

Leitlinien - Arbeitsprozesse

Für die Einhaltung der Bestimmungen der IDD und den damit verbundenen Verantwortlichkeiten werden für die in der Folge angeführten Arbeitsabläufe Leitlinien erstellt, die von allen Personen, die an der Vermittlung von Versicherungsprodukten beteiligt sind, einzuhalten sind.

1. Notwendige Formulare

für die Beratung eines Kunden sind auf jeden Fall folgende Formulare vom Kunden zu unterfertigen bzw. diesem nachgewiesenermaßen zu übergeben und beim Kunden in digitaler Form abzuspeichern:

Art des Dokuments	Unterschrift VN	Digitale Ablage
Maklervertrag	auf Dokument	als pdf beim Kundenakt / Vertrag mit der Bezeichnung <i>NachnameVornameTitel_Maklervertrag_JJJJ_MM_TT.pdf</i>
AGB	auf Maklervertrag	Entfällt
Produktinformationsblatt	auf Maklervertrag	Entfällt
Kundenauftrag / Risikoanalyse	auf Dokument	als pdf beim Vertragsakt mit der Bezeichnung <i>NachnameVornameTitel_Risikoanalyse_JJJJ_MM_TT.pdf</i>
Vollmacht	auf Dokument	als pdf beim Kundenakt mit der Bezeichnung <i>NachnameVornameTitel_Vollmacht_JJJJ_MM_TT.pdf</i>

2. Polizzenüberprüfung

Gemäß § 28 Abs. 5 MaklerG ist der Makler unabdingbar verpflichtet, den Versicherungsschein zu überprüfen. Zuerst ist dafür zu Sorge zu tragen, dass der Versicherungsschein ausgestellt wird. Bei Einlangen des Versicherungsscheines sind folgende Vertragsinhalte zu überprüfen:

- Name und Anschrift und Risikoadresse
- Vertragsbeginn
- Versicherte Sparten inkl. vereinbarte Klauseln
- Versicherungssumme
- Prämie

Die Überprüfung soll vom Verantwortlichen durch Anbringen eines Prüfvermerkes (beinhaltet auf jeden Fall Datum und Paraphe) bestätigt werden.

Für den Fall, dass der Inhalt des Vertrages vom Antrag abweicht, ist die Abweichung in geeigneter Form beim Versicherer zu beanstanden, der Kunde ist davon in Kenntnis zu setzen.

3. Bekanntgabe von Handlungen, Übergabe von Vertragserklärungen

Gemäß § 28 Abs. 4 MaklerG ist der Makler unabdingbar verpflichtet, dem Kunden die für ihn durchgeführten Rechtshandlungen bekanntzugeben. Um diese Bekanntgaben auch elektronisch

Die Gruppe mit dem Bonus

durchführen zu können, ist auf jeden Fall die Zustimmung des Kunden am Maklervertrag einzuholen. Folgende Rechtshandlungen sind dem Kunden bekanntzugeben:

- Kündigung eines Vertrages in Vollmacht
- Abschluss eines Vertrages in Vollmacht
- Aufgabe einer Deckung in Vollmacht
- Abgabe einer Erklärung in einem Schadensfall in Vollmacht

Gemäß § 28 Abs. 4 MaklerG ist der Makler unabdingbar verpflichtet,

- dem Kunden eine Durchschrift der Vertragserklärung (=Versicherungsantrag) auszuhändigen, sofern die Erklärung schriftlich erfolgt. Dies gilt nur dann, wenn der Kunde den Antrag selber unterschreibt. In diesem Fall wird die Vertragserklärung dem Kunden auf elektronischem Weg unmittelbar nach Unterzeichnung der Erklärung zur Verfügung gestellt.
- dem Kunden den Versicherungsschein sowie die Versicherungsbedingungen einschließlich der Erklärung über die Festsetzung der Prämie zu übergeben. Zu diesem Punkt ist von Haus danach zu trachten, dass die Originalpolizze direkt an den Kunden versandt wird. Ist dies nicht der Fall, ist dem Kunden die Polizze inkl. der Bedingungen auf postalischem Weg zu übersenden.

4. Protokollführung bei Kundenkontakten

Um das Risiko einer möglichen Schadenersatzforderung gegen den Makler von Haus aus zu minimieren, sind im Besonderen die folgenden Kontakte mit dem Kunden zu protokollieren:

- allgemeine Auskünfte über Versicherungsdeckungen in jedem Bereich
- spezielle Auskünfte über Vertragsinhalte zu bestehenden Verträgen
- jeglicher Meinungs austausch, der eine Rechtsfolge nach sich ziehen könnte (z.B. Schaden soll aus irgendeinem Grund nicht an die Versicherung gemeldet werden; spezielles Risiko soll nicht versichert werden usw.)
- im Zweifelsfall ist eine kurze Zusammenfassung eines Gespräches oder Telefonates per Mail dem Kunden zur Verfügung zu stellen; dieses Mail ist beim Kunden abzuspeichern

Die Protokolle sind mit dem Datum zu versehen und entweder als externes Dokument oder im Rahmen einer Funktion „Notizen“ beim Kunden abzuspeichern.

5. Personalwesen

Gemäß den Bestimmungen der IDD haben sämtliche Personen, die bei der Vermittlung von Versicherungsverträgen tätig sind, die notwendigen Fachkenntnisse zu haben. Dies ist den angestellten Mitarbeitern zur Kenntnis zu bringen. Weiters sind allen Mitarbeitern die gültigen Standesregeln des Fachverbandes der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten nachweislich zur Kenntnis zu bringen.

6. Ablauf bei Beendigung der Geschäftsbeziehung zum Kunden

Wird die Geschäftsverbindung zu einem Kunden, aus welchem Grund auch immer, beendet, sind folgende Schritte durchzuführen (Informationen an den Kunden sind in Schriftform zu verfassen):

- Information an den Kunden, dass die Geschäftsbeziehung per xx.xx.xxxx beendet ist
- Information über offene Schadensfälle und Hinweise auf dazugehörige Fristen
- Information über durchgeführte Kündigungen und Hinweise auf dazugehörige Fristen und erlöschende Deckungen
- allenfalls Rückgabe der Vollmacht, sofern diese physisch noch vorhanden ist
- allenfalls Stornoinformation zur BonusCard an die Zentrale der proMakler e.G.

Rohr, 25.07.2017