

Dialog Versicherung AG

## **Informationen für Vertriebspartner Privat- und Firmenkunden Komposit Coronavirus/SARS-CoV-2/Covid-19**

**So unterstützen wir Sie und Ihre Kunden**

**Stand 30.03.2020**

Aktuell befinden wir uns alle in einer außergewöhnlichen und herausfordernden Situation: die zunehmende Ausbreitung des Coronavirus SARS-CoV-2.

Im Zuge dessen erreichen uns viele Fragen von Ihnen als Vertriebspartner der Dialog Versicherung AG, kurz Dialog.

**Mit den folgenden Informationen geben wir Ihnen eine Orientierung, wie wir Sie und Kunden aktuell unterstützen. Die Informationen werden regelmäßig aktualisiert, bitte beachten Sie daher den jeweiligen Stand.**

Unser gemeinsames Ziel ist es, den Versicherungsschutz der Kunden aufrechtzuerhalten. Bei speziellen Einzelfragen stehen Ihnen unser Service und unsere Maklerbetreuer jederzeit gerne zur Seite.

Bleiben Sie gesund!

### **Ihre Ansprechpartner**

E-Mail: [service@dialog-versicherung.de](mailto:service@dialog-versicherung.de)

Internet: [dialog-versicherung.de/coronavirus](https://www.dialog-versicherung.de/coronavirus)

# Inhalt

<b>So unterstützen wir Kunden</b>	Seite 3
<b>Setzen Sie mit uns auf digitale Services</b>	Seite 5
<b>Wir sind für Sie und Ihre Kunden da</b>	Seite 6
<b>Haftungsausschluss</b>	Seite 7

# So unterstützen wir Kunden

## Wir stoppen unsere Mahnungen

Die Dialog setzt für Privat- und Firmenkunden Komposit zunächst befristet bis zum 30.06.2020 sämtliche weitere Mahnaktivitäten für alle Kunden aus. Dabei behalten Kunden auch bei kurzfristigen Zahlungsschwierigkeiten ihren Versicherungsschutz. Durch eine qualifizierte Mahnung bereits ausgesetzter Versicherungsschutz wird hierdurch nicht wieder in Kraft gesetzt.

Für Krafftahrt gilt besonders: Klären Sie den Ablauf bei laufenden Mahnverfahren im Einzelfall mit unserem Service. Stundungen sind in Krafftahrt leider nicht möglich. Für Firmenkunden Krafftahrt wenden Sie sich im Einzelfall an unseren Service.

Sprechen Sie uns grundsätzlich immer gerne an, damit wir individuell unterstützen können.

## Wir setzen Sanierungen aus

Die Dialog verzichtet für Privat- und Firmenkunden Komposit zunächst befristet bis zum 30.06.2020 auf nahezu sämtliche Sanierungsaktivitäten.

## Wir nehmen Anträge pragmatisch an

Der Service der Dialog wird bei der Annahme von Anträgen pragmatisch vorgehen, zunächst befristet bis zum 30.06.2020. Neu- und Ersatzgeschäft, das aufgrund der aktuellen Situation ohne persönlichen Kontakt vor Ort vereinbart wird, kann unbürokratisch bearbeitet und poliziert werden.

Nutzen Sie außerdem unser vielfältiges Angebot an digitalen Services – von der Tarifierung über Online-Rechner inklusive eAntrag und e-Unterschrift über Druckstückpool bis hin zu Bestandsauskünften, BiPRO und Vergleichsportale.

## Wir bieten Entlastung bei temporären Zahlungsschwierigkeiten an

Sofern ein Kunde temporäre Zahlungsschwierigkeiten hat, stehen nach Rücksprache mit der Dialog im Einzelfall folgende Möglichkeiten zur sofortigen Entlastung zur Verfügung:

- auf monatliche Zahlweise umstellen,
- in Raten zahlen oder
- Beitrag stunden (in Krafftahrt nur im Firmenkunden-Geschäft)

Bitte beachten Sie: Die Dialog behält sich bei der Möglichkeit der Beitragsstundung vor, dies ausschließlich für Kunden mit bisher rechtzeitiger Prämienzahlung anzubieten. Zudem ist für die Dialog Voraussetzung zur Anwendung der vorstehenden Entlastungsmöglichkeiten, dass die Zahlungsschwierigkeiten eindeutig auf die Corona-Krise zurückzuführen sind.

Sprechen Sie unseren Service gerne an.

## So kann der Versicherungsschutz angepasst und der Beitrag reduziert werden

Prüfen Sie für Ihre Kunden auch die folgenden generellen Möglichkeiten, um Beiträge je nach dem individuellen Bedarf des Kunden zu verringern:

### Kraftfahrt

- Fahrleistung reduzieren
- Fahrerkreis prüfen und anpassen
- Alter des Fahrers prüfen und anpassen
- Ausschluss von Zusatzprodukten: Schutzbrief, FahrerPLUS, VollkaskoPLUS etc.
- Selbstbehalte anpassen
- Vollkasko- in Teilkaskoschutz umwandeln
- Kaskoausschluss vornehmen
- Weiterhin verzichtet die Dialog bis zum 30.06 2020 auf die Änderung des Fahrerkreises auf „sonstige“, wenn Enkel /sonstige für ältere Menschen das Fahrzeug nutzen, um diese zu unterstützen.

### Privatkunden Komposit

- Vertrag ruhend stellen, zum Beispiel für das Risiko Glasbruch
- Zusatzdeckungen/Bausteine ausschließen
- in Unfall auf die Mindestversicherungssummen reduzieren
- in Wohngebäude Gefahren ausschließen (abhängig vom Produkt)
- tarifliche Selbstbehalte vereinbaren

4

### Firmenkunden Komposit

- Die Dialog bietet in der Betriebshaftpflicht an, die individuelle Prämienregulierung mit geschätzten Werten für das Jahr 2020 vorzuziehen. Die Mindestprämie kann nicht angepasst werden.
- Sprechen Sie unseren Service in den jeweiligen Einzelfällen gern an.
- Im Sachschutz können einzelne Gefahren (abhängig vom Produkt) ausgeschlossen oder tarifliche Selbstbehalte vereinbart werden.

### Produktpartner ADVOCARD

- Versicherungsumfang anpassen

### ADVOCARD bietet Corona-Rechtsberatungs-Service

Informatives zu den rechtlichen Aspekten des Themas Coronavirus gerade bei Quarantäne oder Reisen finden Ihre Kunden bei ADVOCARD, unserem Partner in Sachen Rechtsschutzversicherung.

Kunden der ADVOCARD können als besondere Leistung den Corona-Rechtsberatungs-Service, eine telefonische Rechtsberatung durch besonders geschulte Anwälte, nutzen.

ADVOCARD-Hotline: 040 237310

Internet: [advocard.de](http://advocard.de)

# Setzen Sie mit uns auf digitale Services

## Vom Angebot bis zur Police

Nutzen Sie die digitalen Anwendungen des **Dialog Vertriebsportals** zur Unterstützung Ihrer gesamten Prozesse. Erstellen und übermitteln Sie Anträge online (eAntrag), verwalten Sie Vorgänge und verfolgen Sie den aktuellen Status von "in Verarbeitung" bis "policiert".

## e-Unterschrift Privat- und Firmenkunden Komposit

Nutzen Sie aktuell auch die Möglichkeiten, die unsere **e-Unterschrift** bietet. Der papierlose, VVG-konforme Antragsprozess über "inSign" ist hardwareunabhängig. In unseren Online-Rechnern steht Ihnen die e-Unterschrift für alle Komposit-Produkte für Privat- und Firmenkunden zur Verfügung.

Alles auf einen Blick: In unserer **aktuellen Broschüre „Digitale Services für Ihren Erfolg“** stellen wir kurz und knapp alle digitalen Services dar. Die informative Broschüre können Sie im Dialog Vertriebsportal herunterladen und kostenfrei bestellen: [dialog-versicherung.de/digitale-services](https://dialog-versicherung.de/digitale-services)

Übrigens: Für die Online-Rechner Biometrie, Privatkunden Sach, Unfall, Haftpflicht, Kraftfahrt und für Rechtsschutz ist kein Login erforderlich.

**Unsere Dialog Maklertechnik berät Sie gerne bei allen Fragen zu den digitalen Services:**

### Dialog Maklertechnik

E-Mail: [maklertechnik@dialog-versicherung.de](mailto:maklertechnik@dialog-versicherung.de)  
Internet: [dialog-versicherung.de/services/digitale-services](https://dialog-versicherung.de/services/digitale-services)

### Dialog BiPRO-Team

E-Mail: [bipro@dialog-versicherung.de](mailto:bipro@dialog-versicherung.de)  
Internet: [dialog-versicherung.de/services/digitale-services/bipro](https://dialog-versicherung.de/services/digitale-services/bipro)

### Technischer Support

Telefon: 0800 55 88 089  
Mo. - Fr. 6:30 – 21:00 Uhr und Sa. 6:30 – 15:00 Uhr

**Zugangsdaten zum Dialog Vertriebsportal** fordern Sie einfach online an:  
[maklernet.dialog-versicherung.de/online/portal/genmakler/content/5908/366768](https://maklernet.dialog-versicherung.de/online/portal/genmakler/content/5908/366768)

## Wir sind für Sie und Ihre Kunden da

Unsere digitalen Kontaktmöglichkeiten wie Online-Formulare und E-Mail-Adressen aber auch alle Telefonnummern zu Antrag, Vertrag, Schaden uvm. finden Sie im Internet unter:

- [dialog-versicherung.de/coronavirus](https://dialog-versicherung.de/coronavirus)
- [dialog-versicherung.de/kontakt](https://dialog-versicherung.de/kontakt)
- [dialog-versicherung.de/kontakt/maklerbetreuer](https://dialog-versicherung.de/kontakt/maklerbetreuer)

**Sprechen Sie uns gerne an – wir und Ihr Maklerbetreuer sind in dieser außergewöhnlichen Situation für Sie und Ihre Kunden da.**

Gerade in Zeiten wie diesen liegt uns besonders viel daran, unser Markenversprechen zu erfüllen: Wir kommunizieren offen und transparent und unterstützen Sie soweit es uns irgendwie möglich ist.

## Haftungsausschluss

Die oben dargestellten unterstützenden Maßnahmen mit dem Stand 30.03.2020 der Dialog Versicherung AG gelten zeitlich befristet zunächst bis zum 30.06.2020. Sie können jederzeit geändert oder zurückgenommen werden.

Es besteht vonseiten des Vertriebspartners oder des Kunden kein Anspruch auf Umsetzung dieser unterstützenden Maßnahmen. Die Dialog Versicherung AG ist jederzeit berechtigt, im Einzelfall von den hier dargestellten unterstützenden Maßnahmen abzuweichen. Maßgeblich sind die mit dem Kunden vereinbarten vertraglichen Regelungen.

Die Dialog Versicherung AG schließt ihre Haftung für Entscheidungen auf Kundenseite aus Anlass dieser unterstützenden Maßnahmen aus.