

Empfänger

AZD-Einheiten

AZD – Vorsitz - Vorstandsbüro
 AZD – Unternehmenskommunikation
 AZD – Leben / Kranken Vorstandsbüro
 AZD – Kranken-Führungskräfte
 (Vorstände, FBL, AL)
 AZD – Marktmanagement
 D – Operations: Leitung Betrieb Kranken-
 versicherung
 D – BIT – Krankenversicherung, In- und
 Outputmanagement, Schaden / Leistung:
 Leitung (D-BITKIS)
 D – BIT – Kunden und Vertriebe
 (Prozesse) (D-BITKVP)

AZD-Einheiten (Fortsetzung)

D – BITKIS – Krankenversicherung
 (D-BITKIS-K)
 D – BITKIS – In- und Outputmanagement
 (D-BITKIS-IO)
 Betrieb – KRANKEN – Leistung –
 Korrespondenz Klassifizieren
 Betrieb – KRANKEN – Leistung -
 Kundenservice
 Betrieb – KRANKEN – Vertrag
 Betrieb – KRANKEN – Vertrag -
 Kundendaten

Weitere Empfänger

(z.B. Allianz SE, andere Gesellschaften)

Matthias Finck
 Dr. Gergana Höckmayr

Rundschr.Nr.	K 02/2021	Ansprechpartner	Telefonnummer	Datum
Ressort	D-K-PV	Dr. Luise Althanns	089-3800 68160	18.02.2021
Abteilung	K-A			
Thema	Informationen zur Beitragsanpassung zum 01.04.2021			

Informations-Rundschreiben

Inhalt

1.	Zusammenfassung	1
2.	Zeitlicher Ablauf	2
3.	Anpassungssituation.....	2
4.	Kundeninformation	2
4.1.	Brieftypen	2
4.2.	Hinweisblatt „Zusatzinformationen zu Ihrer Beitragsanpassung“	3
5.	Kundenbetreuung	3
5.1.	Hotline zur Beitragsanpassung	3
5.2.	Tarifwechsel	3
5.3.	Neubeiträge in Vorschlagserstellung und Antragsstellung	4
5.4.	Kündigungen	4

1. Zusammenfassung

Aufgrund geänderter Leistungsausgaben verändern sich zum 01.04.2021 die Beiträge im Tarif Private Studentische Krankenversicherung (190). Das letzte Mal wurde dieser Tarif vor drei Jahren zum 01.04.2018 angepasst.

2. Zeitlicher Ablauf

Technische Umsetzung und Kundenkommunikation

	Termin
Anpassungslauf (mit kurzzeitiger Sperre der Verträge in ABS)	24.02.2021
Beiträge sichtbar im Online-Portal „Meine Allianz“	24.02.2021
E-Mail-Versand für Kunden mit „E-Mail statt Brief“	25.02.2021
Einstellen der angepassten Verträge und Anschreiben in Online-Portal „Meine Allianz“	25.02.2021
Briefversand	ab 25.02.2021
Bei Berechnung von Vorschlägen in der Bestandsbearbeitung Online (BBO) kommt es durch Sperren von ABS Verträgen für die BAK bei PSKV-Verträgen zu einer Fehlermeldung.	24.02.2021
Wirktermin der Beitragsanpassung	01.04.2021

Finale Beiträge in den Verkaufssystemen und in ABS

	Termin
ABS	Update 8/21 (produktiv ab 24.02.21)
KV-Profi AO	DataZovi ab KW 08/2021 sowie AMIS-Update ab KW 17/2021
KV-Profi Makler	AmisAVW-Update ab KW 18/2021
KV-Profi WTS	ab KW 18/2021
AKMS	ab KW 09/2021
Webservice	ab KW 09/2021

3. Anpassungssituation

Aufgrund geänderter Leistungsausgaben verändern sich zum 01.04.2021 die Beiträge im Tarif Private Studentische Krankenversicherung. In der Altersgruppe bis einschließlich 15 Jahre bleiben die Beiträge stabil. Die Beiträge der 16- bis 24-jährigen sinken etwas. Die Beiträge der Erwachsenen ab Alter 25 steigen. Ab Alter 30 können diese Erhöhungen auch deutlicher ausfallen. Die Anpassungsübersicht finden Sie im [BAK-Portal](#).

4. Kundeninformation

4.1. Briefftypen

Die APKV informiert die Versicherten pro Vertrag mit einem der folgenden Briefftypen über die Beitragsanpassung:

- Beitragserhöhung
- Beitragssenkung
- Beitragsneutrale Anpassung (Senkung gleicht Erhöhung aus)

Im jeweiligen Brief erscheinen gegebenenfalls weitere Bausteine, die einen spezifischen Text für bestimmte Konstellationen im Vertrag oder in der Beitragsanpassung beinhalten (beispielsweise wenn der Tarif PflegeBahr vorhanden ist).

Sie finden alle verwendeten Briefvarianten als Muster im [BAK-Portal](#).

4.2. Hinweisblatt „Zusatzinformationen zu Ihrer Beitragsanpassung“

Die Begründung der Beitragsanpassung ist sehr bedeutsam für die Rechtssicherheit der Anpassung. Daher hat die APKV seit 2017 den Auslösenden Faktor bei angepassten Tarifen auf der Police ausgewiesen. Seit der Beitragsanpassung BAK800/20 geht die APKV noch einen Schritt weiter. Nun werden bei angepassten Tarifen neben dem Auslösenden Faktor auch die Veränderungen bei den Kalkulationsgrundlagen genannt. Der Kunde findet diese Informationen mit den für ihn geltenden Werten in einer Tabelle im Hinweisblatt „Zusatzinformationen zu Ihrer Beitragsanpassung“. Direkt vor der Tabelle wird die Bedeutung der Kalkulationsgrundlagen und der Auslösenden Faktoren erläutert. Außerdem wird der Zusammenhang zur Beitragsanpassung hergestellt.

Ein Beispiel für das Hinweisblatt ist im [BAK-Portal](#) abgelegt.

5. Kundenbetreuung

5.1. Hotline zur Beitragsanpassung

Kunden können sich unter einer speziellen Telefonnummer über die Beitragsanpassung und die Niederstufungsvorschläge informieren. Die entsprechende Service-Telefonnummer des Kundenservice steht in den Briefen.

Für Versicherte lautet diese 08 00.5 89 33 24 und ist kostenfrei montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr zu erreichen.

Der Überlauf der Telefonate aus dem Kundenservice wird – falls notwendig - auf die Fachberatung Tarif Spezial geroutet.

Für eigene Mitarbeiter lautet die Telefonnummer 0 89.92 52 96 44 70. Sie ist montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr besetzt.

5.2. Tarifwechsel

Mehrleistungen und Minderleistungen

Bei einem Tarifwechsel mit Mehrleistungen ist eine Gesundheitsprüfung für die Mehrleistungen erforderlich. Daher ist die Aufnahme eines Antrags mit Gesundheitsangaben erforderlich. Bei einem Tarifwechsel mit Minderleistungen (Niederstufung) werden keine Gesundheitsangaben benötigt. Auf dem ABS-Vorschlag wird ein Unterschriftenfeld für die Unterschrift des Versicherungsnehmers angedruckt, auf dem er direkt unterschreiben kann. Bei einem Tarifwechsel mit Minderleistungen ist ein Telefonverkauf ebenfalls möglich.

Erstellung von Tarifwechselvorschlägen durch den Vermittler

Wendet sich ein Kunde mit dem Wunsch nach einem Tarifwechsel an seinen Vermittler, kann dieser den Vorschlag zur Änderung des Vertrags über Bestandsbearbeitung Online (BBO) erstellen. In den Fällen, in welchen eine Angebotserstellung mit BBO nicht möglich ist, kann der Vermittler den Kundenservice kontaktieren. Es werden bis zu drei Vorschläge erstellt.

Erstellung von Tarifwechselvorschlägen durch den Kundenservice

Wendet sich ein Kunde mit dem Wunsch nach einem Tarifwechsel an den Kundenservice, wird ein Bestandsvorschlag erstellt. Diesen Bestandsvorschlag erhält in der Regel der Vermittler, damit er den Kunden bedarfsgerecht beraten kann und – sofern der Kunde dies wünscht – den Antrag auf einen Tarifwechsel stellen kann. Nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch hin und im Direktgeschäft erhält der Kunde den Bestandsvorschlag direkt. Der zuständige Vermittler bekommt den Vorschlag über EIPoKo zur Information, es sei denn, der Kunde wünscht dies nicht.

5.3. Neubeiträge in Vorschlagserstellung und Antragsstellung

Sofern bei der Erstellung eines Vorschlags bzw. bei der Stellung eines Antrags die zum 01.04.2021 gültigen vorabgestimmten Neubeiträge im KV-Profi vorhanden sind, sind die neuen Beiträge entsprechend ausgewiesen. In allen anderen Fällen, wenn also keine vorabgestimmten Neubeiträge vorliegen, ist die BAK-Erklärung aus KV-Profi (Information/ Formulare) zu verwenden.

5.4. Kündigungen

Der Kunde kann bei einer Beitragserhöhung den jeweiligen Vertragsteil zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens (01.04.2021) kündigen. Die Kündigung muss innerhalb von zwei Monaten nach Zugang der Änderungsmitteilung eingehen. Kündigungen ab dem 01.05.2021 sind damit als verspätet anzusehen und müssen unverzüglich als unwirksam zurückgewiesen werden. Für die Kündigung muss der APKV ein Nachweis über die Folgeversicherung vorliegen. Etwaig mitversicherte Personen müssen über eine Kündigung in Kenntnis gesetzt werden.

Mit freundlichen Grüßen

gez. Dr. Jan Esser

gez. Rainer Frank