

## FMA veröffentlicht Leitlinien der Europäischen Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die bAV

(ac) Österreichs Finanzmarktaufsichtsbehörde FMA hat Leitlinien der Europäischen Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung (EIOPA) „zur Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen“ veröffentlicht. Ziel dieser Leitlinien ist es, die Beschwerdebearbeitung von Versicherungsunternehmen im Interesse der Kunden zu verbessern. So muss zum Beispiel die Geschäftsleitung eines Unternehmens Maßnahmen zum Beschwerdemanagement beschließen und deren Einhaltung überwachen. Weiters sind Kunden über das Verfahren der Beschwerdebearbeitung zu informieren. Versicherungsunternehmen haben ohne unnötige Verzögerung auf Beschwerden zu antworten. Wird einer Beschwerde nicht nachgekommen, müssen dem Kunden die Gründe dafür eingehend erläutert sowie weitere mögliche Schritte dargelegt werden. Versicherungsunternehmen sind dazu angehalten, Beschwerden nun entsprechend dieser Leitlinien zu bearbeiten. Den genauen Wortlaut der Leitlinien finden Sie auf der FMA-Website unter [www.fma.at](http://www.fma.at) (Rechtliche Grundlagen – EU Rechtsakte – Leitlinien der EIOPA). ■

## Die „e-box“ der Wiener Städtischen: elektronische Übermittlung von Versicherungskorrespondenz an KundInnen

(ac) Eine Gesetzesnovelle hat die rechtliche Basis für die Regelung von elektronischer Korrespondenz für die Versicherungswirtschaft geschaffen. Ab sofort stellt die Wiener Städtische allen ihren KundInnen ihre Post auf Wunsch elektronisch in ihrer kostenlosen persönlichen e-box zur Verfügung. Schnelle, sichere, elektronische Zustellung von Versicherungskorrespondenz, vereinfachte Abläufe, automatisierte Ablage, jederzeitiger Zugriff, absolute Datensicherheit und nicht zuletzt Umweltfreundlichkeit sind die zahlreichen Vorteile, die die neue e-box der Wiener Städtischen ihren KundInnen bietet. Für die Nutzung sind lediglich ein SMS-fähiges Mobiltelefon (für die Zusendung eines SMS-Tans für die Anmeldung), ein Internetzugang und eine persönliche E-Mail-Adresse (für die Benachrichtigungen über neue Post) notwendig. KundInnen der Wiener Städtischen erhalten somit künftig alle Poststücke wie Polizen, Versicherungsbedingungen, Gewinnbescheinigungen, Schadensinformationen usw. elektronisch zugestellt, sofern nicht rechtliche oder technische Gründe dagegen sprechen. ■

## Patentrechtsschutz: Jetzt auch für Mandanten mit Hauptsitz in Österreich

(ac) Die Gesellschaft für Marken- und Patentrechtsschutz GmbH (GMP) ist seit 2008 exklusiver Anbieter einer eigens auf die Bedürfnisse von Patent- und Markeninhabern abgestimmten Rechtsschutzversicherung. Bisher war dieses Deckungskonzept eine echte Lücke im Portfolio der Rechtsschutz-Anbieter – jetzt gibt es einen attraktiven Tarif für den Rechtsschutz bei gerichtlichen Auseinandersetzungen im Bereich gewerblicher Schutzrechte. ■

### Die Highlights:

- Ihre Zielgruppe: kleine und mittelständische Unternehmen und private Erfinder
- Einfache Deckungskonzepte
- Schnelle und unkomplizierte Abwicklung
- Schließen Sie die Haftungslücke im Jahresgespräch
- NEU: Schutz bis zu einer Deckungssumme von 250.000 Euro.
- NEU: „Strafrechtsschutz“ für die Verletzung von Schutzrechten
- NEU: Auch für Mandanten mit Hauptsitz in Österreich möglich

## Helvetia und D.A.S.: Lehrgang zum zert. KMU-Versicherungsberater startet im April

(ac) Anfang April startet der dritte Lehrgang zum zertifizierten Versicherungsberater für Klein- und Mittelbetriebe (KMU). Zielgruppe dieser hochwertigen Weiterbildung in Österreich sind Makler, die bereits im Business-to-Business (B2B-Bereich) tätig sind oder zukünftig ihren Schwerpunkt dorthin legen werden. Ziel des Lehrgangs ist, das Versicherungsgeschäft im B2B-Bereich zu professionalisieren. Der Fokus dieser sehr praxisorientierten Ausbildung liegt neben Fach-Know-how vor allem auf Kommunikationskompetenz. Ins Leben gerufen wurde der Lehrgang von der Helvetia und der D.A.S. in Kooperation mit der Vermittlerakademie. Anmeldung ist bis Ende Februar möglich. Im Lehrgang wird viel Augenmerk auf betriebswirtschaftliche und rechtliche Grundlagen, Risikoanalyse und -management für Betriebe sowie Kommunikationskompetenz gelegt. Dabei wird auf fundierte Theorie und auf einen hohen Praxisanteil geachtet. Fragen- und Argumentationstechniken für den Verkauf von Leistungen an B2B-Kunden sowie professionelles Agieren im Schadensfall sind ein wichtiger Bestandteil der Ausbildung. Die Lehrinhalte werden von Spezialisten der Helvetia und D.A.S sowie von renommierten externen Trainern vermittelt. Veranstaltungsort ist das Hotel „Das Traunsee“ in Traunkirchen/OÖ. Insgesamt 76 Unterrichtseinheiten sind von den maximal 20 Teilnehmern zu absolvieren. Der Lehrgang schließt mit einer mündlichen und schriftlichen Zertifizierungsprüfung am 03. und 04.06.2013 ab. Abgerundet wird der Lehrgang durch ein Follow up am 21. und 22.10.2013. Die Lehrgangsgebühr beträgt 2.200 Euro exkl. USt. Helvetia und D.A.S. übernehmen die Hälfte der Kosten bei bestehender Vereinbarung. Wenn eine Produktionszielvereinbarung im KMU-Segment abgeschlossen und erreicht wird, entfällt für den Teilnehmer auch die zweite Hälfte. ■