

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

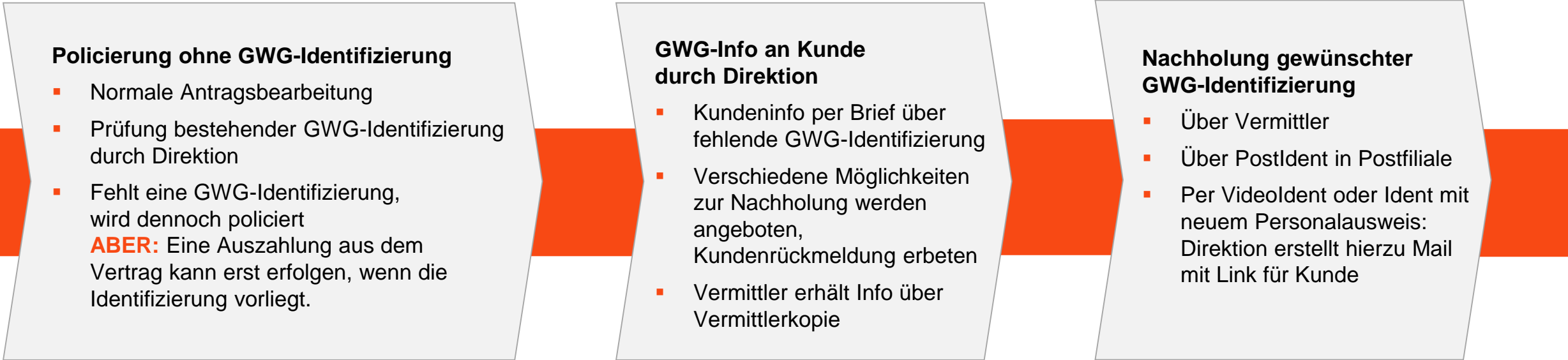
**Rechtssicherheit erfordert Ausdruck aller Seiten des Antrags und Beratungsprotokolls mit Original-Unterschriften.
Ausweiskopie und Erfassung GWG-Identifizierung können zurückgestellt werden.
Diese Schritte sind ohne physischen Kundenkontakt möglich.**

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



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