

# **afm Weiterbildung Verhaltensrichtlinie**

Stand 03-2020

## **Inhalt**

### **1. Einführung**

### **2. Weiterbildung**

#### **2.1 Interne Weiterbildung**

#### **2.2 Externe Weiterbildung**

### **3. FAQ**

## 1. Einführung

Mit dieser Richtlinie werden die angebotenen internen und externen Bildungseinrichtungen der afm geregelt. Die Versicherungsrichtlinie (IDD) in Verbindung mit der nationalen Verordnung VersVermV (Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung) fordert die regelmäßige Weiterbildung in Form von 15 Stunden pro Kalenderjahr. Betroffen sind hiervon alle im Versicherungsvertrieb gemäß § 34d Abs.1 GewO, die unmittelbar an der Vermittlung oder Beratung beteiligt sind. Somit jeder, der zu Versicherungsverträgen berät, diese abschließt oder vermittelt; bei der Verwaltung, Erfüllung von Versicherungsverträgen, insbesondere im Schadenfall, mitwirkt. Das sind somit Versicherungsmakler und -vertreter, Versicherungsberater, gebundene Versicherungsvermittler und deren unmittelbar bei der Vermittlung und Beratung mitwirkende Beschäftigten. Ebenso alle Personen, die in der Leitung des Gewerbetriebs für die Versicherungsvermittlung verantwortlich sind. Auch Angestellte, welche in der Vermittlung und Beratung tätig sind. Aber auch Mitarbeiter/-innen in der Vertragsverwaltung oder Schadenbearbeitung. Das gilt auch für Angestellte von Versicherungsunternehmen, die unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsbetrieb beteiligt sind. Die Weiterbildungspflicht der BackOffice-Mitarbeiter/-innen entscheidet sich an der Frage, ob sich aus der Verwaltungstätigkeit, Beratungs- und Informationspflichten ergeben. Das kann im Einzelfall nur der Arbeitgeber/Führungskraft entscheiden. Rein interne Bürotätigkeiten werden nicht von der Weiterbildungspflicht erfasst. Die Nachweispflicht besteht somit für Außen- und Innendienstmitarbeiter, um die Qualitätssicherung spartenübergreifend voranzutreiben.

Ebenfalls die Berufszulassung für Immobilienmakler sowie Wohnungseigentumsverwalter (WEG-Verwalter) und Mietverwalter (für Dritte) fordert eine stetige Weiterbildung, ähnlich der Anforderungen im Rahmen der Tätigkeit nach § 34d GewO. Gewerbetreibende, die eine Erlaubnis nach § 34c Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 GewO als Immobilienmakler und/oder nach § 34c Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 GewO als Immobilienverwalter besitzen, haben eine Weiterbildungspflicht von 20 Zeitstunden innerhalb von drei Jahren. Diese Pflicht gilt auch für bei der erlaubnispflichtigen Tätigkeit mitwirkender Mitarbeiter. Der erstmalige dreijährige Weiterbildungszeitraum umfasst die Kalenderjahre 01. Januar 2018 bis 31. Dezember 2020.

Die Gesetze, Richtlinien und die externen wie internen Vorschriften sind in jedem Fall einzuhalten. Auch das Wissen über Produkte, Dienstleistungen und Prozesse, das für die individuelle Versicherungsberatung notwendig ist, muss auf dem neuesten Stand sein.

Die afm bietet ihren Beratern eine umfassende, in Zeitaufwand und Inhalt angemessene Aus- und Weiterbildung an. Diese Aus- und Weiterbildung hat folgende Inhalte:

- Rechtsgrundlagen
- kaufmännische Grundlagen
- Markt- und Wettbewerbskenntnisse
- Produktkenntnisse
- Vertriebsstrategische Elemente

Die Aus- und Weiterbildung erfolgt intern, extern und / oder online. Mit diesen Maßnahmen wird die Qualitätssicherung innerhalb des Weiterbildungsprozesses weiter vorangebracht. Die Weiterbildungszeit kann über folgende Wege erzielt werden:

- 1.) Über die Teilnahme an Webinaren, welche in wesentlichen Bereichen durch die Fachbereiche des afm Vertriebssupport angeboten werden. Die Bewertung erfolgt über die afm Akademie und wird nicht über „gut beraten“ bewertet.

- 2.) Die durch afm veranstalteten Präsenzveranstaltungen, wie JET/JAT, die Quartalsworkshops und entsprechend gekennzeichneten fachspezifischen Veranstaltungen werden über „gut beraten“ bewertet. Hierbei werden exklusiv für am Vertriebsprozess beteiligte Innendienstmitarbeiter zusätzlich zwei spartenübergreifende Präsenzs Schulungen angeboten, welche ebenfalls über „gut beraten“ bewertet werden.
- 3.) Weiterbildungsangebote der Produkthersteller oder externer Bildungsdienstleister. Eine Bewertung erfolgt hier über die jeweilige Bildungseinrichtung und häufig ebenfalls über „gut beraten“. Erhaltene Teilnahmebescheinigungen müssen eigenständig gesammelt werden.

Eine Summierung jeglicher absolvierter Weiterbildungszeit pro Mitarbeiter erfolgt innerhalb der Mitteilungen/Bestätigungen der afm Akademie nicht. Die Nachweise der afm Akademie, von „gut beraten“ oder von weiteren Bildungsdienstleistern wirken ergänzend und sind als Anlage der nachzuweisenden Bildungszeit im Falle einer von der IHK geforderten Erklärung vorzulegen. Die Nachweise und Unterlagen sind mindestens fünf Jahre auf einem dauerhaften Datenträger vorzuhalten (Print-Originale sind nicht gefordert) und in den Geschäftsräumen aufzubewahren. Die Aufbewahrungsfrist beginnt mit dem Ende des Kalenderjahres, in dem die Weiterbildungsmaßnahme durchgeführt wurde. Die zuständige Industrie- und Handelskammer kann anordnen, dass der Gewerbetreibende ihr gegenüber eine unentgeltliche Erklärung mit dem Inhalt nach untenstehendem Muster über die Erfüllung der Weiterbildungspflicht im vorangegangenen Kalenderjahr durch ihn und seine zur Weiterbildung verpflichteten Beschäftigten abgibt. Die Erklärung, inklusive der Teilnahmebescheinigungen (afm Akademie, gut beraten, externe Bildungseinrichtungen) kann elektronisch erfolgen. Verstöße gegen die Nachweispflicht können mit einem Bußgeld geahndet werden.

### Erklärung über die Erfüllung der Weiterbildungsverpflichtung

für den Zeitraum \_\_\_\_\_

|                                                                                                                         |      |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|
| Name, Vorname, ggf. Unternehmensbezeichnung des Gewerbetreibenden                                                       |      |         |
| Bei juristischen Personen: Name, Vorname des gesetzlichen Vertreters                                                    |      |         |
| Straße, Hausnummer                                                                                                      |      |         |
| PLZ                                                                                                                     | Ort  |         |
| Telefon*                                                                                                                | Fax* | E-Mail* |
| Bezeichnung der Weiterbildungsmaßnahme, Datum, Inhalt, Umfang (Stunden), in Anspruch genommener Weiterbildungsanbieter. |      |         |

\*(Angaben sind freiwillig)

Ich bestätige, dass die nach § 34\_\_\_\_ GewO bestehende Verpflichtung zur Weiterbildung eingehalten worden ist.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum, Unterschrift des Gewerbetreibenden

Die regelmäßig durch afm angebotenen internen und externen Seminare und Webinare werden übersichtlich und umfangreich im BeraterPortal dargestellt. Hier befindet sich auch der Seminarkalender, welcher einen schnellen und praktischen Überblick aller geplanten Veranstaltungen der Akademie ermöglicht.

Die Kosten einzelner Weiterbildungsmaßnahmen werden zum Teil von der afm übernommen. Schulungs- und Werbematerialien werden den Beratern zu Selbstkosten zur Verfügung gestellt.

## **2. Weiterbildung**

### **2.1 Interne Weiterbildung**

#### „afm Präsenzveranstaltung über gut beraten“

afm bietet eine Reihe an internen Bildungsmaßnahmen an. Die Ausbildungen reichen von einem Einarbeitungsworkshop über die Berater-Ausbildung bis hin zum Pensionsmanagement-Experte oder einzelnen themenorientierten Fachausbildungen beziehungsweise als solche gekennzeichnete Sonderveranstaltung innerhalb der Räumlichkeiten der afm Akademie oder vereinzelt auch in den afm Geschäftsstellen und weiteren Veranstaltungsorten.

Nähere Informationen bzw. Unterlagen zu den einzelnen Ausbildungsangeboten stehen im BeraterPortal zur Verfügung.

Neben den mehrtägigen Fach- und Expertenschulungen werden regelmäßig quartalsweise Workshops mit aktuellem Themen- und Praxisbezug durchgeführt, welche insbesondere für die Kundenberater geeignet sind. Für den Innendienst werden ebenfalls entsprechende Schulungen angeboten. Deren Eignung erfolgt durch besondere Kennzeichnung innerhalb des Akademieplans und der Einladung oder die Veranstaltung wird grundsätzlich entsprechend positioniert. Der Vertriebssupport, wie die Berater und Mitarbeiter sind bei der Erarbeitung der Weiterbildungsthemen gemeinsam tätig.

Die Jahresauftakt- und Jahresendveranstaltung werden mit übergreifenden Themen durch die Geschäftsleitung ergänzt, welche schwerpunktmäßig Fach- sowie Marktkenntnisse, Entwicklungen sowie Projekte aufgreifen und weitere Maßnahmen und Ziele ableiten.

Diese durch die afm Akademie durchgeführten Präsenzs Schulungen werden durch afm gemeldet und über „gut beraten“ bewertet. Sobald eine Schulung bei „gut beraten“ gemeldet wurde, erhalten die Kontoinhaber eine entsprechende Mitteilung, sofern die Funktion in Ihrem Kundenaccount, unter Stammdaten aktiviert wurde. Im Folgejahr erhalten alle dort registrieren Mitarbeiter eine Erklärung, wie einen Kontoauszug über die gesamte innerhalb „gut beraten“ absolvierte Weiterbildungszeit. Eine Kopie dieser Bescheinigung aller Kontoinhaber wird einmal jährlich, zu Beginn des Folgejahres zentral durch den Vertriebssupport gesammelt.

Die durchgeführten Workshops und Kompetenztage können jederzeit im BeraterPortal in Form der gehaltenen Präsentationen eingesehen werden.

Die individuelle Anmeldung innerhalb des Portals von „gut beraten“ ist durch den einzelnen Berater oder Innendienstmitarbeiter durchzuführen und ist eine zwingende Voraussetzung für die Dokumentation und den Nachweis der Weiterbildungszeit.

### „afm Webinare über die afm Akademie“

Ein sehr großer Part der internen Weiterbildungsmaßnahme wird effizient durch die afm Akademie abgedeckt. Jeder Fachbereich bietet 10 Webinare über das Jahr verteilt an, die sich sowohl an Berater als auch an Innendienstmitarbeiter richten. Webinare mit einer besonderen Eignung für den Innendienst werden speziell mit dem Symbol ▲ gekennzeichnet. Die Organisation, Durchführung und Dokumentation der Weiterbildungsstunden werden von der Geschäftsleitung und dem Vertriebssupport (hauptverantwortliche Ansprechpartnerin ist Frau Gregorowitsch) zentral gesteuert.

- Die Einladungen werden eine Woche vor dem Seminar, inklusive Beschreibung und der zu erreichenden Weiterbildungszeit per Mail versendet (Verteiler Vertriebssupport, Berater und Innendienstmitarbeiter der Berater).
- Im BeraterPortal stehen regelmäßig die angebotenen Webinare zur Ansicht bereit.
- Die Bewertung orientiert sich an den Grundlagen der „gut beraten“ Weiterbildungsdatenbank und erfolgt in Zeitstunden, welche die Referenten festlegen.
- Am Morgen der jeweiligen Schulungen erhalten alle Mitarbeiter eine Mail von Click Meeting mit den entsprechenden Login Daten.
- Im Anschluss oder im Verlauf jedes Webinar werden 3-4 Fragen als Lernerfolgskontrolle den Teilnehmern gestellt, deren aktive Beantwortung eine Voraussetzung für die Wertung der gesamten Weiterbildungszeit darstellt.
- Die Präsentationen und Tonaufnahmen stehen im BeraterPortal zur wiederholten Ansicht ohne Dokumentation der Weiterbildungszeit zur Verfügung.
- Die Zeitdauern werden von der „afm Akademie“ dokumentiert und halbjährig an die Mitarbeiter gemeldet.
- Die Meldung kann nur erfolgen, wenn der einzelne Berater oder Mitarbeiter mit einem persönlichen Zugang und unter Angabe seines vollständigen Namens an dem Webinar und der Lernerfolgskontrolle teilnimmt.
- 1x pro Jahr (Anfang des Folgejahres) erhalten alle Mitarbeiter eine Bescheinigung der afm Akademie über die erreichte Weiterbildungszeit inklusive detaillierter Aufstellung, welche Themen absolviert wurden.

Die Fachabteilungen informieren zudem verstärkt über selektierte, qualitative Angebote der Kooperationspartner.

## 2.2 Externe Weiterbildung

afm arbeitet im Bereich der externen Bildungsmaßnahmen mit einer Reihe an Bildungsdienstleistern zusammen. Nähere Informationen zu den einzelnen Anbietern stellen die Fachabteilungen zur Verfügung oder sind auf den Internetseiten der Unternehmen präsent.

Nach Bedarf werden auch Inhouse-Seminare organisiert, wobei hier eine Mindestteilnehmerzahl erreicht werden muss. Sollte diese nicht erreicht werden, muss die Anmeldung zur Fortbildung im Einzelfall selbständig erfolgen.

### 3. FAQ

**1. Sind nur die zu Weiterbildung verpflichtet, welche auch Kundenkontakt haben?**

Nein, die Weiterbildungspflicht hängt nicht davon ab, ob man Kundenkontakt hat oder nicht.

**2. In welcher Form sind Führungskräfte von der Weiterbildungspflicht betroffen?**

Für Führungskräfte gilt die Weiterbildungspflicht, wenn Tätigkeiten in ihren Aufgabenbereich fallen, die als Versicherungsvertrieb zu werten sind.

**3. Sind Vertriebsmitarbeiter/-innen von der regelmäßigen Weiterbildungsverpflichtung ausgenommen, wenn sie von qualifizierten, sich regelmäßig weiterbildenden Führungskräften angeleitet und beaufsichtigt werden?**

Nein. Diejenigen Beschäftigten, die tatsächlich vermitteln oder beraten, müssen sich stets weiterbilden.

**4. Sind Teilzeitmitarbeiter und geringfügig Beschäftigte auch im vollen Umfang zur Weiterbildung verpflichtet?**

Ja.

**5. Fallen produktakzessorische Vermittler ebenfalls unter die Weiterbildungspflicht?**

Ja, auch diese müssen sich regelmäßig weiterbilden. Jedoch werden hier nicht die obligatorischen 15 Zeitstunden gefordert. Sie müssen sich aber über „geeignete Maßnahmen“ regelmäßig weiterbilden.

**6. Fallen Annex-Vermittler unter die Weiterbildungspflicht?**

Nein.

**7. Wie viele Stunden müssen Weiterbildungspflichtige absolvieren, die aus Elternzeit / langer Krankheit etc. zurückkehren?**

Es ist unerheblich, wann jemand die Versicherungsvertriebstätigkeit wieder aufnimmt - auch bei Rückkehr aus langer Krankheit oder aus der Elternzeit: es bleibt bei den 15 Zeitstunden pro Jahr. Nur, wenn man ein ganzes Kalenderjahr nicht tätig war, dann muss in diesem Jahr keine Weiterbildung nachgewiesen werden.

**8. Ist die Teilnahme an „gut beraten“ Pflicht?**

Nein. „gut beraten“ Punkte sind nicht erforderlich und stellt keine gesetzliche Pflicht dar. Es zählen die erworbenen Weiterbildungsstunden, die vom jeweiligen Weiterbildungsanbieter kostenlos bescheinigt werden. Dieser Weiterbildungsgeber kann die „afm Akademie“, „gut beraten“, aber auch ein Produktgeber sein.

## **9. Wie weise ich meine Weiterbildungsstunden nach?**

Sie müssen nicht jedes Jahr einen Nachweis ausfüllen und bei der Aufsichtsbehörde einreichen. Die Kontrolle erfolgt in unregelmäßigen Abständen. Somit ist es wichtig die Bescheinigungen der Weiterbildungsanbieter sorgfältig nach Kalenderjahr zu sammeln. Eine regelmäßige Routinekontrolle durch die Aufsichtsbehörde ist im Gespräch.

Nach unserem Akademiekonzept wird der Nachweis ergänzend durch die Meldung an "gut beraten" (Voraussetzung ist natürlich eine eigenständige Registrierung des einzelnen Mitarbeiters) und die hiermit verbundene Dokumentation der Weiterbildungszeit sowie die Dokumentation der "reinen" Weiterbildungszeit der afm Akademie ohne Meldung an "gut beraten".

## **10. Was geschieht, wenn die 15 Stunden nicht nachgewiesen werden können?**

Wenn Sie oder einer Ihrer zur Weiterbildungsverpflichteten Mitarbeiter/-innen nicht nachweisen können, handelt es sich um eine Ordnungswidrigkeit, die mit zu 3.000 € je Verstoß geahndet werden kann. Bei mehrfachen Verstößen kann die gewerberechtliche Zuverlässigkeit nicht mehr gegeben sein und Ihnen kann dann die § 34d GewO-Erlaubnis entzogen werden.