



**NÜRNBERGER**  
VERSICHERUNG

# Zahlungsschwierigkeiten Ein Leitfaden für die BAV

Nürnberg, 02.04.2020

# Zahlungsschwierigkeiten in der bAV - Ursachen

Situation	Reaktionsmöglichkeiten aus Kundensicht
Zwangsurlaub oder bezahlte Freistellung der Mitarbeiter	Keine Änderung am Vertrag notwendig, da Gehalt und bAV weiter laufen.
Gehalt wird reduziert, Aufstockung durch Kurzarbeitergeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitgeberfinanzierte bAV läuft i. d. R. weiter.</li> <li>• Entgeltumwandlung kann weiter bedient werden, soweit verbleibendes Arbeitsentgelt mind. Höhe der Entgeltumwandlung entspricht.</li> </ul>
Ausschließlicher Bezug von Kurzarbeitergeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitgeberfinanzierte bAV kann ausgesetzt werden. Beiträge aus Vertrag können gestundet (mit anschließender Verrechnung ) oder beitragsfrei gestellt werden.</li> <li>• Entgeltumwandlung kann nicht mehr bedient werden, da kein Entgelt gezahlt wird. Auch hier können Beiträge aus Vertrag gestundet (mit anschließender Verrechnung) oder beitragsfrei gestellt werden. Oder Eigenbeiträge.</li> </ul>
Jobverlust ohne Folgebeschäftigung / Unternehmensinsolvenz	Private Fortführung des Vertrags mit Fortsetzung Beitragszahlung, Beitragsfreistellung oder Stundung der Beiträge.

# Zahlungsschwierigkeiten in der bAV - Ursachen

Situation	Reaktionsmöglichkeiten aus Vertragsicht
Zwangsurlaub oder bezahlte Freistellung der Mitarbeiter	Sofern keine Vertragsänderung erforderlich, ist auch keine Meldung erforderlich
Gehalt wird reduziert, Aufstockung durch Kurzarbeitergeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keine Vertragsänderung -&gt; Keine Meldung</li> <li>• Reduzierung der Beiträge denkbar, aber zeitaufwändig</li> <li>• Kündigung denkbar, aber unnötig und absolut nicht sinnvoll</li> <li>• Empfehlung: Beitragsstundung</li> </ul>
Ausschließlicher Bezug von Kurzarbeitergeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beitragsstundung Empfehlung, da kein Verlust von Versicherungsschutz</li> <li>• Beitragsfreistellung</li> <li>• Kündigung denkbar, aber unnötig und absolut nicht sinnvoll</li> </ul>
Jobverlust ohne Folgebeschäftigung / Unternehmensinsolvenz	Versicherungsvertragliches Verfahren mit entsprechenden Optionen des Begünstigten bei privater Fortführung

# Prozesse je Kundenwunsch (1/2)

## Reduzierung der Beiträge

- Neue Entgeltumwandlungsvereinbarung erforderlich.
- Administrativer Aufwand beim Arbeitgeber.
- Hohe Bearbeitungszeiten.
- Prozess ist analog bei Hochsetzung zu durchlaufen.

## Kündigung des Vertrags

- Einleitung Bestandserhaltungsmaßnahmen bei uns.

## Ausscheiden des Mitarbeiters

- Aktuell noch normale Austrittsmeldung.
- Je nach wirtschaftlicher Entwicklung, wird auch hier ein vereinfachter Meldeprozess angeboten.

# Prozesse je Kundenwunsch (2/2)

## Beitragsfreistellung

- Implizite Beendigung der Entgeltumwandlungsvereinbarung durch Zahlungsstopp.
- Bei Wiederinkraftsetzung neue Entgeltumwandlungsvereinbarung erforderlich.
- Verlust der Versicherungsschutzes (BU- und RisikoLV-Komponenten).

## Beitragsstundung

- Kurzer Anhang/Nachtrag zur Entgeltumwandlungsvereinbarung.
- Bei Ablauf Stundungszeitraum und normaler Fortführung keine weitere Vereinbarung notwendig.
- **Kein** Verlust des Versicherungsschutzes (BU- und RisikoLV-Komponenten).

# Kunden- und Vermittlerzufriedenheit

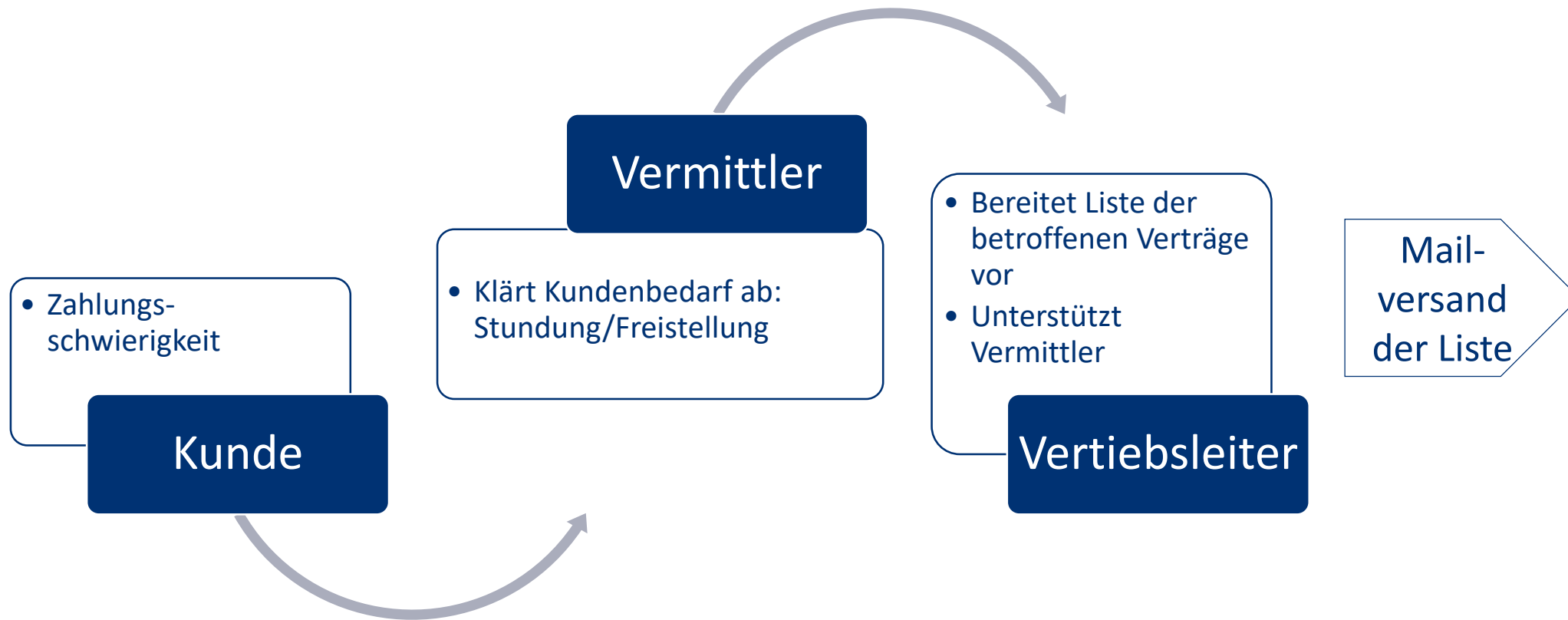
Bei Vertragsänderungs-Anfragen, die im hohen 5- bis hin zu 6-stelligem Bereich liegen werden, kann nur **Kunden- und Vermittlerzufriedenheit** nur erreicht werden mit **Standardisierung**:

- **Klare** Prozesse
- **Einhaltung** von Vorgaben in allen Prozessschritten
- **Keine** Einzelfalllösungen wie
  - Beginn-Ablaufverlegungen
  - Teilstundungen
  - Kürzere Stundungszeiträume
  - Mahnstopps

**Ziel des Prozesses: unbürokratisch, einfach und schnell**

**Jede Abweichung führt zu unverhältnismäßigen längeren Bearbeitungszeiten.**

# Standardprozess am Beispiel der Beitragsstundung



[MB.Stundung-Kurzarbeit@nuerberger.de](mailto:MB.Stundung-Kurzarbeit@nuerberger.de)

# Wunschergebnis

Im Postfach

[MB.Stundung-Kurzarbeit@nuernberger.de](mailto:MB.Stundung-Kurzarbeit@nuernberger.de)

ist eine E-Mail mit Betreff „Stundung – Arbeitgebername“

In der Anlage der E-Mail ist die befüllte Datei

[https://vertrieb.nuernberger.de/medien/dateien/medien\\_leben/bav-dokumente/mitarbeiter-meldeliste-stundung\\_final.xlsx](https://vertrieb.nuernberger.de/medien/dateien/medien_leben/bav-dokumente/mitarbeiter-meldeliste-stundung_final.xlsx)

sowohl im **Excel-Format** als auch **PDF-Format inkl. Arbeitgeber-Unterschrift** enthalten, d.h. die Anlage enthält 2 Dateien.

- Format ist **unverändert** (keine Änderung von Spaltenreihenfolgen oder Beschriftungen oder sonstigem).
- Keine Trennung der Liste nach Durchführungswegen oder Finanzierungsformen erforderlich.



# Kein Wunschergebnis

Was soll nicht passieren:

- Falsche Datei im falschen Postfach (z.B. Stundungsdatei im Freistellungspostfach).
- Es fehlt entweder die PDF-Datei oder die Excel-Datei.
- Es fehlen beide Dateien. Wunsch wird formlos mit Freitext beschrieben.
- Excel-Datei und PDF-Datei haben nicht den gleichen Inhalt.
- Formatierung in der Excel-Datei wurde geändert



Manuelle  
Nachbearbeitung

Rückfragen

Lange  
Bearbeitungszeiten

# Reaktion bei Alternativszenarien

## 1. Kundenwunsch kommt direkt bei Operations an

- Operations leitet die Anfrage über das DLC an den VTL.
- VTL organisiert über Vermittler und Kunde die Befüllung der Liste (unter Wahrung des Datenschutzes).

## 2. Kundenwunsch kommt bei anderer Stelle in der NÜRNBERGER an

- Andere Stelle leitet Kundenwunsch an Operations.
- Ab da analoges Vorgehen wie unter 1.

## 3. Kundenwunsch im E-Mail-Postfach nicht weiterverarbeitbar

- Fehlerhafte E-Mail wird über DLC an VTL zur Prüfung weitergegeben.
- VTL organisiert über Vermittler und Kunde die Korrektur der Meldung.

**Oberstes Ziel: Prozesseinhaltung für  
schnelle Bearbeitungszeiten**

# Beitragsfreistellung

Analoges Vorgehen gilt auch bei Wunsch nach Beitragsfreistellung bei

Nutzung des Postfachs

[MB.Beitragsfreistellung-Kurzarbeit@nuernberger.de](mailto:MB.Beitragsfreistellung-Kurzarbeit@nuernberger.de)

und der Datei:

[https://vertrieb.nuernberger.de/medien/dateien/medien\\_leben/bav-dokumente/mitarbeiter-meldeliste-beitragsfreistellung\\_final.xlsx](https://vertrieb.nuernberger.de/medien/dateien/medien_leben/bav-dokumente/mitarbeiter-meldeliste-beitragsfreistellung_final.xlsx)

## Zu beachten:

Der Termin der Beitragsfreistellung bezieht sich auf die Fälligkeitstermine im Versicherungsvertrag. Diese können ggfs. von den Zahlungsterminen aus der Lohn- Und Gehaltsabrechnung abweichen.

	A	B	C
1	<b>Beitragsunterbrechung für bAV Verträge ("Corona Pandemie")</b>		
2	Beitragsfreistellung von Versicherungsverträgen		
3			
4	Die Beitragsfreistellung ist mit Nachteilen verbunden. So werden die versicherten Leistungen		
5	entsprechend reduziert oder der Versicherungsschutz kann vollständig erlöschen.		
6	Bitte prüfen Sie hierzu die Bedingungen aus Ihrem Versicherungsschein. Alternativ können		
7	Sie auch eine Stundung der Beiträge für bis zu 6 Monate beantragen.		
8	Der Termin der Beitragsfreistellung bezieht sich auf die Fälligkeitstermine im Versicherungsver		
9	Diese können ggfs. von den Zahlungsterminen aus der Lohn- Und Gehaltsabrechnung abweiche		
10	Bitte eine etwaige Abweichung bei der Angabe des Freistellungs-Termins entsprechend berück		
11			
12			
13	Ort, Datum	Unterschrift Arbeitgeber	
14			
15	Versand der Liste per Mail an:		<a href="mailto:MB.Beitragsfreistellung-Kurzarbeit@nuernberger.de">MB.Beitragsfreistellung-Kurzarbeit@nuernberger.de</a>
16			
17	<b>Mitarbeiter-Meldeliste</b>		
18			
19	<b>Arbeitgeber</b>		
20	Name Arbeitgeber		
21			
22			
23	<b>Versicherungsschein-Nummer</b>	<b>Arbeitnehmer Vorname Name</b>	<b>Beginn der Beitragsfreistellung</b>
24			
25			
26			
27			

**Alle wissenswerten Informationen und FAQs finden Sie unter:**

<https://vertrieb.nuernberger.de/wissen/aktuelles/coronavirus/support/leben-bav/index.jsp>

**Bisherige Webinare:**

<https://vertrieb.nuernberger.de/wissen/know-how/webinare/webinar-archiv-bav/index.jsp>

**Coming up next:**

- Infobroschüre und Muster-Anschreiben für Arbeitgeber zu den angebotenen Optionen
- Nachtrag/Anhang zur Entgeltumwandlungsvereinbarung für Stundung

**Was uns interessiert:**

- Was hilft Ihnen momentan weiter?
- Themenwünsche bitte an: [BAV-Weiterbildung@nuernberger.de](mailto:BAV-Weiterbildung@nuernberger.de)

# Save the Dates!

## BAV-Webinare in dieser Woche

30.03.2020	14:00-14:20	BAV-FAQ: Häufig gestellte Fragen zur BAV in der Corona-Krise
31.03.2020	14:00-14:20	Versorgungsordnungen digital
01.04.2020	14:00-14:20	Hilfestellung zur BAV in der Corona-Krise
02.04.2020	14:00-14:20	Zahlungsschwierigkeiten – Ein Leitfaden für die BAV
03.04.2020	09:30-10:30	Hinterbliebenenversorgung in der BAV - Ein rechtlicher Überblick <small>(Anrechenbare Weiterbildungszeit: 60 IDD-Minuten)</small>

Webinar-Angebot im Überblick: [Link](#)

Webinar-Aufzeichnungen: [Link](#)

## **Haftungsbeschränkung**

Die Inhalte dieser Präsentation wurden mit größtmöglicher Sorgfalt und nach bestem Gewissen erstellt. Dennoch übernimmt die NÜRNBERGER keine Gewähr für die Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit der bereitgestellten Informationen. Die NÜRNBERGER haftet nicht für Schäden, die daraus resultieren, dass auf die Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der Inhalte dieser Präsentation vertraut wurde. Die NÜRNBERGER behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen, Ergänzungen oder Löschungen der Inhalte dieses Foliensatzes vorzunehmen.

## **Urheberrecht**

Die in dieser Präsentation veröffentlichten Inhalte, Werke und bereitgestellten Informationen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Art der Vervielfältigung, Bearbeitung, Verarbeitung, Einspeicherung und jede Art der Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der NÜRNBERGER. Das unerlaubte Kopieren der bereitgestellten Informationen ist nicht gestattet.

Personen- und Funktionsbezeichnungen stehen für alle Geschlechter gleichermaßen.

Die Foliensätze sind nur für den internen Gebrauch und nicht für den Informationsaustausch mit Versicherungsnehmern bestimmt.

Herausgeber: NÜRNBERGER Lebensversicherung AG  
Ostendstraße 100, 90334 Nürnberg  
[www.nuernberger.de](http://www.nuernberger.de)