

SK1 intern

DK3 Arbeitsanweisung

Arbeitsanweisung

Umgang mit dem Unfallbestand der NV



Änderungshistorie

Version	Datum	Autor	Bemerkung
2025.1	02.01.2025	Heiner Steffens	Initialentwurf
2025.2	11.03.2025	Heiner Steffens	Klarstellung

Tabelle 1 Änderungshistorie

Qualitätssicherung

Version	Datum	Prüfer	Bemerkung
2025.1	14.02.2025	Unfall AG	keine
2025.2	11.03.2025	Unfall AG	keine

Inhaltsverzeichnis

1	Hintergrund dieser Arbeitsanweisung	4
2	Erhöhungen oder Einschlüsse in „alten“ Unfallverträgen	4
3	Minderung von Summen und Ausschlüsse in „alten“ Unfallprodukten	5
4	Vertragsübernahmen	5
5	Berufswechsel.....	6
6	Dynamik.....	6
7	Kinderunfallversicherung.....	6
8	Seniorenunfallversicherung.....	7
9	Beschluss.....	7

1 Hintergrund dieser Arbeitsanweisung

Bei den NV Versicherungen VVaG ist ein strukturierter und effizienter Umgang mit Bestandsprodukten von entscheidender Bedeutung. Dies gilt insbesondere für den Bereich der Unfallversicherung, in dem sich über die Jahre zahlreiche Altprodukte mit unterschiedlichen Bedingungswerken und Tarifen angesammelt haben. Diese Vielfalt resultiert nicht nur aus den Änderungen gesetzlicher Vorgaben und Marktanforderungen, sondern auch aus den unterschiedlichen Bedürfnissen und Altersstrukturen der versicherten Kunden.

Die Heterogenität der Altprodukte führt dazu, dass die Verwaltung und Bearbeitung von Unfallversicherungsverträgen zunehmend komplexer wird. Ohne klar definierte Prozesse und Maßnahmen kann dies zu Fehlern, erhöhtem Aufwand und einer unzureichenden Darstellung der Verträge führen. Um diesem Risiko entgegenzuwirken und eine hohe Servicequalität für unsere Kunden sicherzustellen, ist es erforderlich, gezielte Maßnahmen zu ergreifen, um die Bestandsverwaltung zu standardisieren und zu optimieren. Ein weiterer wichtiger Faktor ist die Einführung unserer 67 Plus Tarife, hier müssen Kunden aus bestimmten Altersgruppen in ein Seniorenprodukt überführt werden.

Diese Arbeitsanweisung beschreibt die notwendigen Schritte und Vorgaben, um eine einheitliche und transparente Handhabung der Altprodukte im Unfallversicherungsbestand zu gewährleisten. Ziel ist es, klare Strukturen zu schaffen, die sowohl den Kunden als auch den Mitarbeitenden eine nachvollziehbare und effiziente Bearbeitung ermöglichen.

2 Erhöhungen oder Einschlüsse in „alten“ Unfallverträgen

Im ersten Schritt dieser Arbeitsanweisung wird festgelegt, dass Leistungserhöhungen oder der Einschluss neuer Bestandteile in alten Tarifwerken nicht mehr möglich sind. Stattdessen ist bei Änderungswünschen eine Umstellung des bestehenden Vertrages in das aktuell gültige Produkt erforderlich. Diese Maßnahme gewährleistet eine konsistente Handhabung, reduziert langfristig die administrative Komplexität und stellt sicher, dass Kunden stets von modernen und aktuellen Versicherungsleistungen profitieren können.

3 Minderung von Summen und Ausschlüsse in „alten“ Unfallprodukten

Im Umgang mit bestehenden Unfallversicherungsverträgen in Altprodukten ist auch die Handhabung von Minderungen und Ausschlüssen klar zu regeln. Eine Minderung der versicherten Summen ist in den alten Tarifwerken nicht mehr möglich. In solchen Fällen ist zwingend eine Umstellung auf das aktuelle Tarifwerk erforderlich. Ebenso können einzelne Summen- oder Vertragsbestandteile in Altprodukten nicht mehr ausgeschlossen werden. Eine Ausnahme bildet lediglich die Herausnahme einzelner versicherter Personen aus dem Vertrag, die weiterhin erlaubt ist.

Diese Regelung dient dazu, die Bearbeitung der Bestandsverträge zu vereinfachen, die Konsistenz in der Tarifstruktur zu gewährleisten und den Übergang zu modernen Produkten zu fördern.

4 Vertragsübernahmen

Vertragsübernahmen in der Unfallversicherung sind künftig ausschließlich im Rahmen der aktuellen Tarifwerke möglich. Dies gilt sowohl für die Übernahme eines kompletten Vertrags als auch für den Fall, dass eine bisher mitversicherte Person nur ihren eigenen Teil des Vertrags übernehmen möchte. In beiden Fällen ist eine Umstellung des bestehenden Vertrags auf das aktuelle Tarifwerk erforderlich.

Kunden, die eine Vertragsübernahme wünschen, werden gebeten, sich an ihren zuständigen Makler zu wenden. Der Makler steht ihnen beratend zur Seite, erstellt ein entsprechendes Änderungsangebot und begleitet sie durch den gesamten Prozess. Diese Vorgehensweise stellt sicher, dass alle Änderungen gemäß den aktuellen Produktstandards erfolgen und gleichzeitig den individuellen Bedürfnissen der Kunden Rechnung getragen wird.

Einzige Ausnahme stellt der Tod des Versicherungsnehmers dar. In diesem besonderen Fall erlauben wir, dass der Vertrag auf einen neuen Versicherungsnehmer übertragen werden kann, unabhängig vom Alter des neuen VN und davon, ob der neue VN auch versicherte Person ist.

Jegliche weitere Änderung des Vertrages bleibt auch hier ausgeschlossen. Der Vertrag kann nicht abgerechnet werden. Er muss komplett kopiert und bei einem neuen Partner zugeordnet werden. Eine Umstellung auf das aktuelle Produkt sollte trotzdem immer angeboten werden falls möglich.

5 Berufswechsel

Sollte der Versicherungsnehmer oder eine versicherte Person den Beruf wechseln, muss die Änderung auch im alten Tarif noch möglich sein. Ein Tarifwechsel sollte jedoch immer angeboten werden.

6 Dynamik

Im Umgang mit der Dynamik in Unfallversicherungsverträgen bleibt das Aussetzen der Dynamik sowie der dauerhafte Ausschluss der Dynamik auch in Altprodukten weiterhin möglich. Hier gilt eine Besonderheit - nach dreimaligem Widerruf der Dynamik in Folge, muss die Dynamik von unserer Seite zur nächsten Hauptfälligkeit gekündigt werden.

Ein erneuter Einschluss der Dynamik kann hingegen nur noch im Rahmen eines Wechsels auf das aktuelle Tarifwerk erfolgen. Diese Regelung stellt sicher, dass alle zukünftigen Anpassungen an die Dynamik in modernen und einheitlichen Strukturen vorgenommen werden können, um eine klare und effiziente Verwaltung der Verträge zu gewährleisten.

7 Kinderunfallversicherung

Im Bereich der Kinderunfallversicherung bleibt unser bisheriges Vorgehen unverändert. Kunden haben die Wahl zwischen zwei Optionen:

1. **Beibehaltung der bisherigen Beiträge im Alt-Tarif**
2. **Reduzierung der Versicherungssummen bei gleichbleibendem Beitrag**

Sollten sich die Kunden nicht gemeldet haben und sich somit die Summen reduziert haben, wird ihnen eine Kulanzzzeit von einem Monat eingeräumt, beginnend mit dem Zeitpunkt der Wirksamkeit der Reduzierung. Innerhalb dieser Kulanzzzeit besteht die Möglichkeit, die ursprünglichen Summen auch im **Alt-Tarif** wiederherzustellen.

Eine Übernahme des Vertragsteils des Kindes in einen separaten Vertrag ist ebenfalls möglich, jedoch ausschließlich in Verbindung mit einer Umstellung auf das aktuelle Tarifwerk. Dieses Vorgehen gewährleistet weiterhin eine hohe Flexibilität für unsere Kunden und fördert gleichzeitig die Nutzung moderner Produktlösungen. Hier ist die Arbeitsanweisung ein wenig weicher, da es hier auch bedingungsgemäße Rechte des Kunden gibt, die gewahrt werden müssen.

8 Seniorenunfallversicherung

Kunden haben die Möglichkeit, sich ihren hervorragenden Gesundheitszustand ärztlich bescheinigen zu lassen. Selbst wenn eine solche Bescheinigung vorgelegt wird, wird ein Fortführen des Vertrags im Altprodukt dennoch abgelehnt. Die Altтарife werden grundsätzlich nicht mehr weitergeführt, sodass der Vertrag ausschließlich im aktuellen Seniorentarif fortgesetzt werden kann. Diese Regelung stellt sicher, dass unsere Tarifstruktur einheitlich bleibt und nur noch aktuelle Produkte genutzt werden.

Für Personen, die aufgrund ihres Alters keinen Neuvertrag im aktuellen Seniorentarif abschließen könnten, gilt eine Sonderregelung: In diesen Fällen läuft der bestehende Vertrag einfach aus, ohne dass eine Umstellung erfolgt.

9 Kündigungsrücknahmen

Wird ein Vertrag- oder eine Teilkündigung für einen Vertrag in einem Altтарif ausgesprochen, kann diese nicht mehr zurückgenommen werden. Ein einmal gekündigter Vertrag im Altprodukt kann nicht reaktiviert werden.

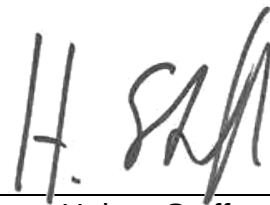
Soll weiterhin Versicherungsschutz bestehen, ist ein neuer Antrag in einem aktuellen Produkt erforderlich. Dadurch wird sichergestellt, dass alle fortgeführten Verträge den aktuellen Tarifbedingungen entsprechen und eine einheitliche Verwaltung gewährleistet ist.

10 Beschluss

Die vorliegende Arbeitsanweisung wurde besprochen, beschlossen und verabschiedet.



Eike Cornelius
Abteilungsleitung Betrieb



Heiner Steffens
Teamleiter KSC Team
Entwicklung