

Gleichbehandlung aller Vertriebswege

Die Merkur Versicherung AG ist ein eigenständiges, unabhängiges Unternehmen mit Konzernsitz in Graz.

Unser Angebot zeichnet sich durch hochwertige Qualität, Orientierung an individuellen Bedürfnissen und eine ganzheitliche Sichtweise aus.

Merkur Produkte können unseren Kunden über den angestellten Außendienst, unabhängige Vermittler und über ausgewählte Kooperationspartner angeboten werden.

Wir stellen unsere gesamte Produktpalette allen Vertriebswegen (angestellter Außendienst – selbständige Vermittler – Kooperationspartner) in gleicher Form zur Verfügung. Die Anliegen unserer Kunden sollen rasch und kompetent bearbeitet werden.

Beratungsqualität

Mit der Umsetzung der IDD in nationales Recht wurde eine Verpflichtung aller Vermittler gesetzlich festgeschrieben, die einen hohen Qualitätsstandard in der Beratung der Versicherungskunden sicherstellen soll.

Im Mittelpunkt des Beratungsgesprächs steht die Erhebung der Wünsche und Bedürfnisse des Kunden im Zusammenhang mit den angebotenen Versicherungsprodukten (Wünsche- und Bedürfnistest sowie Eignungs- und Angemessenheitsbeurteilung bei Versicherungsanlageprodukten).

Alle unsere Vermittler sind angehalten, die Interessen des Kunden zu berücksichtigen und bei der Angebotserstellung die tariflichen Möglichkeiten entsprechend anzuwenden.

Der Kunde bekommt in Ergänzung zum Angebot die normierten Produktinformationsblätter (IPID, LIPID, KID) und die detaillierten Leistungsbeschreibungen der Produkte.

Zur Vermeidung von Interessenskonflikten beim Vermittler wurden die Anreizsysteme entsprechend adaptiert. Sollte es trotzdem zu einem Interessenskonflikt des Vermittlers kommen, ist das gegenüber dem Kunden offenzulegen.

Systemische Interessenskonflikte (zum Nachteil des Kunden) sind dem Versicherer unmittelbar aufzuzeigen und nach Möglichkeit zu lösen bzw. offenzulegen.

Produktvertriebsvorkehrungen

Produktvertriebsvorkehrungen umfassen angemessene Verfahren und Maßnahmen, um sämtliche sachgerechten Informationen zu den Versicherungsprodukten, die der Vermittler anbieten möchte, bei der Merkur einzuholen, und diese Versicherungsprodukte unter Berücksichtigung ihrer Komplexität und des mit ihnen verbundenen Risikos sowie der Art, des Umfangs und der Komplexität des jeweiligen Geschäfts in vollem Umfang zu verstehen.

Unabhängige Vermittler haben entsprechende interne Produktvertriebsvorkehrungen zu treffen, die ein Übereinstimmen der eigenen mit der Vertriebsstrategie des Versicherers (Produktinformationen und Zielmarktdefinitionen sind zu berücksichtigen) sicherstellen und dies in einem Dokument festzulegen.

Die Merkur ist unverzüglich zu unterrichten, wenn erkannt wird, dass eine Versicherungsprodukt nicht im Einklang mit den Interessen, Zielen und Merkmalen des jeweiligen ermittelten Zielmarkts steht oder sonstige produktbezogene Umstände bekannt werden, die nachteilige Auswirkungen auf Kunden haben können.

Unterlagen

Die angeführten Unterlagen (IPID, LIPID, Zielmarktdefinitionen) stehen dem angestellten Außendienst über das interne Vertriebsportal zur Verfügung.

Für unabhängige Vermittler und Kooperationspartner sind die Produktinformationsblätter und Zielmarktdefinitionen unter www.merkur.at/formulare-antraege abrufbar.

Im Zuge der Angebotserstellung werden die Produktinformationsblätter und Leistungsbeschreibungen automatisch mitgedruckt und so dem Kunden zur Verfügung gestellt.