



## Corona-Krise: Lebensversicherung. Zahlreiche Verbesserungen für unkomplizierte Prozesse in Leben.

Die Corona-Krise stellt für uns alle eine große Herausforderung dar. Wie wir Sie und Ihre Kunden in dieser Zeit mit unseren Verbesserungen für unkomplizierte Prozesse unterstützen, erfahren Sie hier.

### Erleichterungen in der Risiko- und Leistungsprüfung

Momentan können Arztbesuche und Arztunterlagen bspw. für die Berufsunfähigkeitsversicherung eine große Hürde sein. Daher gelten ab sofort folgende Änderungen:

- Wir setzen die Erinnerung an Arztunterlagen für Nachprüfungen bei bestehender Berufsunfähigkeit bis September 2020 aus. Natürlich erhalten Leistungsfälle weiterhin Ihre Rente.
- Wir verzichten vorerst auf die Einholung eines ärztlichen Zeugnisses für Risiko-Lebensversicherungen bis zu einer Versicherungssumme von 500.000 EUR. In diesen Fällen wird nur ein Hausarztbericht angefordert (ab 300.000 EUR Versicherungssumme).
- Die Erinnerung an einen ausstehenden ärztlichen Bericht erfolgt erst nach fünf Wochen (bisher drei Wochen).

### Vereinfachte Durchführung diverser Geschäftsvorfälle

Durch die Vermeidung sozialer Kontakte sind Telefon und E-Mail aktuell stark bevorzugte Kontaktwege. Daher ermöglichen wir zahlreiche Geschäftsvorfälle über diese Wege.

*Per Mail können folgende Geschäftsvorfälle entgegengenommen werden:*

- Widerspruch gegen Vertragsänderungen
- Rückmeldung des Arztes bei einer VVA-Pflichtverletzungen bzw. Arztrückfragen
- Rücksendung von Fragebögen, die keine Gesundheitsfragen oder risikorelevanten Punkte betreffen

*Telefonisch können zudem folgende Geschäftsvorfälle bei konkretem Auftrag des Kunden angenommen werden:*

- Widerruf der Dynamik, Änderung von Bankdaten (SEPA-Mandat), Beitragsfreistellung
- Änderung der Zahlweise, Reduzierung des Versicherungsumfang

Geht das Telefonat über die Entgegennahme eines konkreten Auftrags hinaus oder wird Beratungsbedarf des Versicherungsnehmers / der Versicherungsnehmerin erkennbar, ist die Befragung, die Beratung und die Dokumentation (gemäß §6 VVG) durchzuführen.

### Kulanzregelungen bei Kündigungen und Entnahmen

Zudem besteht bei vielen Personen aktuell ein kurzfristig erhöhter Liquiditätsbedarf.

Auch hierfür gibt es zwei Erleichterungen:

- Bei Eingang einer Kündigung nach dem Monatsersten ermöglichen wir aus Kulanz auch rückwirkende Kündigungen.
- Sofern es der Vertrag zulässt, ermöglichen wir Entnahmen bis zu 5.000 EUR ohne Unterschrift auf das bei uns vorgemerkte Konto. Dabei darf kein Drittrecht für den Vertrag vorliegen.