



Partner des Mittelstands

## **Corona-Krise: Kraftfahrt-Kunden. Informationen zur Schadenbearbeitung und Schadenregulierung.**

Die Corona-Krise stellt für uns alle eine große Herausforderung dar. Was Sie in der aktuellen Situation im Bereich der Kraftfahrtversicherung alles beachten müssen, erfahren Sie hier.

### **Aktuelle Informationen zu Schadenbearbeitung und Schadenregulierung. (24.03.2020)**

#### **Wie agieren wir in der aktuellen Situation im Bereich Schaden?**

Alle Maßnahmen sind darauf ausgerichtet einerseits Infektionsrisiken zu vermeiden und andererseits den operativen Geschäftsbetrieb aufrecht zu erhalten – sowohl in der Innendienstbearbeitung, als auch bei unserer Regulierer- und Sachverständigenorganisation.

#### **Innendienstbearbeitung:**

Alle übergreifenden Maßnahmen sind aufgesetzt (z.B. Split-Teams, vollumfängliche Nutzung Telearbeit / mobiles Arbeiten, wo dies möglich ist). Aktuell ist der operative Betrieb damit an allen Standorten sichergestellt.

#### **Regulierer- und Sachverständigenorganisation:**

Wir wollen mit den Kolleginnen und Kollegen auch weiterhin das Gesicht zum Kunden sein. Diese bewusste Entscheidung bringt aber noch mehr als sonst die Verantwortung von allen mit sich, dass die entsprechenden Aufträge gut vorbereitet und sinnvoll sind. Es wird daher verstärkt geprüft, ob der Einsatz vor Ort notwendig ist oder andere Möglichkeiten zur Schadenfeststellung bestehen.

#### **Schadendienstleister/Kooperationspartner:**

In den unterschiedlichsten Bereichen wird mit verschiedenen Schadendienstleistern/Rahmenvertragspartnern gearbeitet. Aber auch diese sind teilweise unmittelbar von der Corona-Krise betroffen.

Die gute Nachricht: Der Geschäftsbetrieb der externen Schadendienstleister und Rahmenvertragspartner ist aktuell – bis auf wenige Ausnahmen - gewährleistet. Wir sind mit unseren Partner im ständigen Austausch und wollen Sie über den aktuellen Stand informieren:

## 1. Glaspartner Kraftfahrt-Schaden

- **A.T.U.** hat flächendeckende Filialschließungen angeordnet. Bitte beauftragen Sie daher A.T.U. aktuell nicht mehr.
- **Carglass** stellt den mobilen Autoglas-Service bis auf weiteres ein. Eine Beauftragung von Carglass ist – mit Ausnahme des mobilen Service – weiterhin möglich.
- **Bei allen anderen Glaspartnern ist der Geschäftsbetrieb in vollem Umfang gewährleistet.**

## 2. Innovation Group / Werkstattnetz Kraftfahrt-Schaden

Kfz-Werkstätten sind von den bundesweiten Ausgangsbeschränkungen explizit ausgenommen. Das Werkstattnetz steht unseren Kunden und den Anspruchstellern auch weiterhin in vollem Umfang zur Verfügung.