

Servicevereinbarung

Auftraggeber

Versicherungsmakler

1. Diese Servicevereinbarung gilt ergänzend und begrenzt auf die Dauer des geschlossenen Maklerauftrags. Hiermit werden die wesentlichen sich aus dem Maklerauftrag ergebenden Anforderungen an den Leistungsumfang des Maklers geregelt.
2. Die gesetzlich vorgeschriebenen Dokumentations- und Informationspflichten werden durch den Makler sichergestellt.
3. Der Makler wird die Beratung der Mitarbeiter vor Ort nach Bedarf sicherstellen. Hierzu werden ein Büro und die üblichen Kommunikationsanschlüsse zur Verfügung gestellt. Der Makler sichert darüber hinaus eine telefonische Erreichbarkeit zur Betreuung und Information der verwalteten Verträge der Mitarbeiter zu. Individuelle Terminvereinbarungen werden nach Absprache zuverlässig und zeitnah durchgeführt.
4. Gegenstand der Betreuungsaufgaben des Maklers sind auch administrative Serviceleistungen, die im unmittelbaren Zusammenhang mit dem vermittelten Geschäft stehen. Dieses ist beispielsweise die Begleitung von anzunehmenden Deckungskapitalien im Zuge der Vermittlung von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge und Unterstützungen, die im Zusammenhang mit der Kündigung von ersetzten Vorverträgen stehen. Die Informationszeiten werden durch den Makler in Anbetracht der sachlichen Umstände möglichst schnell vollzogen.
5. Bei der Abwicklung von anfallenden Leistungsfällen, die den vom Makler vermittelten bzw. betreuten Versicherungsverträgen zuzuordnen sind, steht der Makler den Mitarbeitern des Auftraggebers in Wahrung deren berechtigter Interessen unterstützend und zuverlässig zur Verfügung.
6. Der Makler erstellt und dokumentiert für die Mitarbeiter individuelle Beratungsstrategien und nutzt bestehende oder neu einzurichtende Rahmenverträge mit verbesserten Belegschaftskonditionen.
7. Die zu schließenden Rahmenverträge und die zugrunde liegende Versichererauswahl stimmt der Makler mit dem Auftraggeber inhaltlich ab. Die Produktempfehlungen des Maklers basieren grundsätzlich auf objektifizierbaren Vergleichskriterien anhand von Produktanalysen. Der Makler unterzieht auch die bereits ausgesprochenen Produktempfehlungen einer fortlaufenden Qualitätsprüfung und führt, sofern durch den Markt Veränderungen notwendig geworden sind, mögliche Anpassungsmaßnahmen nach Abstimmung mit dem Auftraggeber aktiv durch.
8. Der Makler wird den Kontakt zu den Mitarbeitern des Auftraggebers in einer mit dem Auftraggeber abzustimmenden Form durchführen und sich hierbei an den unternehmensinternen Vorgaben orientieren. Gleiches gilt für die Beachtung und Unterstützung der unternehmensinternen Versorgungsregeln im Zusammenhang mit den bestehenden Bedingungen eines betrieblichen Versorgungsplans. Zur Verbesserung des Informationsflusses und der Informationsqualität werden durch den Makler innovative Informationstechniken (zum Beispiel Intranetlounge) eingesetzt. Sofern für einzelne Absicherungs- und Anlagethemen die kollektive Information von Mitarbeitern des Auftraggebers sinnvoll ist, wird der Makler mit dem Auftraggeber Termine und Vorgehen für Informations- und Beratungsveranstaltungen abstimmen.
9. Der Auftraggeber wird den Makler hinsichtlich der Einführung und Implementation des Leistungsspektrums durch Übergabe hierfür notwendiger Vertragsinformationen und durch die Begleitung des vereinbarten Leistungsumfangs unterstützen.

afm assekuranz-finanz-makler GmbH
Geschäftsleitung
Kaiser-Wilhelm-Straße 9 | 20355 Hamburg

Tel. 040 532886-0
Fax 040 532886-111

Ort, Datum

Auftraggeber

Makler