

Aufhebung des Mahnstopps

Im Rahmen der bestandserhaltenden Corona-Maßnahmen erhielten in Rückstand geratene Kunden seit Oktober'20 eine „stillschweigende Stundung“. Ab Mitte April wird nun das maschinelle Mahnverfahren wieder aufgenommen.

Liebe Vermittler:innen,

im Rahmen des Corona-Maßnahmenpakets hat SIGNAL IDUNA - als Hilfe für finanziell in Not geratene Kunden - das maschinelle Mahnverfahren seit Oktober 2020 ausgesetzt.

Konkret bedeutet dies: Seit Oktober wurden z.B. keine Vertrags-Stornierungen aufgrund von Zahlungsverzug durchgeführt.

Zudem sind vollversicherte Kunden in der Krankenversicherung nicht in den Notlagentarif umgestellt worden.

Was bedeutet das für Ihre Kunden?

Aufgrund der sogenannten „stillschweigenden Stundung“ der letzten Monate kann es vorkommen, dass bei einzelnen Kunden höhere Forderungen aufgelaufen sind.

Betroffene Kunden - ohne bisherige Zahlungserinnerung oder Mahnung - erhalten zunächst eine Zahlungserinnerung (ohne Mahngebühr oder Säumniszuschläge) über die Gesamthöhe ihrer offenen Forderungen.

Zudem kann bei rückständigen vollversicherten Kunden die Umstellung in den Notlagentarif vollzogen werden.

Wichtig:

Da der Mahnlauf auf der zuletzt gültigen Mahnstufe (Stand September 2020) aufsetzt, könnte es in einzelnen Fällen zum Beispiel zu Kündigungen oder Stornierungen kommen. Dies geschieht selbstverständlich nur, wenn der Kunde nicht bereits andere Maßnahmen mit uns vereinbart hat oder die Forderung zwischenzeitlich beglichen wurde.

Was bedeutet das für Sie als Vermittler:in?

Ab 19.04.2021 werden wir das maschinelle Mahnverfahren nun wieder starten.

Das Verfahren wird einem 14-tägigen Rhythmus in vier Tranchen durchgeführt. So werden Anfang Juni alle Zahlungserinnerungen bzw. Mahnungen ausgesprochen sein - und der Regelbetrieb für das maschinelle Mahnverfahren wiederaufgenommen sein.

Einen Überblick zu Ihren in der jeweiligen Tranche betroffenen Bestandsverträge erhalten Sie auf folgendem Wege:

- Alle Vermittler:innen erhalten postalisch 14-tägig die Inkassoliste mit den erforderlichen Angaben zu den in der Tranche betroffenen Einzelverträgen
- Für Nutzer:innen des Maklerportals oder AVUS online werden 14-tägig aktualisiert die Daten zu den in der Tranche betroffenen Einzelverträgen hinterlegt.
Maklerportal: Im geschütztem (geschlossenen) Bereich finden Sie unter dem Reiter „Aufgaben“ die „Störfälle Inkasso“ mit den erforderlichen Angaben
AVUS online: Sie finden diese im Menü über den Punkt „Beitragsrückstand“.

Falls Sie mit Ihren betroffenen Kunden bisher noch keine bestandserhaltenden Maßnahmen vereinbart haben (gemäß Corona-Broschüre), können Sie zur Stornovermeidung gemeinsam mit Ihren Kunden aktiv werden.



Aufhebung des Mahnstopps

Um Ihre Kunden in dieser besonderen Situation zu unterstützen und mögliche nächste Schritte im Mahnverfahren zu vermeiden, stehen Ihnen die folgenden, direkten Handlungsoptionen zur Verfügung:

Maßnahmen gemäß Corona-Broschüre

a) Stundungen/ Ratenzahlungsvereinbarung

b) Vertragliche Maßnahmen

Hierzu möchten wir Ihnen folgende Zusatzinformationen geben:

- Im Rahmen der gültigen Coronamaßnahmen kann eine Stundung / Ratenzahlungen mit dem Kunden verbindlich vereinbart und über das bekannte Formular per mail an corona.inkasso@signal-iduna.de aufgeben werden
 - die Ratenzahlungen werden monatlich vereinbart. Das bedeutet, dass die Zahlungsweise auf monatlich angepasst werden muss
 - Es ist kein Anfrage-/Genehmigungsprozess erforderlich
 - Es ist keine telefonische Kontaktaufnahme mit den Serviceeinheiten der HV erforderlich
 - Damit werden Überlastsituationen in den Serviceeinheiten bei telefonischer Kontaktaufnahme vermieden
- Für die vereinbarten Ratenzahlungen wird KEIN neues SEPA Mandat benötigt, wenn zum zugehörigen Vertrag bereits die Zahlungsart Lastschriftinzugsverfahren vereinbart ist
- Andernfalls ist eines erforderlich:
 - Sind längere Zeit Abrufe ausgeblieben, genügt eine formlose Info des Vermittlers an corona.inkasso@signal-iduna.de, um den Abruf wieder aufzunehmen.
 - Auf Kundenwunsch kann auch der gesamte Rückstand auf einmal abgerufen werden, dann ebenfalls Info per mail