



Hand in Hand ist
HanseMerkur

Corona – Lösungen für Sie und Ihre Kunden

INFORMATION FÜR MAKLER UND MEHRFACHAGENTEN

Hilfestellung für Ihre Kunden

Uns allen ist wichtig, die derzeitige Pandemie gesund und wohlbehalten zu überstehen. Und das mit möglichst geringen wirtschaftlichen Folgen. Dennoch wird es Kunden geben, die vor materiellen Herausforderungen stehen. Hierfür möchten wir Ihnen für den Bedarfsfall mögliche Hilfestellungen und Lösungen an die Hand geben – dies natürlich auch im Hinblick auf Ihre eigenen Interessen.

Auch hier sind wir für Ihre Kunden da



In unserem **Gesundheitsportal** finden Ihre Kunden täglich qualifizierte News zu Corona. Alle HanseMerkur Kunden können jederzeit darauf zugreifen:
<https://hansemerkur.gesundheitsportal-privat.de>



Dürfen wir vorstellen: **der erste Corona-Chatbot!**

Unser neuer intelligenter Chatbot ermöglicht Ihnen und Ihren Kunden (auch wenn sie nicht bei der HanseMerkur versichert sein sollten) eine Ersteinschätzung und hält individualisierte Handlungshinweise und viele weitere Funktionen für Sie und Ihre Kunden bereit.

Schauen Sie einfach unter www.hansemerkur.de oder nutzen Sie diesen QR-Code.



In unserer **Rechnungs-App** gibt es einen neuen Menüpunkt mit unseren Gesundheits-Services und aktuellen Informationen zum Corona-Virus.



Unser **kostenfreies Gesundheitstelefon** steht allen Kunden der HanseMerkur Krankenversicherung zur Verfügung.

24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche:

Telefonnummer: 0800 - 11 21 310



Zusätzlich können Ihre Kunden unseren **Online Arzt** nutzen. Per PC oder Laptop via Internet und Webcam wird eine Videoverbindung zu einem unserer Ärzte hergestellt, der Ihren Kunden für alle Fragen zur Verfügung steht. Denn gerade aktuell möchte man volle Wartezimmer vermeiden.

Hier gibt es weitere Informationen:

<https://www.hansemerkur.de/gesundheitservice/hansemerkur-online-arzt>

Auf den nachfolgenden Seiten zeigen wir Ihnen konkrete Lösungen auf, die Sie Ihren Kunden anbieten können, die sich aufgrund der Corona-Pandemie in Zahlungsschwierigkeiten befinden.

Lösungen für KV-Voll- und Pflegepflichtversicherungen

Maßnahmen zum Wohle Ihrer Kunden

Mit unseren Krankenvollversicherungen haben Ihre Kunden einen erstklassigen Gesundheitsschutz. Das ist in diesen Zeiten wichtiger denn je. Weisen Sie Ihre Kunden bei der Beratung darauf hin, dass eine Leistungsreduzierung im Falle einer Krankheit oder eines Unfalls schwerwiegende Konsequenzen haben könnte. Eine vollständige und genaue Dokumentation des Gespräches ist deshalb unverzichtbar!

Kunden in finanziellen Schwierigkeiten können Sie mit folgenden Maßnahmen eine Hilfestellung anbieten. Ein weiteres Entgegenkommen der HanseMerkur in diesen Zeiten: **Wir verzichten nach Ende der Maßnahme auf eine erneute Gesundheitsprüfung.** Voraussetzung dafür ist jedoch, dass sich Ihr Kunde genau und ausnahmslos an alle nachfolgenden Regelungen hält.

Reduzierter Versicherungsschutz

- Ihr Kunde wechselt für 3 Monate in einen günstigeren Tarif und reduziert vorübergehend seine Leistungen. Eine Verlängerung um weitere 3 Monate ist möglich.
- Seine Leistung ist reduziert.
- Dies hat keine Auswirkungen auf Ihre Courtage.

Beginnverlegung

- Ihr Kunde mit dem Versicherungsbeginn ab 01.04.2020 oder später verschiebt den Beginn bis zu 6 Monate.
- 6 Monate nach Antragstellung wird keine erneute Gesundheitsprüfung benötigt.
- Es besteht in dieser Zeit kein Versicherungsschutz. (Versicherungspflicht beachten!)
- Ihre Courtage wird nicht belastet.

Hinweis: Fit-Gesundheitsrabatt

- Für **Bestandskunden** gilt: Die Überprüfung zur weiteren Gewährung des Gesundheitsrabattes wird vorübergehend ausgesetzt. Zu gegebener Zeit läuft dieser Prozess wieder an. Der Rabatt bleibt bis dahin im Kundenbestand erhalten.
- Für **Neukunden** gilt: Wenn uns der Kunde innerhalb von 3 Monaten den geforderten ärztlichen Nachweis vorlegt, erhält er rückwirkend den Gesundheitsrabatt.

Leistungsverweigerungsrecht

- Ihr Kunde kann sich auf das Leistungsverweigerungsrecht berufen.
- Voraussetzung: der Vertrag muss vor dem 08.03.2020 bestanden haben.
- Es muss belegt werden, dass die Beiträge aufgrund von COVID-19 nicht gezahlt werden können.
- Sein Leistungsanspruch bleibt bestehen, die Beiträge werden nachgezahlt.
- Dies hat keine Auswirkungen auf Ihre Courtage.

Hinweis

Zusätzlich bieten wir Ihnen den **Tarif Mini** als Alternative zum laufenden Versicherungsschutz an. Vorteil: reduzierter Beitrag – allerdings eine hohe Selbstbeteiligung. Wünschen Sie weitere Informationen, wenden Sie sich einfach an Ihren Vertriebsleiter.

Unsere Lösungen für die Zusatzversicherungen

Faire Regelungen für Ihre Kunden

Ihre Kunden haben eine **Krankenzusatzversicherung** oder eine **betriebliche Krankenversicherung** bei der HanseMerkur? Dann können Sie ihnen z. B. mit folgenden Maßnahmen eine Hilfestellung anbieten – auch hier **ohne erneute Gesundheitsprüfung**. Besprechen Sie mit Ihren Kunden, welche Lösung für sie im Individualfall die beste ist.

Beitragspause

- Ihr Kunde pausiert seine Beitragszahlung für 3 Monate. Danach ist eine Verlängerung um weitere 3 Monate möglich.
- Achtung: Es besteht in dieser Zeit kein Leistungsanspruch!
- Der Kunde muss keine Beiträge nachzahlen.
- Dies hat keine Auswirkung auf Ihre Courtage.

Beitragsstundung

- Ihr Kunde schiebt die Zahlung seiner Beiträge für 3 Monate auf und holt sie später (auch in Raten möglich) nach.
- Der Leistungsanspruch bleibt in vollem Umfang bestehen.
- Dies hat keine Auswirkung auf Ihre Courtage.

Beginnverlegung

- Ihr Kunde mit dem Versicherungsbeginn 01.04.2020 verschiebt den Beginn bis zu 6 Monate.
- Es besteht in dieser Zeit kein Versicherungsschutz.
- Am üblichen Prozess für Ihre Courtage ändert sich nichts.

Lösungen für Altersvorsorge und BU-Absicherung

Wir sind da, wenn´s mal nicht rundläuft

Ihre Kunden haben eine **Lebens- oder Rentenversicherung**, eine **betriebliche Altersversorgung** oder eine **Berufsunfähigkeitsversicherung** bei uns? Auch hier finden wir gemeinsame Lösungen:

Beitragspause

- Ihr Kunde pausiert seine Beitragszahlung ab dem 01.04.2020 für 3 Monate. Danach ist eine Verlängerung um weitere 3 Monate möglich.
- Der Leistungsanspruch reduziert sich entsprechend der nicht gezahlten Beiträge dauerhaft; es sei denn, die Folgebeiträge werden im Nachgang entsprechend erhöht. (**Achtung bei Berufsunfähigkeitsversicherungen!**)
- Die Wiederaufnahme der Beiträge ist ohne erneute Gesundheitsprüfung möglich.
- Die Beitragspause hat geringe Auswirkungen auf Ihre Courtage in Höhe der fehlenden (3–6) Monatsbeiträge.

Beitragsstundung

- Ihr Kunde schiebt die Zahlung seiner Beiträge für 3 Monate auf und holt sie später (auch in Raten möglich) nach.
- Der Leistungsanspruch bleibt in vollem Umfang bestehen.
- Dies hat keine Auswirkung auf Ihre Courtage.

Hinweis zur bAV:

- Bitte sprechen Sie Ihren Vertriebsleiter für eine Einzelfallprüfung an.

Leistungsherabsetzung/ Beitragsfreistellung

- Ihr Kunde setzt die vereinbarten Leistungen herab oder stellt den Vertrag beitragsfrei. (**BU-Schutz entfällt!**)
- Der Vertrag kann jederzeit wieder in Kraft gesetzt werden. Bei biometrischen Risiken sogar bis zu 6 Monate ohne Gesundheitsprüfung möglich.
- Die Beitragsfreistellung hat volle Auswirkungen auf Ihre Courtage.

Beginnverlegung

- Für alle Neuverträge mit Beginn ab dem 01.04.2020 besteht die Möglichkeit einer Beginnverlegung bis zum 31.12.2020.
- Für biometrische Risiken ist eine Beginnverlegung bis zu 3 Monate ohne erneute Gesundheitsprüfung möglich.
- Am üblichen Prozess für Ihre Courtage ändert sich nichts.

Unsere Lösungen für SHU

Individuelle Lösungen für Ihre Kunden

Ihre Kunden haben eine **Sach- oder Unfallversicherung** bei der HanseMerkur?
In diesem Bereich bieten wir flexible und individuelle Lösungen. Wenden Sie sich bitte zur Klärung des Einzelfalls an Ihren Ansprechpartner in der SHU.

Krafftahrt-Haftpflichtversicherung

- In der Krafftahrt-Haftpflichtversicherung besteht ebenfalls das Recht auf Leistungsverweigerung.
- Besprechen Sie mit Ihrem Kunden, ob dies eine Lösung für ihn ist.

Unfallversicherung

- Eine weitere betroffene Sparte könnte im Wesentlichen die Unfallversicherung sein.
- Sprechen Sie im Einzelfall mit Ihrem Ansprechpartner der SHU.

Fragen zu Lösungen in der Reiseversicherung?

Wenden Sie sich in diesem Bereich gern an Ihren zuständigen Vertriebsleiter.

Oder werfen Sie einen Blick in unsere FAQs „Rund um den Corona-Virus“, die Sie ständig aktuell unter diesem Link finden: www.hmr.v.de

Hier geben wir Ihnen und Ihren Kunden die wichtigsten Antworten auf aktuelle Fragen – von Informationen zum Corona-Virus über Reisewarnungen bis zu den Auswirkungen auf unsere verschiedenen Reiseversicherungen.

Rahmenbedingungen für unsere Lösungen

Wichtige Informationen

- Bitte beachten Sie, dass die dargestellten speziellen Maßnahmen nur für Kunden gelten, die „neu“ bzw. aufgrund der Folgen der Corona-Pandemie in finanzielle Schwierigkeiten geraten sind. Dies betrifft **Beitragsforderungen ab dem 01.04.2020. Der Beantragungszeitraum gilt vorerst bis zum 30.06.2020.**
- Ausgeschlossen sind Kunden, die sich bereits vor dem 01.04.2020 im Zahlungsverzug befanden.
- Eine Ausnahme sind Kunden mit Verträgen vor dem 08.03.2020, die sich auf ihr **Leistungsverweigerungsrecht** berufen (KV-Voll und Pflege). Weisen Sie diese Kunden auf kostengünstigere Alternativtarife hin, bevor diese das Leistungsverweigerungsrecht in Anspruch nehmen.
- Es ist das Ziel, die Maßnahmen auf **begründete Einzelfälle** zu begrenzen und keine großflächigen Bestandsmaßnahmen durchzuführen. Alle Maßnahmen setzen eine **Willenserklärung** des Kunden voraus.
- Sämtliche Maßnahmen können **nicht rückwirkend** beantragt werden, sondern gelten nur für zukünftige Beiträge.
- Bitte weisen Sie Ihre Kunden darauf hin, dass die Beitragszahlungen nach Ablauf der vereinbarten Maßnahme fristgerecht wieder aufgenommen werden müssen. Diese Verträge sind besonders stornogefährdet und setzen eine besonders intensive Betreuung Ihrerseits voraus.

Noch Fragen?

Bei Fragen steht Ihnen Ihr Vertriebsleiter vor Ort gern zur Verfügung.
Unter www.hansemerkur-vertriebsportal.de finden Sie Ihren zuständigen Ansprechpartner.

Alle genannten Maßnahmen gelten ab dem 1. April 2020. Wir behalten uns vor, die Maßnahmen zeitlich zu begrenzen.

HanseMerkur
Siegfried-Wedells-Platz 1
20354 Hamburg
info@hansemerkur.de
www.hansemerkur.de