



Partner des Mittelstands

Corona-Krise: Lebensversicherung. Kontaktloser Abschluss möglich durch Flexibilisierung der GWG-Identifikation.

Die Corona-Krise stellt für uns alle eine große Herausforderung dar. Wie wir Sie und Ihre Kunden in dieser Zeit mit unserem kontaktlosen Abschluss unterstützen, erfahren Sie hier.

Flexiblere Möglichkeiten zur Identifizierung nach dem Geldwäschegesetz (GWG-Identifizierung) in der Lebensversicherung (vorübergehend in der Zeit der Corona-Krise)

Hier finden Sie als Mehrwert die Prozessbeschreibung des kontaktlosen Abschlusses für Leben.

- Wir akzeptieren auch eine bei der Wüstenrot Bausparkasse innerhalb der letzten 24 Monate durchgeführte GWG-Identifizierung. Hierzu bitten wir Sie, die damaligen Identifizierungsunterlagen in Kopie dem Neuantrag beizufügen.
- Enthält der Antrag keine GWG-Identifizierung **prüfen wir, ob für den Kunden bei der Württembergischen Leben bereits eine gültige GWG-Identifizierung vorliegt.**
- Falls eine GWG-Identifizierung benötigt wird, aber nicht vorliegt, gilt Folgendes:
 - Wir bearbeiten und policieren den Antrag dennoch wie gewohnt. Der Vertrag **wird damit rechtsgültig geschlossen.**
 - Wir informieren dann den Kunden per Brief über die fehlende GWG-Identifizierung sowie die verschiedenen Möglichkeiten, diese nachzuholen:
 - persönlich beim Kunden
 - per PostIdent in der Filiale
 - per Videoident oder Ident mit einem neuem Personalausweis

Bitte geben Sie hierzu bereits vorsorglich im Antrag eine E-Mail-Adresse des Kunden an. Zudem weisen wir den Kunden in unserem Schreiben darauf hin, dass wir aus dem Vertrag bis zur Nachholung der GWG-Identifizierung keine Leistungen an den Kunden auszahlen können. Davon nicht betroffen ist Tarif SR mit der sofort einsetzenden Rentenzahlung. Wir erinnern den Kunden in der Folge aus der Direktion an die noch ausstehende GWG-Identifizierung.

Ohnehin nicht erforderlich ist eine GWG-Identifizierung bei folgenden Produkten: Direktversicherung, Pensionskasse, selbstständige Berufsunfähigkeitsversicherung, BasisRente sowie Krankenversicherung.

Kontaktloser Abschluss Leben

Prozessbeschreibung

Stand: 27.03.2020

Württembergische Lebensversicherung AG



Kontaktloser Abschluss Leben – Prozessbeschreibung (1)

Ziel: Aufrechterhaltung der Absatzmöglichkeiten Leben in Corona-Zeiten!

- Vertrieb ohne physischen Kontakt zum Kunden
- Bestmögliche Gewährleistung von Datenschutz und Rechtssicherheit
- Vereinfachung durch nachträgliche GWG-Identifizierung

Beratung Kunde durch Vermittler

- per Telefon
- per Skype o.ä.

Angebotsberechnung und Erfassung Beratungsprotokoll

- Angebotsberechnung mit Angebotssoftware
- Erfassung Beratungsprotokoll mit Beratungssoftware oder manuelle Erstellung
- Erstellung und Abspeichern VVG-Information als PDF

Versand VVG-Information an Kunde

- Erstellung E-Mail inkl. sicher verschlüsseltem E-Mail-Anhang
- Nutzung eines Passwortschutzes

Erfassung Antrag

- Passwortübermittlung zum Antrag mit VVG-Info durch Anruf des Vermittlers beim Kunden
- Erfassung Antragsdaten & Gesundheitsfragen im Dialog mit Kunden
- Abspeichern des Antrags mit Beratungsprotokoll als PDF
- bei BAV ggf. nachgelagerte Unterschrift nutzen

**VVG-Information muss an Kunden gesendet werden, bevor Gesundheitsfragen gestellt und erfasst werden.
Ausweiskopie und Erfassung GWG-Identifizierung kann zurückgestellt werden.
Diese Schritte können innerhalb eines Beratungsgesprächs ohne physischen Kundenkontakt erfolgen.**

Kontaktloser Abschluss Leben – Prozessbeschreibung (2)

Ziel: Einfache und schnelle Rücksendung des unterzeichneten Antrags durch Kunde

- E-Mail-Versand verschlüsselt möglich – Kunde muss dann selbst ausdrucken
- Innerhalb der letzten 24 Monate bei einem anderen Produktgeber durchgeführte, gültige GWG-Identifizierung kann genutzt werden: Bitte unbedingt in Kopie beifügen
- Erforderliche GWG-Identifizierung kann später nachgeholt werden – Direktion kümmert sich

Vorbereitung Antrag und Beratungsprotokoll für Kunde

- Einfacher für Kunde:
2-facher Ausdruck und Markierung der zu unterzeichnenden Stellen in Antrag und Beratungsprotokoll
- Schneller (Kunde mit Drucker):
Markierung der Stellen in AdobeAcrobatReader mit Stift-Funktion
„Text hervorheben“

Versand Antrag und Beratungsprotokoll an Kunde

- Einfacher für Kunde:
Versand des Ausdruck per Post mit adressiertem vorfrankiertem Rückumschlag
- Schneller (Kunde mit Drucker):
Erstellung einer E-Mail inkl. sicher verschlüsseltem E-Mail-Anhang und Aufforderung zur Rücksendung per Post

Kunde unterschreibt Antrag und Beratungsprotokoll

- Einfacher für Kunde:
mit erhaltenem Ausdruck und Rückumschlag
- Schneller (Kunde mit Drucker):
Ausdruck des PDF-Anhang aus E-Mail und eigene Kuvertierung, Adressierung & Frankierung durch Kunden

Einreichung Antrag (und ggf. Beratungsprotokoll) durch Vermittler

- Vermittler prüft Rückläufer vom Kunde
- Vermittler unterschreibt Antrag
- Vermittler reicht Antrag bei Direktion ein
- Ggf. vorhandene GWG-Identifizierung der letzten 24 Monate bitte mit damaligen Unterlagen in Kopie beifügen

**Rechtssicherheit erfordert Ausdruck aller Seiten des Antrags und Beratungsprotokolls mit Original-Unterschriften.
Ausweiskopie und Erfassung GWG-Identifizierung können zurückgestellt werden.
Diese Schritte sind ohne physischen Kundenkontakt möglich.**

Kontaktloser Abschluss Leben – Prozessbeschreibung (3)

Ziel: Direktion unterstützt durch Erleichterung bei GWG-Identifizierung

- Policing – auch bei fehlender GWG-Identifizierung
- Rechtssicherheit durch Sperrvermerk „Keine Auszahlung ohne GWG-Identifizierung“
- Bestehende Geldwäsche-Identifizierung kann genutzt werden
- Erforderliche Geldwäsche-Identifizierung wird nachgeholt – Direktion kümmert sich

GWG-Identifizierung nicht erforderlich bei Direktversicherung, Pensionskasse, SBU, BasisRente

Policierung ohne GWG-Identifizierung

- Normale Antragsbearbeitung
- Prüfung bestehender GWG-Identifizierung durch Direktion
- Fehlt eine GWG-Identifizierung, wird dennoch poliziert
ABER: Eine Auszahlung aus dem Vertrag kann erst erfolgen, wenn die Identifizierung vorliegt.

GWG-Info an Kunde durch Direktion

- Kundeninfo per Brief über fehlende GWG-Identifizierung
- Verschiedene Möglichkeiten zur Nachholung werden angeboten, Kundenrückmeldung erbeten
- Vermittler erhält Info über Vermittlerkopie

Nachholung gewünschter GWG-Identifizierung

- Über Vermittler
- Über PostIdent in Postfiliale
- Per Videoident oder Ident mit neuem Personalausweis: Direktion erstellt hierzu Mail mit Link für Kunde

**Verwendung bestehender GWG-Identifikation wird vereinfacht.
Direktion übernimmt Nachverfolgung und Kundenkommunikation zur Nachholung GWG-Identifizierung.
Diese Schritte sind ohne physischen Kundenkontakt möglich.**