**Begrüßung und Datenabgleich**

Guten Tag, mein Name ist Agentenname von Ihrer Bank Santander. *(kurze Pause)*

Als Bank zeichnen wir zur Qualitätssicherung und zum Schutz unserer Kunden alle Gespräche auf. Ich denke aber das geht in Ordnung für Sie, Herr/Frau Kundenname. **<- klares „JA“ erforderlich!**

Spreche ich mit Herrn/Frau Kundenname? Prima / Klasse

**Einstieg**

Waren/Direkt/KFZ Kunden: Herr/Frau XXXX .Sie Sind ja am xx.xx.xxxx Kunde bei uns geworden über eine *Warenfinanzierung oder ein Darlehen*. Es ist soweit alles in Ordnung und die 1. Rate wird am xx.xx. abgebucht. Es geht heute aber nicht um Ihre Finanzierung sondern um etwas ganz anderes.

**Interessewecker**

Herr/Frau .. ich möchte Sie darüber informieren, dass wir seit einiger Zeit in der Lage sind das Einkommen unserer Kunden abzusichern. Aus Ihren Unterlagen kann ich nicht erkennen, ob schon eine solche Absicherung für Sie besteht. Diese Absicherung wurde bislang allerdings schon von sehr vielen unserer Kunden in Anspruch genommen. Die Kunden scheinen begriffen zu haben, wie wichtig dieses Thema ist. Kennen Sie sich aus mit dem Thema? *(Spreu vom Weizen trennen – wer hat wirklich Interesse bzw. bei wem ist es verschenkte Zeit)*

Sind Sie denn sozialversicherungspflichtig angestellt? **<- klares „JA“ erforderlich!**

Wunderbar, dann passt das doch.

**------- kurze Pause und Reaktion des Kunden abwarten -------**

**Vorteil – Nutzen Story aus Banksicht (Drama)**

Ich hole mal kurz aus Herr/Frau Kundenname.

Wir als Bank haben leider vermehrt feststellen müssen, dass unsere Kunden finanziell in Schieflage geraten.

Warum ist das so? Weil die Ausgaben gleich bleiben und die Einnahmen heruntergehen.

Da muss man kein Mathematiker sein, um zu merken: Das geht gar nicht lange gut. Wir haben festgestellt: Meistens ist der Grund für diese Misere einen länger andauernde Krankheit. Das sind meistens keine dramatischen Dinge, sondern eher beispielsweise Kunden die beim Fahrradfahren oder im Haushalt stürzen und sich Knochen brechen. Die Krankenkasse übernimmt nur ca. 70 – 80 % von Ihrem Nettolohn.

Santander hat sich Gedanken gemacht und eine Lösung entwickelt:

SANTANDER PROTECT – die Einkommensschutzversicherung

Santander Protect überweist Ihnen im Falle der vorrübergehenden Arbeitsunfähigkeit Monat für Monat *(Leistung AU gemäß Tarif)* EUR auf Ihr Konto.

* Steuerfrei
* Zur freien Verfügung
* Pünktlich
* Wird nicht angerechnet
* Muss nicht zurückgezahlt werden

Lediglich in den ersten 3 Monaten darf Nichts passieren, denn erst nach Ablauf der 3 monatigen Wartezeit beginnt der Versicherungsschutz. Dies liegt daran, dass wir keinerlei Gesundheitsfragen stellen, es keine Risikozuschläge gibt und es auch nur wenige Ausschlüsse wie z.B. psychische Erkrankungen oder Schwangerschaften gibt.

Das alles für nur *(monatl. Prämie gemäß Tarif)* EUR im Monat. Wie klingt das für Sie?

**------- Reaktion des Kunden abwarten – ggf. Einwand behandeln -------**

Es wird sogar noch besser, denn es kann ja auch passieren, dass Sie unverschuldet arbeitslos werden. In dem Moment zahlen wir Ihnen, nach Ende der Karenzzeit von 8 Wochen *(Leistung ALO gemäß Tarif)* EUR jeden Monat, also die doppelte Leistung auf Ihr Konto.

Natürlich gilt hier, wie bei der Arbeitsunfähigkeit, eine Wartezeit von 3 Monaten.

Diese einzigartige Einkommensabsicherung bei uns hat, wie bereits erwähnt, nur einen Eigenbeitrag von *(monatl. Prämie gemäß Tarif)* EUR pro Monat.

Sollen wir das für Sie fertig machen? **<- klares „JA“ erforderlich!**

-------------------------------------

**Bei Nein**

Warum? Erstaunt sein, weil man doch zuvor so ein überzeugendes Gespräch geführt hat. Auf Einwände eingehen bzw. auf zweiten Fall ALO eingehen. Bei der zweiten Gefahr im Arbeitsleben, der unverschuldeten Arbeitslosigkeit zahlen wir Ihnen sogar die doppelte Leistung.

Dann EWB’s nach Tabelle

**Bei Ja**

Zu Ihrer Sicherheit und damit Sie bereits ab Morgen abgesichert sind, fasse ich für Sie nun unser Gespräch und die Leistungen unseres Einkommensschutzes in den wichtigsten Punkten zusammen und bitte Sie um Ihre Bestätigung in Form eines jeweils deutlichen „JA“ auf einige Fragen:

**Legal-Part**

Herr/Frau <Kundenname>, wir erheben nun im Folgenden Ihre personenbezogenen Daten, um diese an den Versicherer CNP Santander Insurance Europe weiterzuleiten.   
Sind Sie damit einverstanden? **<-** **Klares „JA“ erforderlich**

Dann gleichen wir jetzt nun kurz Ihre Daten ab:  
• Ihr vollständiger Name lautet **<Vor- und Zuname des Kunden>**   
• Sie wohnen in der **<Straße und Hausnummer>** in <**PLZ und Ort**>   
• Sie sind geboren am <**Geburtsdatum**>

Damit Ihnen unser Versicherer CNPSI alle Unterlagen zuschicken kann, benötige ich Ihr Einverständnis, dass wir Ihre bereits abgeglichenen Daten sowie Ihre Bankverbindung zusammen mit der Aufnahme dieses Gesprächs an den Versicherer CNPSI weiterleiten dürfen. Bitte beachten Sie, dass ihre personenbezogenen Daten verarbeitet (erhoben, gespeichert oder anderweitig genutzt) werden, soweit dies zur Antragsbearbeitung sowie zur Begründung, Durchführung oder Beendigung der Rechtsverhältnisse erforderlich ist.  
Sind Sie damit einverstanden? **<- klares „JA“ erforderlich**

Bitte bestätigen Sie, dass Sie einwilligen, dass der Versicherer CNP Ihre personenbezogenen Daten an andere Gesellschaften innerhalb der CNP Santander Gruppe, ihre Gesellschafter CNP Assurances S.A. und Banco Santander S.A., oder andere Stellen sowie an den Rückversicherer weitergegeben werden dürfen, welche die personenbezogenen Daten dort im gleichen Umfang erheben, verarbeiten und nutzen, wie der Versicherer dies tun dürfte und erteilen zudem Ihre Schweigepflichtsentbindungs-erklärung im Hinblick auf die nach § 203 StGB geschützten Daten.  
Sind Sie damit einverstanden? **<-** **Klares „JA“ erforderlich**

Somit sind Sie bereits ab heute Nacht (Datum des morgigen Tages nennen) 00:01 Uhr abgesichert.  
Nach 3 Monaten stehen Ihnen unsere Leistungen im Rahmen der Versicherungsbedingungen im Versicherungsfall in vollem Umfang zu. Die vollständigen (allgemeinen) Versicherungsbedingungen, zusammen mit allen relevanten Informationen, bestehend aus: detaillierten Produktinformationen, Ihrer Versicherungspolice und den Versicherungsbedingungen sowie den Hinweisen zum Datenschutz werden wir Ihnen umgehend per Post zuschicken. Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb einer Frist von 30 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt der Versicherungsunterlagen und der ordnungsgemäßen Widerrufsbelehrung in Textform.

Herr/Frau <Kundenname>, nach den ganzen rechtlichen Anmerkungen jetzt das Wichtigste für Sie zusammengefasst: Sie erhalten eine Absicherung Ihres Einkommens in Höhe von monatlich € <ALO-Leistung zum Tarif> für den Fall von Arbeitslosigkeit und € <AU-Leistung zum Tarif> bei Arbeitsunfähigkeit. Eine Vielzahl von Zusatzleistungen greift Ihnen tatkräftig unter die Arme, wenn Sie unverhofft krank werden oder Ihre Arbeit verlieren. Die umfangreichen Zusatzleistungen entnehmen Sie bitte den schriftlichen Unterlagen, die wir Ihnen umgehend zusenden.

Der erste Versicherungsbeitrag wird 14 Tage nach Versicherungsbeginn per Lastschrifteinzugsverfahren vom hinterlegten Referenzkonto eingezogen. Alle folgenden Beiträge werden jeweils zum <morgiger Kalendertag> .ten eines Kalendermonats abgebucht. Um die korrekte Bankverbindung nutzen zu können, möchte ich eben Ihre Kontodaten abgleichen:

Bitte nennen Sie mir **die letzten 4 Ziffern Ihrer IBAN**: **🡨 Abgleich mit Kundendaten**Sind Sie damit einverstanden, dass von unserem Versicherer, der CNPSI, die monatlichen Beiträge von  
€ <monatl. Prämie gemäß Tarif> von diesem Konto eingezogen und von Ihrer Bank eingelöst werden dürfen?  
**<-** **Klares „JA“ erforderlich**

Herr/Frau <…..> ist es für Sie ausreichend, wenn wir Ihnen unsere allgemeinen Datenschutzhinweise gemeinsam mit Ihren Unterlagen postalisch zusenden? Oder wünschen Sie, dass ich Ihnen diese bereits jetzt vorlese? Dies würde ca. 2 Minuten in Anspruch nehmen.

-> sofern Kunde das Vorlesen wünscht **-> Datenschutzhinweise vorlesen!**

**Verabschiedung:**

Prima, dann sind wir jetzt mit der Zusammenfassung durch.  
Vielen Dank für das nette Gespräch, Herr/Frau <Kundenname>!

Im Nachgang zu diesem Gespräch senden wir Ihnen umgehend die Vertragsunterlagen  
- zusammen mit den Datenschutzhinweisen - per Post zu.

Mein Name ist <Agentenname> und ich wünsche Ihnen auch im Namen der Santander Bank einen schönen Tag!

**Datenschutzhinweise (-> nur Vorlesen auf Kundenwunsch!)**

CNP Santander Insurance Europe DAC, registriert unter Three Park Place, Hatch Street, Dublin, Irland, ist verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten zu erheben und zu verwenden, um Ihren Antrag zur Santander Protect Versicherung zu bearbeiten und die Erfüllung Ihres Versicherungsvertrages zu gewährleisten. Bei Nichterfüllung kommt der Vertrag nicht zustande.

Die Verarbeitung Ihrer Daten kann auf der Rechtsgrundlage erfolgen, die zur Erfüllung des Versicherungsvertrages mit CNP Santander Insurance Europe DAC oder zur Erfüllung unserer berechtigten datenschutzrechtlichen Interessen zum Beispiel zur Unterstützung analytischer Berichte, zur Betrugsprävention und zu Prüfungszwecken, erforderlich ist sowie aufgrund Ihrer telefonischen Einwilligung zur Weitergabe Ihrer personenbezogener Daten. Ihre Daten werden vom Versicherer nur so lange verwahrt, wie es zur Einhaltung seiner gesetzlichen und behördlichen Verpflichtungen erforderlich ist.

Falls erforderlich, kann der Versicherer Ihre Daten an andere Unternehmen der CNP Santander Group, sowie an benannte Dienstleister und deren Konzernunternehmen weitergeben, um sie für die angegebenen Zwecke zu verarbeiten. Eine vollständige Liste der Unternehmen, mit denen wir Ihre Daten teilen, finden Sie unter "Wichtige Hinweise und Einwilligungserklärung zur Datenverarbeitung" in Ihren Kundenunterlagen.

Sie können Ihre Einwilligungserklärung jederzeit widerrufen und haben das Recht auf Freigabe und/oder Berichtigung Ihrer personenbezogenen Daten sowie unter bestimmten Voraussetzungen auf Löschung und Beschränkung Ihrer Daten oder können der Datenverarbeitung widersprechen (Sperrung). Sie können zudem verlangen, dass Ihre Daten in tragbarer Form an andere weitergeleitet werden. Sie haben das Recht, eine Beschwerde bei der Bundesdatenschutzbehörde einzureichen. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten unter dataprotectionofficer@cnpsantander.com.