

09/2020  
01.10.2020  
VS-VQ/Joanna Georgali

## **Prozessoptimierung: Stornogefahrmitteilung**

Sehr geehrte Damen und Herren,

bei unserer kontinuierlichen Prozessoptimierung steht der Service für unsere Geschäftspartner immer im Mittelpunkt.

Vor diesem Hintergrund haben wir den Prozess der Stornogefahrmitteilung verbessert, damit Sie künftig schneller und unabhängig von einer noch andauernden Courtage-/Provisions-Haftungszeit des betroffenen Vertrags in allen relevanten Fällen zeitnah eine Stornogefahrmitteilung erhalten.

Was bedeutet das für Sie konkret?

Bisher haben wir eine Stornogefahrmitteilung nur in denjenigen Fällen versandt, in denen sich der Vertrag noch in der Courtage-/Provisions-Haftungszeit befunden hat, und somit eine Provisionsrückforderung im Raum stand. Gemäß unserem Serviceverständnis möchten wir Sie jedoch stets über alle Veränderungen Ihrer Bestandsverträge informieren – auch wenn keine Rückforderung anstehen sollte.

Daher erhalten Sie ab dem 01.10.2020 bei relevanten Veränderungen (Kündigung, Widerspruch ab Vertragsbeginn, Beitragsfreistellung, Beitragsreduktion) unabhängig von der Courtage-/Provisions-Haftungszeit immer eine Stornogefahrmitteilung.

Sofern sich der Vertrag nicht mehr in der Courtage-/Provisions-Haftungszeit befindet, versenden wir die Bestätigung der Vertragsänderung an Ihren Kunden unter Umständen zeitgleich mit der Stornogefahrmitteilung an Sie.

Auch in diesen Fällen haben Sie selbstverständlich uneingeschränkt die Möglichkeit, Ihren Kunden zu der gewünschten Vertragsänderung zu beraten.

Sie sind somit immer informiert und haben stets die Möglichkeit, das Gespräch mit Ihrem Kunden zu suchen, um gemeinsam eine angemessene Lösung zu entwickeln: z. B. Kündigungsrücknahme und stattdessen die Anpassung des Versicherungsschutzes; Nutzung von BU*protect* statt Kündigung oder Beitragsfreistellung etc.

### **Bisheriges Vorgehen**

### **Neuerungen ab 01.10.2020**

### **Verträge außerhalb der Haftungszeit**

### **Stets gut informiert**

Damit eine Anpassung des Versicherungsschutzes auch gelingt, kann künftig der betroffene Vertrag innerhalb einer Frist von vier Wochen (ab dem Datum der Stornogefahrmitteilung) immer bis zum ursprünglichen Versicherungsumfang ohne erneute Gesundheitsprüfung reaktiviert oder rückversetzt werden.

**Sie haben Fragen?**

Wir sind sicher, dass wir Ihnen mit dieser Optimierung einen noch besseren Service bieten können und stehen Ihnen bei Fragen jederzeit gerne zur Seite.

Mit freundlichen Grüßen

Swiss Life Deutschland

i. V. Joanna Georgali

i. V. Christine Tyroller