

Die FAQ sollen einen ersten Einblick über Fragen und Antworten im Geschäftsverkehr mit der SIGNAL IDUNA im Zusammenhang mit der Einführung der DSGVO geben. Weitergehenden Fragen richten Sie sich bitte über die üblichen Kanäle an die SIGNAL IDUNA.

Frage	Antwort
Ändert sich der Angebotsprozess?	Ja, die Datenschutz-Informationen und die Dienstleisterliste sind dem Kunden/Interessenten immer bereitzustellen. Dies geschieht bei den elektronischen Angeboten automatisch.
Ändert sich der Antragsprozess?	Ja, die Datenschutz-Informationen und die Dienstleisterliste sind dem Kunden/Interessenten immer bereitzustellen. Bei Formularanträgen ist darauf zu achten, dass die Datenschutz-Informationen der verantwortlichen Gesellschaft und die Dienstleisterliste ausgehändigt werden.
Haben sich die Anträge geändert?	Ja, die NESEE wurde überarbeitet und einige Datenschutzhinweise im Antrag sind entfallen, da diese Informationen nun in den Datenschutz-Informationen enthalten sind. Alle Einwilligungen im Antrag sind auf opt-in umgestellt. In den Formularanträgen der SI wurden Ankreuzkästchen neben die Einwilligungen gesetzt, die gesondert abgefragt und zwingend angekreuzt werden müssen. Zusätzlich werden die Datenschutz-Informationen nun als Teil der ausgehändigten Unterlagen in der Empfangsbestätigung genannt.
Was mache ich, wenn der Kunde/Interessent einzelne Einwilligungen nicht abgeben möchte?	Die im Antrag abgefragten Einwilligungen sind für das Zustandekommen des Vertrags in der Regel zwingend erforderlich. Lehnt ein Kunde/Interessent die Abgabe einer Einwilligungserklärung ab, kommt kein Antrag zustande. Im Formularantrag ist darauf zu achten, dass alle Kästchen im Formular angekreuzt wurden. Ist dies nicht der Fall, kann der Antrag von der SI nicht angenommen werden. Die Sachverhalte zur UWG-Einwilligung gelten wie bisher.
Darf ich der SI personenbezogenen Daten im Titel oder Hauptfeld einer Email senden?	Grundsätzlich sollten personenbezogene Daten auf den dafür vorgesehenen Formularen mit entsprechenden Datenschutzhinweisen erfasst und diese dann weitergeleitet werden. Zu beachten sind die Bedingungen zum sicheren Email-Verkehr.

Frage	Antwort
Muss ich meinen Bestandskunden aufgrund der EU-DSGVO einen neuen/geänderten Antrag unterschreiben lassen?	Nein, vor dem 25.05.2018 unterzeichnete Anträge werden in der bis dahin gültigen Form akzeptiert und sind gültig. Ab dem 25.05.2018 gültige Antragsformulare werden über den üblichen Weg zur Verfügung gestellt.
Darf ich der SI Unterlagen mit personenbezogenen Daten des Interessenten/Kunden per Email senden?	Wenn dem Interessenten/Kunden die Datenschutz-Informationen und Dienstleisterliste ausgehändigt wurde und er der Übermittlung zugestimmt hat. Zu beachten sind die Bedingungen zum sicheren Email-Verkehr. Wir empfehlen nach Möglichkeit alle personenbezogenen Daten aus dem Email-Header (Betreff) herauszuhalten und nach Möglichkeit mit S/Mime verschlüsselte Emails zu verwenden.
Werden die Bestandskunden über die Änderungen aufgrund der EU-DSGVO informiert?	Es gibt keine gesonderte Bestandsaktion. Bestandskunden werden durch einen „Beileger“ rollierend bei der Regelkommunikation (z.B. jährliche Vertragsaukünfte) informiert. Kunden die nach dem Ablauf von ca. einem Jahr keine Regelkommunikation erhalten haben, wird eine separate Information zugestellt.
Darf ich der SI noch alle bisherigen Kundendaten übermitteln?	Ja, für alle Daten und dem Austausch zwischen Vertriebspartner und SI bestehen gültige Rechtsgrundlagen.
Muss ich dem Kunden für unterschiedliche Produkte unterschiedliche Datenschutz-Informationen übermitteln?	Wenn die Produkte von unterschiedlichen Gesellschaften angeboten werden, ja. Es müssen immer die Datenschutz-Informationen der im Angebot/Antrag/Vertrag genannten Gesellschaft übermittelt werden.
Wo bekomme ich die Datenschutz-Informationen her?	Die Datenschutz-Informationen aller Gesellschaften werden über die üblichen Wege (u.a. Maklerportal) zur Verfügung gestellt. Es besteht zudem (z.B. für Kunden oder Interessenten) die Möglichkeit, die Datenschutz-Informationen unter www.signal-iduna.de/datenschutzinfo einzusehen oder herunterzuladen.
Kann der Kunde auch auf die Datenschutz-Informationen verzichten?	Nein, ein Verzicht ist nicht möglich.

Frage	Antwort
Was mache ich, wenn ich keine Datenschutz-Informationen zur Hand habe?	Bitte sorgen Sie dafür, dass Sie immer ausreichende Datenschutz-Informationen für Formularanträge zur Verfügung haben. Sie können zudem jederzeit Datenschutz-Informationen aus dem Maklerportal oder der SI-Homepage herunterladen und auf einen Stick kopieren, der dem Kunden/Interessenten übergeben werden kann. Ist dies oder ein Ausdruck nicht möglich, muss der Kunde/Interessent die Möglichkeit haben, die Datenschutz-Informationen einzusehen.
Welche Datenschutz-Informationen muss ich nehmen?	Zum Formularantrag gehören immer die Datenschutz-Informationen des Carriers, dessen Antrag genutzt wird, bei KV also von der SIKV.
Ist es schlimm, wenn ich falsche Datenschutz-Informationen aushändige?	Ja. Auch wenn viele Inhalte ähnlich sind, unterscheiden sich die einzelnen Datenschutz-Informationen der Gesellschaften. Es müssen immer die Datenschutz-Informationen des Carriers, dessen Formulare ich nutze, bereitgestellt werden.
Werden die Datenschutz-Informationen mit dem Versicherungsschein noch einmal zugestellt?	Nein.
Reicht es aus, wenn ich bei mehreren Angeboten Datenschutz-Informationen von einer Gesellschaft aushändige?	Nein, es müssen immer die Datenschutz-Informationen aller Carrier, deren Formulare genutzt werden, bereitgestellt werden.
Gibt es Übergangsregelungen für Anträge?	Es gibt keine Übergangsfrist für alte Antragsformulare! Nur alte Anträge, die bis zum 24.05.2018 unterschrieben wurden, werden bearbeitet. Alte Antragsformulare mit Unterschrift bis zum 24.05.2018 können noch bis zum 30.06.2018 eingereicht werden. Die Bearbeitung dieser Anträge erfolgt in jedem Fall. Alle Anträge, die ab dem 25.05.2018 gestellt werden, können nur mit den neuen Formularen eingereicht werden.
Ändert sich etwas an den Provisionen oder der Provisionsabrechnung?	Nein, es ändert sich durch die DSGVO nichts am bisherigen Vorgehen.

Frage	Antwort
Kann ich weiter Angebote am Telefon erstellen?	Ja, das ist möglich, wenn vor Erhebung der Daten auf die Datenschutz-Informationen hingewiesen wurde.
Was darf/muss ich berücksichtigen, wenn ein Interessent telefonisch ein Angebot anfordert und ich seine personenbezogenen Daten zur Erstellung an SI weiterleite?	Der Interessent muss auf die Erfassung und Verarbeitung seiner Daten hingewiesen werden, sowie auf den Zugang zur ausführlichen Datenschutz-Informationen und der Dienstleisterliste im Internet. Bitte verwenden Sie dafür folgenden Text: <i>Die [Name der verantwortlichen Gesellschaft] erhebt und verarbeitet nun ihre Daten. Nach Datenschutzgrundverordnung sind bei Datenerhebung bestimmte Informationspflichten zu erfüllen. Diese Informationen zur Datenverarbeitung haben wir für Sie in unseren Datenschutz-Informationen ausgeführt. Unsere Datenschutz-Informationen finden Sie im Internet unter: www.signal-iduna.de/datenschutzinfo...; falls Sie keine Möglichkeit haben, die Informationen abzurufen, können wir Ihnen diese auch per Post zuschicken.</i>
Hat sich an der Identifizierung des Gesprächspartners etwas geändert?	Nein, bitte identifizieren Sie den Gesprächspartner wie bisher mit aller Sorgfalt.