



## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

Stand 02.2014

---

<b>I</b>	<b>Angebots- und Antragserstellung .....</b>	<b>3</b>
1.	Der Kunde teilt mir mit, dass ein Mitbewerberangebot günstiger ist. Welche Preisspielräume kann ich nutzen?.....	3
2.	Ich habe einen Rabatt erfasst, aber die Prämie bleibt unverändert. Stimmt etwas mit der Berechnung nicht? .....	3
3.	Mein Kunde möchte das betriebliche Haftpflichtrisiko absichern (bspw. Metzgerei, Wagnismenge 1 Person). Darüber hinaus möchte er das Zusatzrisiko „Sonstige Mietsachschäden“ versichern. Die Berechnung der Prämie nach Eingabe eines Rabattes ist nicht nachvollziehbar. Woran liegt dies? .....	4
4.	Mein Kunde möchte die Betriebshaftpflicht versichern. Welche Größe liegt der Prämienermittlung zugrunde?.....	4
5.	In welchen Fällen wird im @gsplus das Feld „Risikozu- / -abschlag“ genutzt?.....	4
6.	Was tun, wenn eine Betriebsart im @gsplus nicht gefunden wird?.....	5
7.	Das @gsplus gibt den Hinweis an, dass eine Anfrage in der Hauptverwaltung erforderlich ist. Was muss ich tun? .....	5
8.	Muss ich den Antrag ausdrucken und vom Kunden unterschreiben lassen?.....	5
9.	Was bedeutet der Warnhinweis beim Auswählen des Elementarschaden-Schutzes?.....	6
<b>II.</b>	<b>Einbruchdiebstahl – Mindestsicherungen .....</b>	<b>6</b>
10.	Wo finde ich Informationen zu den Mindestsicherungen für die Einbruchdiebstahl-Versicherung?.....	6
11.	Einbruchmeldeanlage - VdS/Nicht-VdS-zertifiziert - Welche Unterlagen sind erforderlich?.....	6
12.	Abweichungen von Mindestsicherungen - Wie ist die Vorgehensweise? .....	7
<b>III</b>	<b>Versicherungsumfang.....</b>	<b>7</b>
13.	Kann ich über den ARAG Business Aktiv Haftpflicht-Schutz auch Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, usw. versichern? .....	7
14.	Für den ARAG Business Aktiv Haftpflicht-Schutz gibt es viele Bedingungen. Muss ich hiervon selbst eine dem Kunden zuordnen?.....	7
15.	Das erstellte Angebot beinhaltet eine Privathaftpflichtversicherung für beispielsweise den Betriebsinhaber oder Geschäftsführer. Kann der Kunde die PHV des Wettbewerbers kündigen, falls er bereits eine solche abgeschlossen hat? .....	8
16.	Der neue ARAG Business Aktiv Sach- und Haftpflicht-Schutz bietet die Möglichkeit des Abschlusses einer Werkverkehrsversicherung. Kann ich damit jetzt auch Spediteure und Frachtführer versichern?.....	8



## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

17.	Mein Kunde ist Restaurantinhaber. Welche Leistungen kann ich ihm anbieten?.....	8
18.	Wo finde ich eine Leistungsübersicht? .....	9
19.	Was muss ich bei der Versicherung von elektronischen Geräten beachten? .....	9
20.	Wie versichere ich sonstige dem Geschäftsbetrieb dienenden technischen Anlagen und Geräte (Technischer Baustein)? .....	10
21.	Wie kann ich die Elektronik-Betriebsunterbrechungsversicherung abschließen? .....	10
<b>IV</b>	<b>Verkaufsprozess</b> .....	<b>10</b>
24.	Welche Verkaufsunterlagen sind für den neuen ARAG Business Aktiv Sach- und Haftpflicht-Schutz verfügbar? .....	10
25.	Ich möchte meine Kunden gezielt ansprechen. Kann ich meine Firmenkunden im @gsplus selektieren?.....	11
<b>V</b>	<b>Serviceleistungen</b> .....	<b>12</b>
26.	Wie kann ein Kunde die Serviceleistung „Anwaltsempfehlung“ in Anspruch nehmen? .....	12
27.	Wie kann ein Kunde die Serviceleistung „Psychologische Soforthilfe nach einem Einbruchdiebstahl oder Raub“ in Anspruch nehmen? .....	12
28.	Wo erhält ein Kunde Informationen zur Serviceleistung „Sicherheitscheck“?.....	13
29.	Wie kann ein Kunde den „Handwerkerservice“ in Anspruch nehmen? .....	13
<b>VI</b>	<b>Sonstiges</b> .....	<b>13</b>
30.	Warum ist es sinnvoll, das @gsplus zu nutzen? .....	13



## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

### I Angebots- und Antragserstellung

1. Der Kunde teilt mir mit, dass ein Mitbewerberangebot günstiger ist. Welche Preisspielräume kann ich nutzen?

Grundsätzlich haben Sie einen Preisspielraum von 20%, den Sie an Ihre Kunden weitergeben können. Hat Ihr Kunde bereits einen Firmen-Rechtsschutz-Vertrag oder er möchte gleichzeitig mit ARAG Business Aktiv Sach- und Haftpflicht-Schutz einen solchen abschließen, haben Sie die Möglichkeit Ihrem Kunden weitere 10% Anbündelungsrabatt zu geben. In diesem Fall ergänzen Sie bitte die Versicherungsscheinnummer bzw. die Antragsnummer in dem dafür vorgesehenen Feld.

Damit können Sie Ihren Kunden insgesamt bis zu 30% Rabatt geben!

NEU

2. Ich habe einen Rabatt erfasst, aber die Prämie bleibt unverändert. Stimmt etwas mit der Berechnung nicht?

Bitte beachten Sie, dass der Berechnung Mindestprämien zugrunde liegen. Ermittelt @gsplus eine Mindestprämie, hat die Eingabe eines Rabattes an dieser Stelle keine Auswirkungen.

Im @gsplus sehen Sie jetzt auch einen entsprechenden Hinweis.

Besondere Tarifvereinbarung				
	Jahresbeitrag	Risikozu-/ -abschlag	Rabatt in %	Jahresbeitrag
Haftpflicht-Schutz	811,35	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	811,35
Sach-Schutz	1.675,15	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	1.675,15

**WICHTIGER HINWEIS:** Bitte beachten Sie, dass sich ein Rabatt nicht auf evtl. berechnete Mindestbeiträge auswirkt.



## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

3. Mein Kunde möchte das betriebliche Haftpflichtrisiko absichern (bspw. Metzgerei, Wagnismenge 1 Person). Darüber hinaus möchte er das Zusatzrisiko „Sonstige Mietsachschäden“ versichern. Die Berechnung der Prämie nach Eingabe eines Rabattes ist nicht nachvollziehbar. Woran liegt dies?

Bitte beachten Sie, dass der Berechnung Mindestprämien zugrunde liegen (siehe hierzu auch Frage 2). Der eingegebene Rabatt hat daher im oben genannten Beispiel (Wagnismenge 1 Person) keinen Einfluss auf die Prämie für das Grundrisiko Metzgerei. Es wird lediglich das ausgewählte Zusatzrisiko rabattiert.

Beispiel:	Grundrisiko Metzgerei (1 Person)	119,00 € (Mindestprämie)
	Zusatzrisiko „Sonstige Mietsachschäden“	23,80 €
	Ermittelte Prämie	142,80 €
	Prämie nach Rabatt 10%	140,42 €

Im Beispiel wird der Rabatt von 10% also nur auf den Anteil der Prämie für das Zusatzrisiko (hier 23,80 €) berechnet.

NEU

4. Mein Kunde möchte die Betriebshaftpflicht versichern. Welche Größe liegt der Prämienermittlung zugrunde?

Die Berechnungsgrundlage variiert von Betriebsart zu Betriebsart. Mögliche Einheiten sind bspw. Personen, Lohn- und Gehaltssumme, Umsatz

Bitte beachten Sie hierzu auch die Hilfetexte im @gsplus.

5. In welchen Fällen wird im @gsplus das Feld „Risiko- / -abschlag“ genutzt?

Das Feld Risiko- / -abschlag ist in der Untermaske „Individuelle Prämienvereinbarung“ auffindbar. Sie gelangen hierhin über die Anzeige „Der Beitrag“. Hier dann bitte das entsprechende Auswahlfeld auf „ja“ setzen.



## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

Ein Risikoabschlag wird Ihnen vom Team Underwriting SHUK mitgeteilt. Das ist beispielsweise dann möglich, wenn der zu versichernde Betrieb risikoärmer als der Durchschnitt ist.

Einen Zuschlag können Sie auch selbst nach einer Risikoeinschätzung vor Ort erfassen.

6. Was tun, wenn eine Betriebsart im @gsplus nicht gefunden wird?

Das neue Stichwortverzeichnis ist sehr umfangreich und beinhaltet derzeit über 4.000 Einträge. Die Suche funktioniert auch dann, wenn Sie beispielsweise den Bäcker suchen, aber versehentlich das „B“ vergessen. Sollten Sie dennoch einmal eine Betriebsart nicht finden, können Sie zunächst versuchen einen ähnlichen Begriff einzugeben. Sollte auch das nicht zum Erfolg führen, steht Ihnen das Team Underwriting SHUK gerne zur Verfügung.

7. Das @gsplus gibt den Hinweis an, dass eine Anfrage in der Hauptverwaltung erforderlich ist. Was muss ich tun?

In den Fällen, dass @gsplus Ihnen einen Hinweis auf eine HV-Anfrage gibt, nehmen Sie bitte Kontakt mit dem Team Underwriting SHUK auf. Sie erhalten von den Underwritern entweder direkt eine schriftliche Absprache per E-Mail oder Sie erhalten Informationen über die noch notwendigen Informationen/Unterlagen.

Bitte tragen Sie in diesen Fällen unbedingt die Absprachennummer in der Untermaske „Besondere Vereinbarungen“ am Ende des Antragsprozesses ein. (Beispiel: XY0001\_2014)

8. Muss ich den Antrag ausdrucken und vom Kunden unterschreiben lassen?

Sie können den Antrag ausdrucken und vom Kunden unterschreiben lassen – müssen aber nicht. Denn ab sofort können Sie für den ARAG Business Aktiv Sach- und Haftpflicht-Schutz auch den Auftrag zur elektronischen Antragsaufnahme (A207) verwenden. Bitte lassen Sie diesen dann von Ihrem Kunden unterschreiben und reichen ihn auf gewohntem Weg bei der Hauptverwaltung ein. Der Antrag selbst wird als pdf-Datei auf elektronischem Weg übermittelt.



## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

9. Was bedeutet der Warnhinweis beim Auswählen des Elementarschaden-Schutzes?

@gsplus prüft nach Adresseingabe automatisch die ZÜRS-Zone. Bei abweichender Schreibweise der Adresse erkennt das System nicht die ZÜRS-Zone. Somit ist eine manuelle ZÜRS-Prüfung über die Hauptverwaltung erforderlich. Bitte wenden Sie sich an AKS oder an Ihren Firmenspezialisten.

## II. Einbruchdiebstahl – Mindestsicherungen

10. Wo finde ich Informationen zu den Mindestsicherungen für die Einbruchdiebstahl-Versicherung?

Im @gsplus finden Sie zu einer Vielzahl von Feldern Hilfetexte. Die entsprechenden Stellen sind mit einem Fragezeichen-Button gekennzeichnet. Ein Klick hierauf genügt und es öffnet sich ein Fenster mit dazugehörigem Hilfetext.

Bei den Fragen zu den Sicherungsanforderungen für die Einbruchdiebstahl-Versicherung finden Sie neben detaillierten Informationen zu den Sicherungen auch Grafiken. Somit haben Sie ein konkretes Bild der entsprechenden Sicherungen vor Augen.

11. Einbruchmeldeanlage - VdS/Nicht-VdS-zertifiziert - Welche Unterlagen sind erforderlich?

Grundsätzlich setzen wir eine VdS-zertifizierte Einbruchmeldeanlage (EMA) voraus.

Das VdS-Regelwerk sieht eine Aufschaltung auf eine ständig besetzte Notruf- und Serviceleitstelle (NSL) voraus, die zur Gefahrenabwehr notwendige Interventionskräfte beauftragt. Gleichzeitig ist ein Wartungsvertrag erforderlich. Die VdS-zertifizierte Errichterfirma erstellt ein Installationsattest, das die errichtete EMA vollständig dokumentiert.

Das Installationsattest ist zusammen mit dem Antrag einzureichen und wird somit zum Vertragsbestandteil.

Nicht VdS-zertifizierte Einbruchmeldeanlagen müssen im Vorfeld mit dem Underwriting abgestimmt werden. Hierzu sind Informationen/Unterlagen der EMA mit Informationen über Aufschaltung und Wartung verbunden mit einem Lageplan und ggfls. Fotos notwendig.



## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

12. Abweichungen von Mindestsicherungen - Wie ist die Vorgehensweise?

Die Mindestsicherungen sind in Abhängigkeit der Betriebsart/Branche, der Warenart, der ED-Zone und der Versicherungssumme in den Sicherungsprofilen dargestellt.

Jegliche Abweichungen sind mit dem Underwriting im Vorfeld abzustimmen.

Zur Risikobeurteilung sind Fotos und ein Lageplan notwendig

### III Versicherungsumfang

13. Kann ich über den ARAG Business Aktiv Haftpflicht-Schutz auch Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, usw. versichern?

Ja und nein. Bitte beachten Sie, dass mit dem ARAG Business Aktiv Haftpflicht-Schutz nur eine Absicherung des Betriebsrisikos vorgenommen werden kann. Der Haftpflicht-Schutz reicht aber zur Deckung der Vermögensschäden bei beratend tätigen Unternehmen (bspw. Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Architekten, Versicherungsmakler, IT-Unternehmen) nicht aus. Hierfür ist eine zusätzliche Vermögensschadenhaftpflichtversicherung notwendig, die jedoch nicht über die ARAG abgeschlossen werden kann.

14. Für den ARAG Business Aktiv Haftpflicht-Schutz gibt es viele Bedingungen. Muss ich hiervon selbst eine dem Kunden zuordnen?

Der neue ARAG Business Aktiv Haftpflicht-Schutz umfasst 13 Branchenkonzepte. Damit werden genau die Risiken versichert, die der Kunde benötigt. Welche dieser Konzepte für den Kunden geeignet ist, wird automatisch durch @gsplus ermittelt. Sie brauchen lediglich die Betriebsart über die komfortable Suchfunktion einzugeben.

Sollten der Versicherungsumfang einmal nicht ausreichen, haben Sie darüber hinaus die Möglichkeit bestimmte Zusatzrisiken mitzuversichern. So können Sie Ihren Kunden umfangreich, aber ganz individuell absichern.

Übrigens: sämtliche Bedingungen finden Sie auch auf der CD, die den Verkaufsmappen ebenfalls beiliegt.



## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

15. Das erstellte Angebot beinhaltet eine Privathaftpflichtversicherung für beispielsweise den Betriebsinhaber oder Geschäftsführer. Kann der Kunde die PHV des Wettbewerbers kündigen, falls er bereits eine solche abgeschlossen hat?

Ja, aber nutzen Sie die Gelegenheit und überzeugen Sie Ihre Kunden mit ausgezeichneten Leistungen und bieten Sie Ihm die neue Privathaftpflichtversicherung in der Komfortvariante an, die im April 2010 von Finanztest mit „sehr gut“ (1,4) bewertet wurde. Oder die Premiumvariante, die sogar mit 1,0 ausgezeichnet wurde! Sprechen Sie Ihre Kunde über die themenfeldorientierte Beratung des Roten Fadens an. Somit binden Sie Ihre Kunden auch als Privatkunden an sich!

16. Der neue ARAG Business Aktiv Sach- und Haftpflicht-Schutz bietet die Möglichkeit des Abschlusses einer Werkverkehrsversicherung. Kann ich damit jetzt auch Spediteure und Frachtführer versichern?

Nein, bei der Werkverkehrsversicherung handelt es sich nicht um eine Transportversicherung für Frachtführer oder Spediteure. Gemäß Definition muss der Transport zu eigenem Zweck, mit eigenem Personal und eigenem Fahrzeug (auch gemietet oder geleast) erfolgen. Wichtig ist an dieser Stelle in erster Linie der Transport zu eigenem Zweck. Interessant ist die Werkverkehrssicherung beispielsweise für Besitzer von Kastenwagen wie Garten- und Landschaftsbauer oder Bauhandwerkern.

17. Mein Kunde ist Restaurantinhaber. Welche Leistungen kann ich ihm anbieten?

Für den Restaurantinhaber oder allgemeiner: für alle Lebensmittel verarbeitenden Betriebe kann die neue Betriebsschließungsversicherung interessant sein. Trotz größter Sauberkeit besteht immer ein Restrisiko, dass Krankheitserreger wie beispielsweise Salmonellen durch Waren, Wasser oder auch Menschen eingeschleppt werden. Der Betrieb kann in diesen Fällen von Behörden geschlossen werden. Zur Absicherung des Ertragsausfalls kann der Kunde die Betriebsschließungsversicherung beantragen. Bitte beachten Sie, dass diese nur in Kombination mit einer Einbruchdiebstahl-Inhaltsversicherung abgeschlossen werden kann.





## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

18. Wo finde ich eine Leistungsübersicht?

Übersichten zu den versicherten Leistungen des ARAG Business Aktiv Sach-Schutzes finden Sie im Bedingungswerk (Druckstück A131). Zum ARAG Business Aktiv Haftpflicht-Schutz finden Sie die 13 Leistungsübersichten (BBR) separat im Intranet unter der Rubrik Business Aktiv. Die Leistungsübersicht des ARAG Business Aktiv Sach-Schutzes finden Sie ebenfalls auch noch mal separat an dieser Stelle.

Die Leistungsübersichten können Sie auch ganz einfach als Nachschlagewerk und sogar im Verkaufsgespräch nutzen. Sie finden hier neben den Versicherungssummen und Selbstbeteiligungen auch Verweise auf die jeweiligen Klauseln innerhalb der Bedingungen.

19. Was muss ich bei der Versicherung von elektronischen Geräten beachten?

Bei der Elektronik-Versicherung handelt es sich um eine Ergänzungsdeckung zu den Gefahren Feuer, Einbruchdiebstahl, Leitungswasser und Sturm/Hagel (sowie ggfs. Elementar). Ein Abschluss einer Elektronik-Versicherung ist daher ohne den Abschluss einer Inhaltsversicherung mit den vier erst genannten Gefahren nicht möglich. Hintergrund: die Gefahren Feuer, Einbruchdiebstahl, Leitungswasser und Sturm/Hagel sind in den Elektronikversicherungsbedingungen ausgeschlossen.

Die Versicherungssumme der Elektronikversicherung muss deshalb in der Versicherungssumme der Inhaltsversicherung berücksichtigt werden.

<u>Beispiel:</u>	Technische und kaufmännische Betriebseinrichtung	50.000€
	Elektronische Geräte	20.000€
	Versicherungssumme Inhaltsversicherung	70.000€
	Versicherungssumme Elektronikversicherung:	20.000€



## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

20. Wie versichere ich sonstige dem Geschäftsbetrieb dienenden technischen Anlagen und Geräte (Technischer Baustein)?

Dieser Baustein ist automatisch auf Erstes Risiko mitversichert.  
(Siehe hierzu auch die Leistungsübersicht Sach-Schutz)

21. Wie kann ich die Elektronik-Betriebsunterbrechungsversicherung abschließen?

Dieser Baustein ist automatisch auf Erstes Risiko mitversichert.  
(Siehe hierzu auch die Leistungsübersicht Sach-Schutz)

22. Wie kann ich die Tiefkühlgutversicherung abschließen?

Die Tiefkühlgutversicherung ist über das Underwriting anfragepflichtig. Sie wird vertraglich als Klausel gesondert vereinbart. Hierzu erhalten Sie dann eine Absprache vom Underwriting.

23. Wie kann ich Unbenannte Gefahren einschließen?

Unbenannte Gefahren sind über das Underwriting anfragepflichtig. Diese werden als Klausel gesondert vereinbart. Hierzu erhalten Sie dann eine Absprache vom Underwriting.

## **IV Verkaufsprozess**

24. Welche Verkaufsunterlagen sind für den neuen ARAG Business Aktiv Sach- und Haftpflicht-Schutz verfügbar?

Zur Verkaufsunterstützung stehen Ihnen die folgenden Dokumente zur Verfügung und können über MAWI bestellt werden:



## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

- ✓ A237 Verkaufsmappe, voll konfektioniert mit allen Broschüren sowie CD mit Bedingungen
- ✓ A256 Broschüre Geschäftsversicherung
- ✓ A235 Broschüre Ertragsausfallschutz
- ✓ A236 Broschüre Haftpflichtschutz
- ✓ A178 Broschüre Rechtsschutz für Selbstständige
- ✓ A129 CD mit Bedingungen
- ✓ O336b Einleger Roter Faden für Firmenkunden
- ✓ A207 Auftrag zur elektronischen Antragsaufnahme
- ✓ TSH001a Annahmerichtlinien
- ✓ A114 Bedingungen Haftpflicht-Schutz
- ✓ A131 Bedingungen Sach-Schutz

Darüber hinaus können Sie über den Werbeshop ein Präsent speziell für Ihren Firmenkunden bestellen. Schöpfen Sie aus dem Vollen und bauen Sie auf ein starkes Produkt! Mit diesem edlen Tassenturm zeigen Sie Ihren Kunden auch optisch, dass die vier Bausteine von ARAG Business Aktiv die optimale Rund-um-Lösung für ihr Unternehmen sind.



25. Ich möchte meine Kunden gezielt ansprechen. Kann ich meine Firmenkunden im @gsplus selektieren?

Im @gsplus können Sie Ihre Kunden anhand eigener Kriterien selektieren. Nutzen Sie diese Möglichkeiten und wählen Sie gezielt Ihre Firmenkunden aus. Berücksichtigen Sie hierbei auch Ihre Firmen-Rechtsschutz-Kunden und sprechen Sie diese auf den neuen ARAG Business Aktiv



## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

Sach- und Haftpflicht-Schutz an. Hier „versteckt“ sich ein großes Absatzpotential und den ersten Kontakt haben Sie bereits hergestellt.

### V Serviceleistungen

26. Wie kann ein Kunde die Serviceleistung „Anwaltsempfehlung“ in Anspruch nehmen?

Der Kunde braucht sich in diesem Fall nur an das Schadenmanagement der ARAG Allgemeine (0211 / 98 90 14 05) zu wenden. Die Mitarbeiter verbinden den Kunden direkt mit den Betreuern des Anwaltsnetzwerkes. Diese vermitteln dem Kunden einen auf dem entsprechenden Fachgebiet kompetenten Anwalt.

27. Wie kann ein Kunde die Serviceleistung „Psychologische Soforthilfe nach einem Einbruchdiebstahl oder Raub“ in Anspruch nehmen?

Der Kunde braucht sich in diesem Fall nur an das Schadenmanagement der ARAG Allgemeine (0211 / 98 90 14 05) zu wenden. Die Mitarbeiter vermitteln dem Kunden auf Wunsch einen kostenlosen telefonischen Zugang zu spezialisierten und staatlich geprüften Psychologen.

Folgende Ziele stehen dabei im Vordergrund:

- ✓ Einschätzung und Beurteilung des Schadenereignisses sowie der erforderlichen Versorgungsmaßnahmen
- ✓ Durchführung einer personenbezogenen Einzelversorgung, Erstinterventionen und psychologischer Erste Hilfe
- ✓ Beratung zu fachlich erforderlichen Versorgungs- und Betreuungsmaßnahmen (Vorgehen bei der Schadensaufnahme, bei polizeilichen Vernehmungen und Gegenüberstellungen mit Tätern)
- ✓ Beratung im Hinblick auf Gefährdungen, die die Arbeitstätigkeit oder die Dienstfähigkeit betreffen



## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

- ✓ Notfallberatung bei verzögerten Schockreaktionen und akuten Belastungsreaktionen der Betroffenen
- ✓ Nachbetreuung zur Diagnostik möglicher posttraumatischer Belastungen sowie Beratung über notwendige Maßnahmen in der Nachversorgung und Rehabilitation
- ✓ Zur Sicherstellung des persönlichen Wohlbefindens des Kunden (und bis zu 3 weiteren Betroffenen pro Schadenfall) nehmen die Psychologen in einem Zeitraum von ca. 2 Monaten mehrmals Kontakt mit den Betroffenen auf.

28. Wo erhält ein Kunde Informationen zur Serviceleistung „Sicherheitscheck“?

Sicherheits-Experten in der Nähe findet der Kunde unter [www.ABUS.de](http://www.ABUS.de). Dort klickt er auf „Haussicherheit“ und auf den Folgeseiten „Service“ und „Bezugsquellen“ an.

Mit dem Fachhandels-Partner vereinbart er direkt einen Termin für die kostenlose Begutachtung.

29. Wie kann ein Kunde den „Handwerkerservice“ in Anspruch nehmen?

Der Kunde braucht sich in diesem Fall nur an das Schadenmanagement der ARAG Allgemeine (0211 / 98 90 14 05) zu wenden. Hier vermitteln ihm die Mitarbeiter einen Handwerker in der Nähe.

## VI Sonstiges

30. Warum ist es sinnvoll, das @gsplus zu nutzen?

- ✓ Der Antrag wird elektronisch übermittelt.
- ✓ Es erfolgt eine schnelle Verarbeitung
- ✓ Da Sie durch das System geführt werden, ist die Fehlerquote gering.



## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

- ✓ Selbst HV- und sonstige Nicht-Standardrisiken können hierüber abgesichert werden.

31. Ich habe weitere Fragen. Welche Ansprechpartner stehen in welchen Fällen zur Verfügung?

Falls Sie mal nicht weiter wissen, stehen Ihnen für die folgenden Bereiche Ansprechpartner zur Verfügung:

Bei HV-Anfragen und außertariflichen Anfragen wenden Sie sich bitte an Ihren Firmenspezialisten oder an das Underwriting SHU:

- ✓ E-Mail: [team\\_underwriting@arag.de](mailto:team_underwriting@arag.de) (Outlookadresse: Underwriting SHU)
- ✓ Telefon: 0211 / 963 – 1618
- ✓ Fax: 0211 / 963 – 3750

Bei Fragen zur Policierung oder zu Bestandskunden steht Ihnen das AKS gerne zur Verfügung:

- ✓ E-Mail: [team.gewerbe@arag.de](mailto:team.gewerbe@arag.de)
- ✓ Telefon: 0211 / 9890 – 1612
- ✓ Fax: 0211 / 963 – 2433

Bei technischen Problemen steht Ihnen der User Help Desk gerne zur Verfügung:

- ✓ E-Mail: [ait.uhd@arag.de](mailto:ait.uhd@arag.de) (Outlookadresse: AIT Support UHD)
- ✓ Telefon: 0211 / 964 – 1999
- ✓ Servicezeiten: Montag bis Donnerstag: 7 bis 18 Uhr  
Freitag: 7 bis 17 Uhr

# Business Aktiv 2014



## FAQ's zu Sach- und Haftpflichtschutz

Bei Fragen zu @gs steht Ihnen die @gs-Hotline gerne zur Verfügung:

- ✓ E-Mail: [ags-hotline@arag.de](mailto:ags-hotline@arag.de)
- ✓ Telefon: 0211 / 963 - 1490
- ✓ Servicezeiten: Montag bis Freitag: 8 bis 17 Uhr