

Mögliche Kundenfragen und Anwothilfen zur verzögerten Auszahlung der Beitragsrückerstattung (BRE) in 2018 (Stand 13.07.2018)

Es werden drei Kundenbriefe zu folgenden Zeitpunkten versendet, um die Kunden auf den späteren Auszahlungszeitpunkt bzw. Umwandlungszeitpunkt hinzuweisen:

1. Tranche: Ende Juni (Versand 28.6.2018) für Verträge, in denen mindestens eine versicherte Person im vergangenen Jahr leistungsfrei war (ohne Leistungsstorno oder andere fachliche Fälle) und Verträge mit BRE-unschädlichen Leistungseinreichungen (Ankündigung der Auszahlung „voraussichtlich im September“)
2. Tranche: Mitte Juli (Versand 9.7.2018) für Verträge mit Vereinbarung zur BRE-Umwandlung in die Vorsorgekomponente V für mindestens eine Person (Ankündigung der Umwandlung „voraussichtlich im November“)
3. Tranche: Mitte Juli (Versand 9.7.2018) für weitere besondere Vertragskonstellationen (Ankündigung der Auszahlung „voraussichtlich im November“)

Kunden werden zum Auszahlungs- bzw. Umwandlungszeitpunkt mit einem erneuten Schreiben über die genaue Höhe ihrer BRE informiert.

Aktualisierung: Begründung der Verzögerung mit technischer Umstellung.

1) Kundenfrage: Die Beitragsrückerstattung (BRE) wurde die letzten Jahre immer im Juli ausgezahlt. Warum wurde meine BRE noch nicht überwiesen?/ Wann kann ich in diesem Jahr mit meiner BRE rechnen?

Wegen einer technischen Umstellung erfolgt die Auszahlung in diesem Jahr ausnahmsweise spätestens

- im September. *[wenn Kunde einen Brief der 1. Tranche erhalten hat, Versand Infobrief 28.6.2018]*
- im November. *[wenn Kunde mit besonderer Vertragskonstellation, Versand Infobrief 9.7.2018]*

Sie müssen nichts weiter unternehmen. Sobald Ihre BRE-Auszahlung erfolgt, werden wir Sie entsprechend informieren.

2) Kundenfrage: Wann wird mir die Umwandlung in die Vorsorgekomponente V gutgeschrieben? *[Hinweis: Versand Infobrief 9.7.2018]*

Wegen einer technischen Umstellung erfolgt die Umwandlung in die Vorsorgekomponente V in diesem Jahr ausnahmsweise spätestens im November. Sie müssen nichts weiter unternehmen. Sobald Ihre Umwandlung erfolgt, erhalten Sie einen Brief von uns, der die Umwandlung und die höhere V-Entlastung dokumentiert.

3) Kundenfrage: In den letzten Jahren habe ich meine BRE im Juli erhalten. Habe ich Anspruch auf die Überweisung im Juli?/ Ich habe fest mit dem Geld gerechnet und muss deshalb Verzugszinsen o.ä. zahlen. Erstattet mir die Allianz meinen „Schaden“?

Maßgeblich für die Auszahlung der Beitragsrückerstattung sind Ihre Vertragsunterlagen. Nach den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) schulden wir die Auszahlung nicht vor dem 30. Juni. Unser Vorstand entscheidet als Organ unserer Gesellschaft über die Auszahlung der Beitragsrückerstattung. Da

wir dieses Jahr erst später als gewohnt auszahlen können, haben wir Sie darüber gesondert schriftlich informiert.

4) Kundenfrage: Wie viel Geld erhalte ich zurück?

Ihre BRE beträgt voraussichtlich *[Wert aus BRE-Auskunft in ABS]* EUR. Sie können den vorläufigen Betrag Ihrer BRE auch heute schon über unseren Service „BonusCheck Online“ in Ihrem persönlichen Online-Portal „Meine Allianz“ einsehen. *[Hinweis: Bei einzelnen Kunden mit besonderen Vertragskonstellationen ist der vorläufige BRE-Wert nicht sichtbar.]*

5) Kundenfrage: Die Rechnungserstattung erfolgt anscheinend wieder wie gewohnt. Warum können Sie dann nicht die BRE auszahlen?

Unsere Leistungsabrechnung und die BRE werden mit unterschiedlichen Programmen berechnet. Leider gibt es bei der BRE eine Verzögerung.

6) Kundenfrage: Ich habe einen Flyer bzw. Werbemittel XYZ vorliegen, auf dem der Auszahlungstermin Juli genannt ist!

In den letzten Jahren erfolgte die Beitragsrückerstattung im Monat Juli, also zu Beginn des in den in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) festgelegten Auszahlungszeitraums. Der Termin „Auszahlung im Juli“ wurde auch in einigen Werbemitteln genannt. Wir bedauern, dass diese eigentlich positiv gemeinte Botschaft aus heutiger Sicht für Verwirrung sorgt.

Maßgeblich für die Auszahlung der Beitragsrückerstattung sind Ihre Vertragsunterlagen. Nach den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) schulden wir die Auszahlung nicht vor dem 30. Juni. Unser Vorstand entscheidet als Organ unserer Gesellschaft über die Auszahlung der Beitragsrückerstattung. Da wir dieses Jahr erst später als gewohnt auszahlen können, haben wir Sie darüber gesondert schriftlich informiert.

7) Kundenfrage: Ich sehe meine Beitragsrückerstattung in „Meine Allianz“. Die Zahlen sind offensichtlich da – warum können Sie denn dann nicht auszahlen?

Die Daten werden in Bonus-Check angezeigt. Hierbei handelt es sich um vorläufige Zahlen – die technische Überprüfung ist noch nicht abgeschlossen. Erst nach dieser Überprüfung können wir sicherstellen, dass die Daten richtig sind. Das ist auch für Sie wichtig, da die Beitragsrückerstattung bei mehreren Jahren ohne Rechnungseinreichung ansteigt (Stufen-Logik).