

afm Dokumentations- und Verhaltensrichtlinie

Leitfaden einer rechtssicheren Beratung

Stand 03-2020

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

in Ihrem täglichen Arbeitsprozess müssen Sie bereits diverse Gesetze und Vorgaben berücksichtigen und auch zukünftig werden wir uns gemeinsam weiteren Veränderungen und Herausforderungen stellen und diese meistern.

Zur Vermeidung von haftungsrechtlichen Folgen ist ein strukturelles Arbeiten unerlässlich. Ein gewissenhafter Umgang bei der Aufnahme der Bedürfnisse der Kunden, im Beratungsprozess und der Dokumentation stellt eine der Grundsäulen unseres Erfolges dar und führt zu einer vertrauensvollen Geschäftsbeziehung.

Diese Richtlinie benennt die Regularien für eine rechtskonforme Versicherungsberatung.

Die Umsetzung der aus der Richtlinie folgenden Verpflichtungen und die Einhaltung der nationalen Rechtsvorschriften (u.a. GewO | VersVermV | VVG | TMG | HGB) werden durch die Führungskräfte und Mitarbeiter im Unternehmen sichergestellt.

Die Geschäftsleitung

Inhalt

1. Erlaubnispflicht nach § 34d Absatz 1 GewO

2. Verpflichtungen gegenüber Kunden

2.1 Erster Geschäftskontakt

2.2 Tätigkeiten | Beratungsprozess

2.2.1 Risiko-/Versicherungsschutzerfassung und -bewertung

2.2.2 Risikotransfer

(Vermittlung von Versicherungsverträgen im engeren Sinne)

2.2.3 Verwaltung der Versicherungsverträge

2.2.4 Assistenz im Schadenfall

2.2.5 Kündigung des Maklerauftrages

3. Dokumentation

4. Mobile Unterschrift

5. Weiterbildung

1. Erlaubnispflicht nach § 34d Absatz 1 GewO

Seit dem 22.05.2007 ist die rechtliche Grundlage der Versicherungsvermittlung über eine gewerberechtliche Erlaubnis für die Beratung bzw. die Vermittlung von Versicherungen nach § 34d GewO geregelt. Die Erlaubnis für den Vermittler erteilt bei Erfüllung bestimmter Voraussetzungen die für Sie zuständige IHK. Die Antragsformulare für die Erlaubnis und Registrierung nach §§ 34d Absatz 1, 11a GewO (VVR-Formulare 1.1 und 1.2) sowie weitere Musterformulare sind in der Regel auf den Internetseiten der IHKs abrufbar.

Zulassungsvoraussetzungen:

- **Zuverlässigkeit**
Keine einschlägige strafrechtliche Verurteilung in den letzten 5 Jahren vor Antragstellung
- **Geordnete Vermögensverhältnisse**
Kein eröffnetes oder mangels Masse abgewiesenes Insolvenzverfahren und keine Abgabe der eidesstattlichen Versicherung bei dem zuständigen Amtsgericht – Vollstreckungsgericht –
- **Haftplichtversicherung**
Vermögensschadenhaftpflicht mit Mindest-Deckungsumfang. Diese kann über afm beantragt werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie im BeraterPortal im Bereich Verwaltung.
- **Nachweis der Sachkunde**
Sollten Sie die erforderliche Sachkunde nicht besitzen, kommen Sie gerne zur Abstimmung weiterer Schritte direkt auf uns zu.

Zusätzlich wird jeder Vermittler in ein bei der DIHK eingerichtetes und öffentlich einsehbares Vermittlerregister (www.vermittlerregister.info) eingetragen. Der Antrag auf Eintragung muss unverzüglich, d. h. ohne schuldhaftes Verzögern, nach Aufnahme der Tätigkeit nach § 34d Absatz 1 GewO bei der für Sie zuständigen IHK gestellt werden. In der Regel wird dieser Antrag zusammen mit dem Erlaubnisantrag gestellt. Sie erhalten dann eine eigene Registrierungsnummer. Bitte teilen Sie uns diese kurzfristig nach Erhalt mit.

2. Verpflichtungen gegenüber Kunden

2.1 Erster Geschäftskontakt

Kundenerstinformation (§15 VersVermV)

Beim ersten Geschäftskontakt muss dem Kunden die Erstinformation grundsätzlich auf Papier übergeben werden. Ausnahmen für den Onlinevertrieb oder Mailversand werden in §16 Absatz 2 VersVermV geregelt. Abweichend kann die Mitteilung demnach auch über einen dauerhaften Datenträger wie z.B. eine E-Mail verschickt werden, wenn der Kunde die Wahl zwischen der Auskunftserteilung auf Papier oder auf einem dauerhaften Datenträger hatte und sich für diesen Datenträger entschieden hat.



Sofern der Kunde seine E-Mail Adresse nach erfolgter Wahlmöglichkeit mitteilt, ist die Mitteilung über den digitalen Weg angemessen. Handelt es sich um einen telefonischen Kontakt, ist die Mitteilung dem Kunden unmittelbar nach dem ersten Geschäftskontakt zu erteilen.

Folgende Angaben müssen aus der Erstinformation ersichtlich sein:

- Name, Vorname und ggf. Firmen des Gewerbetreibenden
- Betriebliche Anschrift
- Status bzw. Erlaubnis der Tätigkeit
- Angebot einer Beratung
- Art und Quelle der Vergütung
- Anschrift, Telefonnummer und Internetadresse der gemeinsamen Registerstelle
- Registrierungsnummer, unter der der Gewerbetreibende im Register eingetragen ist
- Verflechtungen und Beteiligungen
- Anschrift der Schlichtungsstelle

Das Formular finden Sie als Word-Vorlage im Kundenverwaltungsprogramm (IWM). Beim Aufrufen der Datei wird diese automatisch mit Ihren Daten befüllt.

Bitte legen Sie die Erstinformation nach Erstellung zu Dokumentationszwecken in IWM hinter dem Kunden ab.

Einwilligungserklärung (auf Grundlage der DSGVO)

Nach Artikel 6 Abs. 1 b) DSGVO dürfen wir grundsätzlich Daten verarbeiten, soweit dies für die Erfüllung eines Vertrages oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf Antrag der betroffenen Person erfolgen, erforderlich ist. Dies trifft insbesondere zu, wenn ein Kunde explizit nach einem bestimmten Angebot fragt (anlassbezogene Beratung).



Auch im Rahmen der Empfehlungsnahme können Daten von Interessenten verarbeitet werden, die von bestehenden Kunden empfohlen wurden und Interesse an unserem Service haben. Der beste Weg für eine Kontaktaufnahme ist über den Bestandskunden, der den Kontakt herstellt bzw. ankündigt.



Personen, die Ihnen ihre Visitenkarte gegeben haben, signalisieren ein berechtigtes Interesse an der weiteren Kontaktpflege. Auch hier dürfen Sie die Daten verarbeiten. Aber Achtung, eine E-Mail-Adresse darf nicht zu Marketingzwecken verwendet werden, wenn die betreffende Person nicht schriftlich dem Erhalt derartiger E-Mails zugestimmt hat.

Unter Berücksichtigung unseres ganzheitlichen Beratungs- und Betreuungsansatzes und der Erfüllung der rechtlichen Anforderungen an die Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten sollte die Einwilligung zur Datenvereinbarung in jedem Fall eingeholt werden. Unsere Makleraufträge beinhalten bereits diese Erklärung. Sofern der Kunde einen Maklerauftrag gegenzeichnet, ist die separate Einwilligung nicht mehr nötig.



Machen Sie bei Ehepaaren möglichst zwei gesonderte Maklerverträge. Im Falle einer Scheidung können Sie dann aufgrund der Beratungsverhältnisse auch nach einer Trennung jeden Ehepartner gesondert und individuell beraten.

Die einzelne Erklärung sowie die Makleraufträge finden Sie als Vorlagen in IWM. Bitte legen Sie die gegengezeichneten Dokumente zu Dokumentationszwecken in IWM hinter dem Kunden ab.

Weitere Informationen zum Thema Datenschutz sind im BeraterPortal hinterlegt.

Kurz zusammengefasst



Kundenerstinformation

- Auszuhändigen auf Papier beim ersten Geschäftskontakt
- Alternativ per Email, wenn der Kunde vorher die Wahl der Übermittlung hatte und sich für den digitalen Weg entschied
- Mindestangaben sind einzuhalten
- Vorlage im FinanzOffice mit Befüllung Ihrer Daten soweit hinterlegt
- Ablage im FinanzOffice zu Dokumentationszwecken



Einwilligungserklärung DSGVO

- Grundsätzlich dürfen Daten zur Erfüllung eines Vertrages oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen verarbeitet werden (z.B. wenn der Kunde explizit nach einem Angebot fragt)
- Dennoch sollte die Einwilligungserklärung in jedem Fall eingeholt werden
- Unsere Makleraufträge beinhalten bereits die Erklärung
- Vorlage im FinanzOffice
- Ablage im FinanzOffice zu Dokumentationszwecken

2.2 Tätigkeiten | Beratungsprozess

Wir wollen unseren Kunden einen hohen Standard in unserer Beratungsleistung garantieren. Grundlage hierfür ist ein strukturierter Beratungsprozess, welchen wir fest in unserer Strategie für Privatkunden implementiert haben. Dieser beinhaltet im Kern die Teilpflichten, die Sie beachten müssen.

fragen

beraten

begründen

informieren

dokumentieren

2.2.1 Risiko-/Versicherungsschutzerfassung und -bewertung

Am Anfang des Prozesses stehen eine ausführliche Analyse der Ausgangssituation, die Erstellung einer aktuellen Vertragsübersicht und die Definition der persönlichen Zielsetzung des Kunden. Mit der umfangreichen Ermittlung der Wünsche und Ziele des Kunden erfüllen Sie einen Teil Ihrer Beratungspflicht gemäß §61 VVG und schaffen uns ein wichtiges Element für die Verteidigung gegen unberechtigte Ansprüche im Haftungsfall.

Die Finanz- und Versicherungsanalyse in digitaler Form (ausfüllbare Datei) finden Sie im BeraterPortal.

Darauf aufbauend erfolgt die Bewertung der persönlichen Ausgangssituation sowie die Erstellung von Vorschlägen zur Schließung von Lücken im Versicherungsschutz bzw. Optimierung bestehender Verträge. Die daraus resultierende individuelle Finanzplanungsstrategie stellen wir über den afm Finanzplan / afm Risikoplan dar. Dieser bietet Ihnen neben der übersichtlichen Gegenüberstellung der Ausgangssituation zur gemeinsam festgelegten Zielsetzung auch die Möglichkeit der Dokumentation der Beratung (siehe auch Punkt 3).



Je nach Beratungsanlass (ganzheitliche Beratung oder anlassbezogene bzw. produktbezogene Beratung) stehen Ihnen eine Vielzahl an weiteren Tools zur Analyse/Bedarfsermittlung und Auswertung wie zum Beispiel Fragebögen, Checklisten, Vergleichssoftware bzw. Software der Anbieter zur Verfügung.

2.2.2 Risikotransfer (Vermittlung von Versicherungsverträgen im engeren Sinne)

Nach §60 VVG Abs. 1 ist der Versicherungsmakler verpflichtet, seinem Rat eine hinreichende Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen und von Versicherern zu Grunde zu legen, so dass er nach fachlichen Kriterien eine Empfehlung dahin abgeben kann, welcher Versicherungsvertrag geeignet ist, die Bedürfnisse des Versicherungsnehmers zu erfüllen. Dies gilt nicht, soweit er im Einzelfall vor Abgabe der Vertragserklärung des Versicherungsnehmers diesen ausdrücklich auf eine eingeschränkte Versicherer- und Vertragsauswahl hinweist.

Auf produktspezifische Risiken (Schlagwörter) ist hinzuweisen - Alternativen sind in der Beratung zu berücksichtigen und zu benennen (z.B. Beitragsfreistellung, Policendarlehen, Stundung, Kündigung). Zudem ist auf Deckungslücken, Risiken des Vertrages und wesentliche Ausschlüsse zum Versicherungsschutz hinzuweisen.

Als Tool zur Erfüllung dieser Verpflichtungen stellen wir diverse Vergleichsrechner sowie weitere Software zur Verfügung.



Im Rahmen der Umstellung | Umdeckung | Bestandsübertragung von Verträgen, sind generell Art und Umfang des Versicherungsschutzes, sowie offensichtlich fehlerhafte Angaben von Kunden zu prüfen.

Weisen Sie auf auffällige Abweichungen bei den angegebenen Versicherungssummen, Merkmalen etc. hin. Eine zum Beispiel einfache Übernahme von Versicherungssummen kann zu erheblichen Deckungslücken führen. Im Schadenfall sind dann entsprechende Schadenersatzansprüche gegen uns aufgrund Fehlberatung möglich.



Prüfen Sie vor Kündigung der bestehenden Police, ob der Folgevertrag wie vom Kunden gewünscht zustande kommen kann. Sollte die Kündigung bereits ausgesprochen und bestätigt worden sein und der Folgevertrag nur zu verminderten Leistungen oder gar nicht realisierbar sein, wird der Kunde im Wege des Schadenersatzes so gestellt, als ob der Vertrag beim alten Versicherer nicht gekündigt worden wäre.



Beantworten Sie Gesundheitsfragen nicht für den Kunden, weisen Sie ihn auf die Belehrung des Versicherers zur Richtigkeit der Beantwortung der Gesundheitsfragen im Rahmen des Antrags hin und dokumentieren Sie dies bestenfalls.



Versicherungen die Kapitalanlageelemente enthalten, zählen als Kapitalanlageprodukt und müssen entsprechend beraten und protokolliert werden. Bitte beachten Sie diesbezüglich den afm Leitfaden Kapitalanlageberatung.

Aushändigung von Unterlagen

Liegt Ihnen kein Maklerauftrag vor und beantragen Sie den Versicherungsschutz nach dem Antragsmodell, müssen Sie dem Kunden rechtzeitig vor Abgabe der Vertragserklärung/Unterschrift die notwendigen Informationen zum Produkt (ggf. auch für ein Alternativprodukt) in Textform zur Verfügung stellen. Hierzu zählen unter anderem:

- Antrag
- Versicherungsbedingungen
- Produktinformationsblatt
- Produktbezogene Informationen nach VVG-InfoV
- Beratungsprotokoll

Lassen Sie sich vom Kunden bestätigen, dass er die Informationen rechtzeitig vor Antragsunterschrift erhalten hat.



Eine feste Frist, wie viel Zeit zwischen Aushändigung der Unterlagen und der verbindlichen Erklärung des Kunden vergehen muss, schreibt der Gesetzgeber nicht vor. Der Kunde soll sich je nach vorhandener Sachkenntnis und Komplexität des Produktes umfassend über die beabsichtigte Versicherung informieren und darauf aufbauend eine Entscheidung treffen können.

Es besteht die Möglichkeit, dass der Kunde durch gesonderte schriftliche Erklärung auf die Übergabe der Informationen verzichtet. In der Praxis sollte hiervon kein Gebrauch gemacht werden.

Bitte beachten Sie, dass wenn Sie Ihren Informationspflichten wie beschrieben nicht rechtzeitig vor Vertragserklärung nachkommen und der Kunde auch nicht darauf verzichtet, kann der Kunde den Vertrag jederzeit während der ganzen Vertragsdauer widerrufen.

2.2.3 Verwaltung der Versicherungsverträge

Die kontinuierliche, persönliche Betreuung und die regelmäßige Überprüfung der risikorelevanten Informationen sind für uns integraler Bestandteil unseres Full-Service. Für die Erfüllung stehen Ihnen Tools wie der afm Service-Check zur Verfügung, der jährlich auf aktuelle Themen angepasst wird.



Nach Abschluss der Police haben Sie eine Betreuungspflicht. Das bedeutet, dass Sie über nötige Anpassungen während der gesamten Laufzeit umfassend beraten müssen. Zum Tätigwerden sind Sie insbesondere verpflichtet, wenn ein konkreter Anlass erkennbar ist.

Nutzen Sie die vertriebsunterstützenden Unterlagen für Ihre ständige aktive, unaufgeforderte Betreuung, um Wünsche und Bedürfnisse neu zu bewerten, Versicherungssummen auf ihre Angemessenheit zu prüfen und ggf. auf Anpassungen hinzuwirken.

2.2.4 Assistenz im Schadenfall

Nach der Rechtsprechung des BGH gehört es zu den Aufgaben eines Maklers, den Versicherungsnehmer im Schadenfall sachkundig zu beraten, für sachgerechte und unverzügliche Schadenanzeigen zu sorgen und bei der Schadenregulierung die Interessen des Versicherungsnehmers zu wahren.

Im Rahmen der Schadenmeldung muss auch geprüft werden, ob ggf. der Vorversicherer zur Leistung verpflichtet ist. Gemäß aktueller Rechtsprechung ist es unerheblich, ob der konkrete Vertrag durch afm vermittelt wurde oder nicht.



Melden Sie Schäden unverzüglich an den Versicherer und/oder den Vorversicherer und halten Sie den Versicherungsnehmer möglichst auf dem Laufenden. Teilen Sie diesem mit, sofern eine Meldung auch gegenüber dem Vorversicherer erforderlich ist.

Als Sachwalter des Kunden trifft uns eine eigene Hinweispflicht als Nebenpflicht aus dem Maklervertrag. Auf bereits erfolgte Belehrungen des Versicherers können wir uns nicht berufen. Eine Aufklärungs- und Hinweispflicht des Versicherungsmaklers liegt regelmäßig vor, wenn die Versicherungsbedingungen den Verlust des Versicherungsschutzes bei Nichtbeachtung vertraglicher, insbesondere formaler Pflichten durch den Versicherungsnehmer vorsehen.



Achten Sie im Rahmen der Schadenbegleitung unbedingt auf Fristen - wie zum Beispiel innerhalb der Unfallversicherung auf die 15-Monatsfrist zur ärztlichen Feststellung des Invaliditätsgrades (diese Fristen können je nach Produkt auch länger ausfallen).

Grenzen bei der Schadenbearbeitung

Die Pflichten des Maklers im Schadenfall sind umfangreich. Nicht dazu gehört jedoch die Schadenregulierung des Maklers für den Versicherer. Dies ist nach Ansicht des BGH unzulässig, denn die Tätigkeit gehört nicht zum Berufs- oder Tätigkeitsbild eines Versicherungsmaklers, der die Interessen des Kunden vertritt. Hier würde es zu Interessenkonflikten führen, weil die Interessen des Versicherungsnehmers und die Interessen des Versicherers kollidieren können.



Bitte geben Sie grundsätzlich keine Zusagen zur Deckung. Sollten Sie dem Kunden klar und unmissverständlich Versicherungsschutz bestätigen, auch wenn dieser in Wirklichkeit nicht versicherbar wäre, können Sie für den entstandenen Schaden haftbar gemacht werden.

2.2.5 Kündigung des Maklerauftrages

Sollte es zu einer Beendigung des Maklerauftrages kommen, bedeutet dies nicht, dass Sie zum Zeitpunkt der Kündigungen von allen Pflichten befreit sind. Vielmehr treffen Sie nachvertragliche Interessenwahrnehmungspflichten.

Auch wenn der Kunde den Maklervertrag kündigt, dürfen ihm keine Nachteile entstehen. Treffen Sie daher alle Maßnahmen, um hier entgegenzuwirken und weisen Sie ihn auf Schäden/Themen hin, die der Kunde in der nächsten Zeit noch haben kann. Hierzu zählen zum Beispiel:

- noch bestehende Lücken im Versicherungsschutz hin, die noch nicht geschlossen wurden
- Fristen
- Dynamisierungen
- etc.

Eine kurze Liste mit Schlagworten ist ausreichend.

Verträge, die darüber hinaus noch in unserem Bestand laufen, sind weiterhin zu betreuen.



Bei einer Kündigung des Maklerauftrages zum Beispiel während einer komplexen Schadenregulierung spricht man von einer Kündigung zur Unzeit. Liegt kein wichtiger Kündigungsgrund vor (zum Beispiel wenn der Kunde vorsätzlich falsche Informationen gibt), sind Sie dem Kunden für einen ggf. entstandenen Schaden ersatzpflichtig.



Kündigungen von Makleraufträgen werden ausschließlich in Abstimmung mit der Hauptverwaltung ausgestellt.

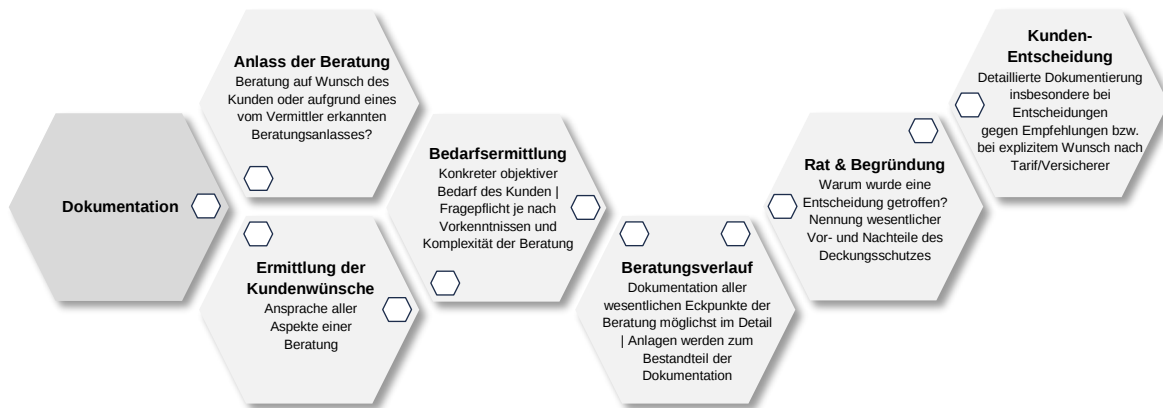
3. Dokumentation

Im Rahmen Ihrer täglichen Arbeit unterliegen Sie umfangreichen Vorgaben zur Dokumentation Ihrer Beratung. Dabei hat die Dokumentation die Komplexität des Versicherungsvertrages zu berücksichtigen und sollte den Kern der Beratung wiedergeben. Darüber hinaus ist jegliche Beratung zu Versicherungsprodukten unverzüglich nach Abschluss der Beratung und vor Abschluss des Geschäftes zu dokumentieren und dem Kunden zu übermitteln.



Je komplexer die Beratung, desto ausführlicher und genauer die Dokumentation.

Es empfiehlt sich, diese Verpflichtungen über ein Protokoll (ergänzt um eine Unterschrift des Kunden) zu erfüllen. Im Beratungsprotokoll werden die Entscheidungen des Kunden festgehalten, insbesondere, wenn diese vom erteilten Rat abweichen.



Das Beratungsprotokoll muss vollständige Angaben enthalten über:

Anlass der Beratung und Dauer/Ort des Gespräches

Erfolgte die Beratung auf Wunsch des Kunden oder aufgrund eines vom Vermittler erkannten Beratungsanlasses wie zum Beispiel gesetzliche Änderungen. Sofern der Kunde den Wunsch geäußert hat, ist dieser festzuhalten (z.B. „Ich habe ein Unternehmen gegründet.“, oder „Wir haben ein Kind bekommen.“)

Kundenwünsche

Befragen Sie den Kunden nach seinen Wünschen und halten Sie diese schriftlich fest. Darüber hinaus sollten alle Aspekte einer Beratung angesprochen werden. Auch wenn der Kunde lediglich sein Auto versichern möchte, sind weitere wichtige Themen wie z.B. Absicherung der Arbeitskraft oder Vorsorge fürs Alter anzusprechen.

Kundenbedarf

Es muss der konkrete objektive Bedarf des Kunden ermittelt und festgehalten werden. Der Umfang der Fragepflicht ist abhängig von den Vorkenntnissen des Kunden und der Komplexität der Versicherungsthematik. Unter anderem über unsere Versicherungsanalyse können Sie die Risikosituation des Kunden erfassen und auf Basis dieser die Ausgestaltung des Versicherungsschutzes nach Art und Umfang ermitteln.

Beratungsverlauf

Es sind die wesentlichen Eckpunkte der Beratung zu dokumentieren. Hierzu gehören auch Ausführungen, warum Vorschläge/Lösungen nicht realisiert werden können bzw. sollen. Beschreiben Sie die Eckpunkte möglichst im Detail.

Anlagen können der Dokumentation beigelegt werden, die dann Bestandteil der Dokumentation werden.



Erfolgt die Beratung unter Anwendung des afm Finanzplans / afm Risikoplane, ist dieser geeignet die Vorgaben zur Dokumentation zu erfüllen.

Handelt es sich um eine Beratung zu einem Ausschnittrisiko, so ist dies eindeutig zu dokumentieren.

Rat und Begründung

Rat und Begründung sind so zu erfassen, dass später eindeutig nachvollzogen werden kann, warum eine Entscheidung getroffen wurde. Benennen Sie wesentliche Vor- und Nachteile des Deckungsschutzes, insbesondere bei Tarifumstellungen oder Umdeckungen.

Kundenentscheidung

Insbesondere Entscheidungen gegen eine Empfehlung wie z.B. Risikoeinschlüsse und Zusatzbausteine sind zu dokumentieren. Sollte der Kunde explizit einen bestimmten Versicherer/Tarif wünschen, ist dies zusammen mit dem Grund zu erfassen.



Im Einzelfall, zum Beispiel innerhalb der KFZ-Versicherung bei Änderung bestimmter weicher Merkmale, ist eine ausführliche Beratung nicht verpflichtend. Dennoch empfiehlt sich die Dokumentation des Vorganges. Legen Sie einfach den Schriftverkehr zum Vorgang im Kundenverwaltungsprogramm ab bzw. nutzen Sie die dort zur Verfügung stehende Gesprächsdokumentation für geführte Telefonate.

Geeignete Unterlagen zur Dokumentation im Überblick (Auszug)

- afm Finanzplan | afm Risikoplan (insbesondere geeignet für die ganzheitliche Beratung)
- Analysebögen (z. B. afm Finanz- und Versicherungsanalyse)
- Fragebögen
- geführter Schriftverkehr und/oder Notizen
- vom Kunden zur Verfügung gestellte Dokumente – hierzu zählen auch Informationen sachverständiger Dritter, die der Kunde selbst eingeschaltet hat
- Angebotsberechnungen (Vergleichsrechner wie z. B. Smart Consult, NAFI oder Morgen und Morgen; Rechentools der Versicherer; etc.)
- Versorgungslückenberechnungen (z. B. über Finanzplaner Pro)

im Rahmen der **bAV-Beratung** zusätzlich:

- Erstberatungsprotokoll bei Arbeitgebergesprächen mit Anlagen wie z. B. Betriebsvereinbarung/Versorgungsordnung, vorhandene Gruppenverträge, Tarifverträge etc. (Erstgespräch)
- Checkliste Qualitätsanalyse bAV (Update für bereits bestehende Kundenverbindungen)
- Beratung über xbAV | haftungssichere Beratung inkl. Dokumentation



Nach § 61 VVG kann der Kunde schriftlich auf die Beratung verzichten. Es muss genau beschrieben sein auf was verzichtet wird (Dokumentation, Beratung, Produktinformation) sowie der Hinweis auf Ausschluss von Schadenersatzansprüchen enthalten sein

Ein Dokumentationsverzicht sollte in der Versicherungsvermittlung nur im Ausnahmefall vereinbart werden. Da im Falle einer Klage bei fehlender bzw. mangelhafter Beratungsdokumentation der Vermittler die Beweislast trägt. Verzichten Sie daher auf den Dokumentationsverzicht.

4. Mobile Unterschrift

Teilweise wird der Einsatz von mobilen Endgeräten wie zum Beispiel Tablets von einzelnen Beratern auch im Antragsprozess getätigt. Bezüglich der Vermeidung von Rechtsrisiken, sind hierbei die innerhalb der Verhaltensregeln zur Datenschutzrichtlinie ergänzten Hinweise dringend zu berücksichtigen!

Zu beachten ist, dass nach bestätigter Rechtsauffassung eine elektronische Unterschrift auf einem PDF Antrag im Unterschriftsfeld beispielsweise mit einem entsprechenden Schreibgerät auf dem Tablet in der Regel wirksam ist.

Von einem Kopieren der Unterschrift und Übertragung auf andere Antragsdokumente ist in jedem Fall abzusehen!

Die bloße Unterschrift auf dem Tablet kann sich allerdings deshalb problematisch auswirken, wenn es in einem späteren potentiellen Rechtsstreit (insbesondere dauerhafte Widerrufserklärung oder mit den Risikoangaben verbundene Obliegenheitsverletzung) um die Beweisbarkeit geht, dass die Unterschrift tatsächlich auch so durch den Unterschreibenden geleistet wurde. Dieses ist rechtswirksam allein durch die geleistete Unterschrift nicht möglich.

Derartige Unterschriften sind nach den Maßgaben unserer Verhaltensregeln zur Datenschutzrichtlinie nur dann für von Antragsunterschriften von Versicherungen, die rechtspersönliche Erklärungen des VN beinhalten (insbesondere Gesundheitsfragen und sonstige Risikoangaben im Leben – und Krankenversicherungsgeschäft) zu akzeptieren, wenn eine separate nichtdigitale Bestätigung über die entsprechende Unterschriftsleistung eingeholt wird.

Gleichmaßen ist es aktuell aufgrund der aktuellen Rechtsauffassung angeraten, die separate afm Datenschutzerklärung zur Wirksamkeit mit einer physischen Unterschrift zu versehen oder dies im Zusammenhang mit dem Maklerauftrag zu vollziehen.

So gesehen sind auch im Falle einer „Laptop gestützten Antragsstrecke“ in jedem Fall zumindest die zwei benannten Erklärungen grundsätzlich mit einer physischen Unterschrift des Kunden zu versehen!

Eine Vorlage für die Erklärung finden Sie innerhalb des FinanzOffice. Bitte legen Sie die gegengezeichnete Erklärung immer im FinanzOffice unter den Dokumenten im Vertrag ab.

Kurz zusammengefasst



Eine elektronische Unterschrift auf einem pdf-Antrag mit bspw. einem Schreibgerät auf dem Tablet ist in der Regel wirksam.



Wir akzeptieren, insbesondere bei Gesundheitsfragen und sonstige Risikoangaben im Leben – und Krankenversicherungsgeschäft, die elektronische Unterschrift nur, wenn eine separate nichtdigitale Bestätigung über die entsprechende Unterschriftsleistung eingeholt wird (siehe auch Verhaltensregeln zur Datenschutzrichtlinie)!

Im Falle einer „Laptop gestützten Antragsstrecke“ sind die afm Datenschutzrichtlinie bzw. der Maklerauftrag zwingend mit einer physischen Unterschrift des Kunden zu versehen!

5. Weiterbildung

Wir sind stetig bestrebt, die Beratungsqualität unserer Mitarbeiter zu festigen und weiterhin auszubauen. Nur so können wir unseren hohen Standard in der Beratung unserer Kunden dauerhaft gewährleisten.

Weitere Informationen zu den umfangreichen gesetzlichen Weiterbildungsanforderungen an den Inhalt und den zeitlichen Umfang der Weiterbildung und dem Weiterbildungsangebot (intern und extern) entnehmen Sie bitte der afm Verhaltensrichtlinie Weiterbildung.