

Lästige Werbeanrufe – nun reicht's auch ersten Krankenkassen!

Branchenvereinbarung Vermittlung Krankenkasse – was bedeutet das für mich als Kunde?

1. Qualitätsstandards: Versicherer

Die Versicherer verpflichten sich:

Die nachfolgend deklarierten Qualitätsanforderungen konsequent umzusetzen;

- die jeweils geltenden **gesetzlichen Vorschriften** – insbesondere die Wettbewerbsregeln (im Speziellen die Bestimmungen des UWG und die Grundsätze der Schweizerischen Lauterkeitskommission),
- den Datenschutz (DSG) und die Versicherungsgesetzgebung (KVG, KVAG, VVG, VAG) – im Rahmen ihrer Akquisetätigkeiten strikt einzuhalten und

darüber hinaus:

- bei der eigenen **Werbung und Akquise mittels geeigneter Massnahmen dafür zu sorgen, dass bestehende und potentielle Kunden fachkundig und kompetent beraten werden;**
- **auf telefonische Kaltakquise durch eigene Mitarbeitende oder externe Partner zu verzichten;**
- die nachfolgenden Qualitätsstandards zum Telefonmarketing strikt zu beachten und nur mit Vermittlern zusammenzuarbeiten, die sich verpflichten, diese Standards ebenfalls einzuhalten:
 - Nennung von Namen, Firma und Zweck zu Beginn des Anrufs;
 - Verwendung von nicht unterdrückter und überprüfbarer Telefonnummer;
 - Angabe, woher Adresse und Telefonnummer stammt;
 - Keine suggestiven oder aggressiven Verkaufstechniken;
 - Durchführung des Anrufs anhand eines Gesprächsleitfadens und Argumentariums;
 - Einhaltung des Datenschutzgesetzes und Beachtung von Sperrvermerken in den Verzeichnissen von Telefonanbietern (z.B. *-Eintrag bei den Verzeichnissen der Swisscom Directories AG). Ausnahmen sind bestehende oder frühere Kundenbeziehungen (nicht älter als 36 Monate) bzw. Ausschlagen des Opting-out;
 - **Schutz der Privatsphäre, d.h. keine Anrufe ausserhalb 08.00 und 20.30 Uhr, samstags ausserhalb 9.00 und 16.00 Uhr sowie an Sonn- und allgemeinen Feiertagen (Ausnahmen: Termin mit Kunden abgesprochen);**
 - Schriftliche Bestätigung von telefonischen Vertragsabschlüssen unter Gewährung eines Widerrufsrechts innerhalb von 14 Tagen;

Lästige Werbeanrufe– nun reicht's auch ersten Krankenkassen!

- Durchführung des Anrufs ausschliesslich durch im Telefonmarketing geschulte Mitarbeitende;
- Für Telefonaktionen aller Art gelten die Wahrheits- und Klarheitsgrundsätze. Insbesondere darf keine Umfrage oder Aufgabe der Markt-, Meinungs- oder Sozialforschung oder anderer Institutionen vorgetäuscht oder als Gesprächsbegründung benutzt werden,

Unter Kaltakquise werden Erstansprachen potentieller Kunden verstanden, zu denen keine Geschäftsbeziehung besteht, bzw. die länger als 36 Monate keine Kunden mehr sind, die vom Opting-out Gebrauch gemacht haben oder bei denen der Kontakt nicht auf eine Empfehlung einer dem potentiellen Kunden bekannten Drittperson entstanden ist. Der Zweck des Anrufs darin besteht, einen Verkauf einzuleiten oder einen Termin für ein Beratungsgespräch abzumachen.

Die Versicherer lehnen eine Zusammenarbeit mit Vermittlern ab, bzw. beenden eine solche, wenn deren Aktivitäten nach Form, Inhalt oder anderweitig mit dem Gesetz nicht zu vereinbaren sind oder wenn diese den Qualitätsstandards der Branchenvereinbarung materiell oder im Sinn und Geist widersprechen.

2. Qualitätsstandards: Vermittler

Voraussetzung: Vermittlerunternehmung

Die Versicherer verpflichten sich, mit Vermittlern (juristische und natürliche Personen) nur einen Vertrag abzuschliessen oder weiterzuführen, wenn folgende Dokumente vorliegen und keine Auffälligkeiten enthalten:

- **der Betreibungsregistrauszug oder der Auszug eines Bonitätssystems des Unternehmens, der Inhaber und der geschäftsführenden Personen;**
- **der Strafregistrauszug der Inhaber und der geschäftsführenden Personen;**
- **der Handelsregistrauszug.**

Die Vollständigkeit der Dokumentation ist vom Versicherer sowohl bei Abschluss des Zusammenarbeitsvertrags zu prüfen wie auch während dessen gesamten Dauer mittels Stichproben zu kontrollieren.

Voraussetzung Beratungsperson

Vermittler, deren Mitarbeitende oder ihnen angeschlossene Personen, die gegenüber Endkunden für Produkte und Dienstleistungen im Bereich der eingeschlossenen Produkte **Beratung, Werbung und Vertrieb durchführen, müssen CICERO-Member sein.**

Die Versicherer stellen mittels Selbstdeklaration oder Stichprobenkontrollen sicher, dass diese Qualitätsstandards auch von Beratungspersonen allfälliger Untervermittler eingehalten werden.

Lästige Werbeanrufe– nun reicht's auch ersten Krankenkassen!

Die Versicherer regeln diese Verpflichtung im Rahmen der von ihnen abgeschlossenen Vermittlerverträge. Bei betrügerischem Verhalten des Vermittlers reichen die Versicherer Strafanzeige ein oder unterstützen den Kunden, dies zu tun.

3. Qualitätsstandards: Versicherungsanträge und -abschlüsse und Termineinkauf bei Call Centern

Die Versicherer stellen vertraglich sicher, dass alle für sie tätigen Vermittler im Akquise-Prozess **auf telefonische Kaltakquise verzichten**. Dies beinhaltet einerseits sämtliche Aktivitäten, die direkt durch den Vermittler selbst vorgenommen werden. Andererseits stellt der Vermittler vertraglich sicher, dass er sich bei Call Centern ausschliesslich Termine oder Kontakte beschafft, die ohne telefonische Kaltakquise generiert worden sind.

Der Versicherer verpflichtet die Vermittler, die Herkunft eines Termins zu dokumentieren und im Beschwerdefall oder im Rahmen von Stichprobenkontrollen jederzeit offenzulegen. Er muss die Einhaltung der Qualitätsvorgaben nachvollziehbar darlegen können.

Beratungsprotokolle:

Die Versicherer verpflichten sich, von den Vermittlern eingereichte Versicherungsanträge nur dann zu entschädigen, wenn diese von einem Beratungsprotokoll begleitet sind, welches den definierten Mindeststandards entspricht.

Das **Beratungsprotokoll umfasst mindestens:**

- Datum der Beratung,
- Namen des oder der Kunden und Beratungsperson(en),
- Bestätigung, dass der Beratungstermin, der zum Antrag geführt hat, nicht aufgrund einer telefonischen Kaltakquise zustande gekommen ist,
- Bestätigung der Informationen gemäss **Art. 45 VAG**,
- Zustimmung des oder der Kunden und des/der Beratungsperson/en.
- Versicherungsanträge

Die Versicherer verpflichten sich, von den Vermittlern eingereichte Versicherungsanträge nur dann anzunehmen, wenn dem Antrag:

- die Kopie einer gültigen Identitätskarte oder eines Passes des Antragstellers oder die Kopie der Police des Vorversicherers (Ausnahme bei Neugeborenen), sowie die vollständigen und korrekten Kundendaten beiliegen.
- Andernfalls werden die Versicherungsvermittler nicht entschädigt.

Lästige Werbeanrufe– nun reicht's auch ersten Krankenkassen!

4. Entschädigung

4.1 Obergrenze

Produkte nach KVG

Die Versicherer verpflichten sich bei der Aufwandsentschädigung den Höchstbetrag von **CHF 70.00 pro Versicherten nicht zu überschreiten.**

Produkte nach VVG

Die Versicherer verpflichten sich, bei der Entschädigung den Höchstbetrag **von zwölf Monatsprämien pro abgeschlossenem Produkt** nicht zu überschreiten.

4.2 Rückforderung der Entschädigung (Storno)

Für die Rückforderung der Entschädigung betreffend sämtliche Produkte gelten folgende Bedingungen unabhängig vom Start der Versicherung (per 1.1. oder unterjährig), wobei der Entscheid über die konkrete Höhe im Ermessen des Versicherers liegt:

- a) Bei einer Vertragsdauer zwischen null bis und mit 365 Tagen muss die Entschädigung vom **Vermittler zu 100 % zurückerstattet werden;**
- b) Bei einer Vertragsdauer zwischen **366 und 730 Tagen bezahlt der Vermittler mindestens 50 % der erhaltenen Entschädigung zurück.**
- c) **Ab dem 731. Tag entscheidet jeder Versicherer über die Höhe individuell. Schaltjahre sind entsprechend zu berücksichtigen.** Bei Todesfall einer versicherten Person innerhalb der Fristen mit Rückerstattung kann der Versicherer auf die Rückforderung ganz oder teilweise verzichten.