

Dialog Lebensversicherungs-AG

Informationen für Vertriebspartner Biometrie 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 Lebensversicherungs-AG, kurz Dialog Leben.

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-leben@dialog-versicherung.de

Internet: dialog-versicherung.de/coronavirus

Inhalt

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

So unterstützen wir Kunden

Wir unterstützen kontaktfreie, digitale Prozesse

Der Service der Dialog Leben wird bei der Annahme von Anträgen pragmatisch vorgehen, zunächst befristet bis zum 30.06.2020. Geschäft, das aufgrund der aktuellen Situation ohne persönlichen Kontakt vor Ort vereinbart wird, zum Beispiel als fotografiertes Antragsformular und/oder mit einer elektronischen Unterschrift mit Zeitstempel und gegebenenfalls mit Authentifizierungsdaten versehen, kann in den meisten Fällen bearbeitet und poliziert werden.

Bitte achten Sie auf die Identifizierung gemäß Geldwäschegesetz und reichen in jedem Fall eine Fotografie oder Kopie des Ausweises mit ein.

Wir unterstützen bei Zahlungsschwierigkeiten

Sprechen Sie uns im Einzelfall gerne an, wenn Ihre Kunden Zahlungsschwierigkeiten haben. Wir können individuell unterstützen.

Wir bieten bei Neuverträgen an den Beginn zu verlegen

Kunden können den Versicherungsbeginn eines Neuvertrags auf einen späteren Zeitpunkt verlegen, wenn der erste Beitrag (Einlösungsbeitrag) nicht gezahlt werden kann.

So kann der bestehende Versicherungsschutz in den BU- und EU-Tarifen angepasst und der Beitrag reduziert werden

In den BU- und EU-Tarifen der Dialog Leben besteht die Möglichkeit, den Versicherungsschutz ohne Angabe von Gründen einmalig während der Vertragslaufzeit für maximal 12 Monate zu reduzieren (auf eine Mindestrente von 50 EUR monatlich) und ihn dann anschließend wieder auf die ursprüngliche Rente hochzufahren – ohne erneute Gesundheitsprüfung (siehe § 1 (10) ABsBu/ABsEu).

Wir verlängern den vorläufigen Versicherungsschutz

Soweit für Ihre Kunden vorläufiger Versicherungsschutz nach unseren Bedingungen besteht, verlängern wir diesen bei offenen Anträgen von 6 Wochen auf bis zu 10 Wochen.

Wir reduzieren die Menge nötiger Ärztlicher Zeugnisse in der RLV und bearbeiten mehr Anträge ohne Ärztliches Zeugnis

Für Personen bis 49 Jahre werden Versicherungssummen bis 500.000 EUR standardmäßig ohne Ärztliches Zeugnis bearbeitet, zunächst befristet bis zum 30.06.2020. Für Verträge über 500.000 EUR ist das Ärztliche Zeugnis Stufe II erforderlich. Für Personen ab 50 Jahren bleibt alles wie bisher.

Wir suchen Alternativen bei erforderlichen ärztlichen Unterlagen

Manche Ärzte erstellen auch jetzt ärztliche Zeugnisse und beantworten Arztanfragen. Bei anderen Praxen ist dies aktuell schwierig. Sollten Sie und Ihre Kunden Probleme haben, ärztliche Unterlagen zu erhalten, rufen Sie uns bitte frühzeitig an. Wir suchen dann gemeinsam nach Alternativen. Bei nötigen Ärztlichen Zeugnissen kann beispielsweise die untersuchungsfreie Summe vorab policiert werden.

Wir vereinfachen die GwG-Prüfung

Bitte achten Sie auf die Identifizierung nach dem Geldwäschegesetz. Als Nachweis dafür benötigen wir Ihre Unterschrift auf dem Antragsformular und eine Kopie des Ausweisdokumentes.

Sofern Sie eine Identifizierung anhand des Original-Ausweises aktuell nicht durchführen können, ist es möglich, dies nach Policierung nachzuholen. Diese Regelung gilt zunächst befristet bis zum 30.06.2020. Vorab policiert werden können Anträge mit vollständigen GWG-Angaben, Kopie oder Foto des Ausweises und ohne sonstige GWG-relevante Risiken. Wir werden Sie in solchen Fällen nach Ende der Kontakteinschränkungen kontaktieren, um die Identifizierung nachzuholen.

Die Unterlagen zu GWG-Identifizierungen, die Sie oder Banken innerhalb der letzten 24 Monate durchgeführt haben, sind ebenfalls ausreichend.

Wir sichern Kunden ab

Die Bedingungen der Dialog Leben enthalten keine Ausschlüsse wegen Pandemien. Auch Todesfälle im Rahmen der aktuellen Corona-Pandemie sind daher grundsätzlich vom Versicherungsschutz umfasst.

4

Weitere Informationen zur Antragsprüfung in Bezug auf Coronavirus/SARS-CoV-2/Covid-19

Bitte beachten Sie, dass in den Antragsfragen eine Infektion durch Coronavirus/SARS-CoV-2/Covid-19 angegeben werden muss. In diesen Fällen werden wir den Antrag bis zur Ausheilung (in der Regel 4 Wochen) zurückstellen.

Für die Risikolebensversicherung gilt, dass Aufenthalte in Risikogebieten über die bestehenden Antragsfragen hinaus nach aktuellem Stand nicht angegeben werden müssen.

Für die Berufs-/Erwerbsunfähigkeitsversicherung fragen wir gegebenenfalls weitere Informationen zu Risikogebieten oder Quarantäne ab.

Setzen Sie mit uns auf digitale Services

Online-Tarifrechner

Nutzen Sie unsere Online-Tarifrechner Biometrie im **Dialog Vertriebsportal** als digitale Unterstützung. Erstellen und übermitteln Sie PDF-Anträge online per E-Mail.

dialog-versicherung.de/rechner/privatkunden-leben

Tipp: Dank gezielter Anschlussfragen im RLV-Tarifrechner entfallen Nachfragen beim Kunden. Erforderliche Zusatzerklärungen werden unmittelbar zugesteuert.

Elektronisch unterschreiben

Nutzen Sie auch die Möglichkeiten der elektronischen Unterschrift. Die Dialog Leben kann aktuell in vielen Fällen Anträge mit elektronischen Unterschriften, die mit Zeitstempel und gegebenenfalls mit Authentifizierungsdaten versehen sind, annehmen.

Broschüre „Digitale Services für Ihren Erfolg“

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

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

Internet: dialog-versicherung.de/services/digitale-services

Dialog BiPRO-Team

E-Mail: bipro@dialog-versicherung.de

Internet: dialog-versicherung.de/services/digitale-services/bipro

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
- dialog-versicherung.de/kontakt
- 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 Lebensversicherungs-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 Lebensversicherungs-AG ist jederzeit berechtigt, im Einzelfall von den hier dargestellten unterstützenden Maßnahmen abzuweichen. Maßgeblich sind die mit dem Kunden vereinbarten vertraglichen Regelungen.

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