

Zusicherungserklärung der Allianz Elementar Versicherungs-AG und Allianz Elementar Lebensversicherungs-AG (beide in der Folge: Allianz)

Die digitale Strategie der Allianz sieht vor, dass sämtliche Vertragsdokumente (Polizze, Wertanpassungsschreiben sowie sonstige im Zusammenhang mit einem Versicherungsvertrag stehende Dokumente) an Kunden auf elektronischem Wege übermittelt werden.

Soweit ein Maklerunternehmen in entsprechender Vollmacht seiner Kund:innen der elektronischen Kommunikation direkt mit dem/der Kund:in zugestimmt hat und der Allianz zu diesem Zweck die E-Mail-Adressen seiner Kund:innen bereitstellt, sichert die Allianz zu, dass die vom Maklerunternehmen bereit gestellten E-Mail-Adressen

1. **ausschließlich** für die Zusendung von im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag stehenden Dokumenten und Schreiben (z.B. Polizze, Wertanpassungsschreiben, Mahnungen),
2. **keinesfalls** für eine etwaige Kontaktaufnahme im Leistungsfall [Ausnahme: Der Kunde des Maklerunternehmens oder das Maklerunternehmen im Auftrag seines Kunden erklärt sich mit der Kontaktaufnahme einverstanden] und
3. **keinesfalls** zu Zwecken (i) der Marktforschung (z.B. entsprechende Umfragen über Dienstleister), (ii) der Zusendung von Zufriedenheitsumfragen zum Service und der Beratung der Allianz, (iii) der Zusendung von Werbe-Newsletter jedweder Art, (iv) der Kontaktaufnahme sowie Zusendung von Marketinginformationen und Vorschlägen im Zusammenhang mit Waren und Dienstleistungen aus dem Versicherungs- und Finanzierungsangebot der Unternehmen der Allianz sowie (v) der Geschäftsanbahnung jeglicher Art [Ausnahme: Der Kunde des Maklerunternehmens bzw. das Maklerunternehmen im Auftrag seines Kunden erklärt sich mit der Kontaktaufnahme zu diesen Zwecken einverstanden]

verwendet werden.

Klarstellend wird festgehalten, dass die Beantwortung von E-Mails, die vom Kunden des Maklerunternehmens direkt an die Allianz gerichtet werden, jedenfalls weiterhin erfolgen darf.

Bei jeder zulässigerweise durch Allianz gem Punkt 1 oder Punkt 2 oben über die vom Maklerunternehmen bereit gestellten E-Mailadressen geführten Korrespondenz mit dem/der Kund:in wird Allianz den betreffenden Makler in Kopie (cc) halten.

Bei Zuwiderhandlung gegenüber dem oben Zugesicherten verpflichtet sich die Allianz gegenüber dem betroffenen Maklerunternehmen zur Zahlung einer einmaligen Pönale in Höhe von EUR 1000,-- (in Worten: Euro Eintausend). Die einmalige Pönale wird fällig, wenn die Allianz

1. Kunden des Maklerunternehmens ohne Einverständnis zu den unter Punkt 2 oder 3 genannten Zwecken per E-Mail kontaktiert,
2. sich der/die betroffene(n) Kunde(n) des Maklerunternehmens in Reaktion auf die elektronische Kontaktaufnahme beim Maklerunternehmen in geschriebener Form beschwert/beschweren und
3. diese Zuwiderhandlung wiederholt erfolgt ist, d.h. zumindest drei Mal innerhalb von 12 Monaten bezogen auf den Bestand des betreffenden Maklerunternehmens. Klarstellend wird festgehalten, dass die Pönale unabhängig von der Anzahl der von der Zuwiderhandlung betroffenen Kunden maximal EUR 1.000,-- innerhalb eines Zeitraums von 12 Monaten ab der ersten Zuwiderhandlung beträgt.

Die Dauer und Beendigungsmöglichkeiten der Zusicherungserklärung werden in den die Zusicherungserklärung abbildenden, mit dem betreffenden Maklerunternehmen individuell zu schließenden Vereinbarungen festgelegt. Vereinbart werden soll eine unbefristete Dauer, eine wechselseitige Möglichkeit der ordentlichen Kündigung sowie eine Definition der Gründe zur außerordentlichen Kündigung, insb für den Fall einer Änderung der relevanten gesetzlichen Bestimmungen.

Für die Allianz:

Rene Brandstötter
CSO

Xaver Wölfel
COO