummen werden in diesen Fällen nicht beachtet, sodass die Verträge möglichst im Bestand verbleiben.

1.2 Stundungen

Stundungen sind in vielen Konstellationen nicht die bevorzugte Lösungsmöglichkeit im Sinne des Kunden. Zur Aufrechterhaltung des derzeitigen Versicherungsschutzes kann es aber bei einigen Verträgen – vor allem im Bereich der biometrischen Produkte – durchaus sinnvoll sein. Daher haben wir bei einigen Produkten die Höhe unseres Stundungszinssatzes angepasst:

- Biometrische Produkte: Die Höhe des Stundungszinses richtet sich nach der Höhe des tarifspezifischen Rechnungszinses. Beispiele:
 - BioRisk- und Todesfallprodukte der aktuellen Serie 08: 0,9 % p.a.
 - BioRisk- und Todesfallprodukte der Serie 02: 2,25 % p.a.

- Konventionelle kapitalbildende Tarife (z.B. KVA-, G-, GA-, RA- und T-Tarife): Die Höhe des Stundungszinses richtet sich nach der Höhe des tarifspezifischen Rechnungszinses, mindestens jedoch 2,4 % p.a. Beispiele:
 - KVA08: 2,4 % p.a.
 - G12 (M/F): 3,25 % p.a.

1.2 Reaktivierungen / Wiederinkraftsetzungen

Wir haben Verständnis dafür, dass Beitragsfreistellungen in der derzeitigen Lage aus akuten Notsituationen heraus beantragt werden. Aus diesem Grund gilt für Beitragsfreistellungen, die zwischen 01.03.2020 und 30.06.2020 eingereicht wurden:

Eine Reaktivierung ohne erneue Gesundheitsprüfung ist mit der verlängerten Frist von 12 Monaten (normalerweise: 6 Monate) möglich.

Für Beitragsfreistellungen, die zwischen 01.03.2020 und 30.06.2020 in der Biometrie (Tarifgruppen H, BS, GS, ES, PR) eingereicht wurden, ist ausnahmsweise entgegen den Regelungen in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) eine Reaktivierung auch ohne Nachzahlung der Beiträge (also mit tatsächlicher effektiv beitragsfreier Zeit) möglich.

2 Leistungsprozesse

2.1 Teilauszahlungen

Soweit möglich werden wir für Teilauszahlungen schnellstmöglich eine Abschlagszahlung leisten, sodass wir unseren Kund*innen bei akuten Liquiditätsengpässen beistehen.

2.2 Kündigungen

Für Fondsanteilsübertragungen akzeptieren wir aufgrund der gegenwärtig niedrigen Fondskurse verkürzte Fristen, es genügt derzeit eine Frist von 2 Börsentagen vor Wirkungstermin der Kündigung.

2.3 Abläufe und Kapitalabfindungen

Für Fondsanteilsübertragungen akzeptieren wir aufgrund der gegenwärtig niedrigen Fondskurse verkürzte Fristen, es genügt derzeit eine Frist von 2 Börsentagen vor Wirkungstermin des Ablaufs bzw. der Kapitalabfindung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Kundenservice Leben