



NÜRNBERGER
VERSICHERUNG

BT4all FA

FAQ - Ihre Anregungen und Fragen
Nürnberg, 30.06.2022

1. Beratung - Versicherungs-Check FA

- Datenschutzrechtliche Einwilligung - Grundsätzlich notwendig?
- Datenschutzrechtliche Einwilligung - Aushändigung an Kunden zwingend erforderlich?
- Datenschutzrechtliche Einwilligung - Warum wird als Ansprechpartner in der Erklärung nur der Vermittler genannt?
- Datenschutzrechtliche Einwilligung - Wann müssen personenbezogene Daten trotz vorliegender Erklärung gelöscht werden?
- Datenschutzrechtliche Einwilligung – Archivierung
- Angabe zu Fremdverträgen
- Versicherungsanalyse – Archivierung
- Versicherungsanalyse – Beratung eines Paares

2. SHURS Familienschutz – FA Produkte

- Vorvertragliche Anzeigepflicht
- Unterbinden von mehrfachem Antragsversand
- Antragskopie/Verbraucherinformationen an VN
- Antragskopie an VN - ohne Unterschrift rechtskonform?

3. Übergreifende Themen - Verschiedenes

- Passwörter zum Öffnen verschlüsselter Dateien - Antragskopien (an Vermittler/Agentur)
- Passwörter zum Öffnen verschlüsselter Dateien - Dateien an den Kunden/VN
- Dokumentenbereitstellung im AFS-Partner - Kombianträge
- Speichern von Angeboten und Anträgen
- Benutzerverwaltung - Vermeidung von Datenverlust
- Benutzerverwaltung - Initiale Anmeldung

Ihre Anregungen und Fragen

Datenschutzrechtliche Einwilligung.

Ihre Frage:

„Ist dieses Formular grundsätzlich notwendig bzw. sind die Inhalte nicht schon im Antrag geregelt?“

Die Einwilligung aus einem bestehenden Versicherungsvertrag ist nicht ausreichend, um die im Rahmen des Versicherungs-Check FA erfassten „weichen“ Kundendaten über den bestehenden Versicherungsvertrag hinaus zu speichern und auszuwerten.

Werden solche Kundendaten gespeichert, ist die datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung im Rahmen des Versicherungs-Check FA zwingend einzuholen.

Liegt bereits eine Einwilligungserklärung aus einer vorausgegangen Analyse vor, kann die Erfassung mit der Bestätigung des Button mit „Ja“ bei **Einwilligung bereits vorhanden** übersprungen werden.



Ihre Anregungen und Fragen

Datenschutzrechtliche Einwilligung.

Ihre Frage:

„Warum wird die unterschriebene datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung im weiteren Verarbeitungsprozess lediglich per E-Mail an den Vermittler und die Agentur (wenn in der Benutzerverwaltung unter „E-Mail für Antragskopie“ eingetragen), aber nicht an den VN verschickt?“

Lösung:

Ab der Version 07.2021 kann analog zum SHURS-FA-Antrag im 3. Prozessschritt auch eine Kopie der unterschriebenen Einwilligungserklärung an den Kunden versendet werden.



Ihre Anregungen und Fragen

Datenschutzrechtliche Einwilligung.

Ihre Frage:

„Warum steht unter der Erklärung als Ansprechpartner lediglich der Vermittler und nicht die Agentur?“

Nach Art. 9 Abs. 1 EU-Datenschutzverordnung ist der Berater verpflichtet die Nutzung der personenbezogenen Daten zu erläutern und vom Kunden/Interessenten genehmigen zu lassen. Insbesondere bei einem Erstkontakt ist er in der Regel sein direkter Ansprechpartner.

Im Falle des Widerrufs der erteilten Einwilligungserklärung müssen die lokal auf dem Laptop/Tablet des Vermittlers gespeicherten Daten zum Versicherungs-Check FA sofort gelöscht werden, ebenso die im Zusammenhang mit der Analyse an die Agentur weitergeleiteten Informationen.

Ihre Anregungen und Fragen

Datenschutzrechtliche Einwilligung.

Ihre Frage:

„Wie lange können die im Rahmen des Versicherungs-Check FA erfassten personenbezogenen Daten gespeichert werden?“

Sofern kein aktives Vertragsverhältnis mit einem Kunden besteht, dürfen die Daten auch bei Vorliegen einer Einwilligungserklärung maximal 6 Monate gespeichert werden. Jeder Kontakt während dieser Zeit verlängert die zulässige Speicherung um weitere 6 Monate.

Besteht ein Vertragsverhältnis, ist diese Beschränkung nicht mehr gegeben. Dann gelten die Aufbewahrungsfristen aus dem Vertragsverhältnis.

Ihre Anregungen und Fragen

Datenschutzrechtliche Einwilligung.

Ihre Frage:

„Wer ist für die Archivierung der datenschutzrechtlichen Einwilligungserklärung verantwortlich?“

Die Archivierung der Einwilligungserklärung (PDF) ist durch den Vermittler/die Agentur durchzuführen, als Nachweis auch sog. „weiche“ Kundendaten speichern zu dürfen.

Ihre Anregungen und Fragen

Angabe zu Fremdverträgen.

Ihre Anregung:

„Bei der Kundenanalyse sollte dem Kunden die Möglichkeit eingeräumt werden, keine Angaben zu Fremdverträgen machen zu müssen. Macht der Kunde von diesem Recht Gebrauch, sollte dies auch schriftlich in der Druckausgabe zur Kundenanalyse fixiert werden.“

Um bedarfsgerecht beraten zu können, ist es unumgänglich den Kunden zu bereits bestehenden Versicherungsverträgen zu befragen.

Ihre Anregungen und Fragen Versicherungsanalyse.

Ihre Fragen:

„Muss die Versicherungsanalyse bei der Agentur vor Ort archiviert werden? Gibt es dafür ggf. eine Aufbewahrungsfrist zu beachten?“

„Ist die Versicherungsanalyse auch an die GD einzureichen?“

Die Versicherungsanalyse wird lokal beim Vermittler gespeichert und sollte zusätzlich bei der Agentur archiviert werden. Kommt kein Vertragsverhältnis zustande, soll die Löschung nach 6 Monaten erfolgen. Siehe auch Ausführungen zum Datenschutz.

Der Versicherungs-Check FA ist eine Kundenakte. Eine Übermittlung an die GD ist nicht vorgesehen.

Ihre Anregungen und Fragen Versicherungsanalyse.

Ihre Anregung:

„Der Versicherungs-Check FA ist zu sehr auf den Kunden ausgerichtet.

Situation: Besuch bei einem Paar – Mann und Frau wollen einen Unfallantrag jeweils als VN abschließen.

Für den Partner muss ein eigener Versicherungs-Check FA durchgeführt werden.“

Empfehlung: Laden Sie die Daten der ersten Analyse und gehen Sie mit dem Partner Schritt für Schritt die einzelnen Masken durch. Viele der zunächst erfassten Daten können meist unverändert übernommen werden. Oft werden nur Korrekturen beim Namen, Geburtsdatum, der beruflichen Stellung oder bei der Priorisierung der Wünsche erforderlich.

Ihre Anregungen und Fragen

Vorvertragliche Anzeigepflicht.

Ihre Frage:

„Ist der Expander zur „Vorvertraglichen Anzeigepflicht“ zwingend notwendig? Sowohl der Kunde, als auch der Vermittler bestätigen die Kenntnisnahme bzw. Einhaltung mit ihren Unterschriften im Antrag.“

Die Bestätigung, dass der Kunde auf die Wahrheitspflicht hingewiesen wurde, dient als Hinweis-/Erinnerungsfunktion für den Vermittler.

Ihre Anregungen und Fragen

Unterbinden von mehrfachem Antragsversand.

Ihre Frage:

„Ist sich der Abschlussvermittler nicht sicher, ob der abgeschlossene Vertrag bereits elektronisch an die Agentur übermittelt wurde, hat er die Möglichkeit diesen Antrag aus seiner Sicherung nochmals herzustellen und nochmals zu versenden.“

Ist hier eine Plausibilitätsprüfung bzw. ein Hinweisfenster („Achtung Vertrag wurde bereits versendet“) möglich?“

Technisch leider nicht umsetzbar.

Hinweis: Die E-Mail-Adresse des Vermittlers ist ein Pflichtfeld in der Benutzerverwaltung. Er erhält damit nach einem erfolgreichem Antragsversand immer eine Kopie des Antrags.

Ihre Anregungen und Fragen

Antragskopie/Verbraucherinformationen an VN.

Ihre Anregung:

„Es ist nicht zu 100 % sichergestellt, dass der Kunde eine Antragskopie und die erforderlichen Verbraucherinformationen zugeschickt bekommt. Anwenderfehler durch den Abschlussvermittler sollten ausgeschlossen werden.“

- Der Vermittler bestätigt im 5. Prozessschritt „Antrag“ im Expander „Erklärungen, Abschlussdaten“ die Form der Aushändigung der Verbraucherinformationen und ist für die Übermittlung in der bestätigten Form verantwortlich.

Lösung: Als Erinnerungsvermerk für den Vermittler haben wir unter „SHURS Familienschutz“ → „FA Produkte“ vor Vertragsabschluss noch einen entsprechenden Hinweis eingebaut.

Eine spartenübergreifende Lösung konnte nicht erreicht werden.



Ihre Anregungen und Fragen

Antragskopie an VN.

Ihre Frage:

„Auch wenn die Unterlagen im 5. Prozessschritt „Antrag“ ordnungsgemäß übermittelt werden, ist der Antrag an dieser Stelle noch nicht unterschrieben – der Kunde hat demnach keinen Antragsdurchschlag mit Unterschrift. Ist dies rechtskonform?“

Für einen wirksamen Vertragsabschluss ist es zwingend erforderlich, dass der Kunde die Verbraucherinformationen vor Vertragsabschluss vollständig erhalten hat. Die ihm überlassene Antragskopie muss nicht unterzeichnet sein.

Lösung: Seit der Version 10.2020 können Sie jetzt unter „FA Produkte“ im letzten Prozessschritt vor der Unterzeichnung des Antrags festlegen, ob der Kunde automatisch eine verschlüsselte Kopie seines unterschriebenen Antrags erhalten soll.



Ihre Anregungen und Fragen

Passwörter zum Öffnen verschlüsselter Dateien.

Ihre Anregung/Frage:

„Zur Zeit existiert beim Öffnen der verschlüsselten **Antragskopien (an Vermittler/Agentur)** ein Unterschied zwischen Komposit- und Leben-/KV-Geschäft. Für das Kompositgeschäft gilt die in der Benutzerverwaltung hinterlegte Agenturnummer 888003XXX, für LV-/KV-Geschäft die Agenturnummer 889003XXX. Im E-Mail-Posteingang ist nicht zu erkennen, um welche Sparte es sich handelt. Ist eine Vereinheitlichung der Passwörter möglich?“

Leider nein, dies ist eine vertriebs- und fachbereichsübergreifende Entscheidung zur Vereinheitlichung der Prozesse.

Lösung: Wir werden in den E-Mail-Text die Sparte aufnehmen.



Ihre Anregungen und Fragen

Passwörter zum Öffnen verschlüsselter Dateien.

Ihre Anregung/Frage:

„Als Kennwort für **Dateien an den Kunden/VN** soll das Geburtsdatum des Kunden abänderbar vorbelegt werden (gilt gleichermaßen für Analyse, Angebot oder Antrag aus „SHURS Familienschutz“).

Wir haben den vielfachen Wunsch nach einem durchgängigen einheitlichen Vorgehen mit der Version 04.2022 für Sie umgesetzt.



Ihre Anregungen und Fragen


Dokumentenbereitstellung im AFS-Partner.

Ihr Anliegen:

„Schließe ich beim Kunden z. B. eine Unfallversicherung und gleichzeitig eine PHV ab, werden ins AFS-Partner zwei Neuzugänge eingestellt. Beim Betrachten der im AFS eingehenden Dateien muss man feststellen, dass in jeder Datei der Antrag Unfall und der Antrag Haftpflicht hinterlegt sind. Dies kann bei der Weiterverarbeitung/ Archivierung zu Verwirrung und damit verbundenen Fehlern führen.“

Die Trennung eines Kombiantrags nach Sparten oder versicherter Person ist technisch leider nicht möglich.

Die freizugebende Sparte ist für den Bearbeiter in der Agentur eindeutig im AFS-Partner zu erkennen. Hier sehen wir keinen Handlungsbedarf – aber bei Unfallverträgen mit mehreren VP`s. Diesen Punkt haben wir bei der Weiterentwicklung des Programms im Blick.



Ihre Anregungen und Fragen

Speichern von Angeboten/Anträgen.

Ihre Anregung:

„Grundsätzlich ist es sehr gut, dass Angebote und Anträge abgespeichert werden können. Es wäre aber überaus erfreulich und sinnvoll, wenn man z. B. in der Benutzerverwaltung einstellen könnte, in welchem Ordner auf dem Laptop die Speicherung erfolgt.“

Dies ist technisch leider nicht möglich.

Bitte sehen Sie sich dazu unsere Empfehlungen in den **Tipps** an.

Ihre Anregungen und Fragen

Benutzerverwaltung – Vermeidung von Datenverlust.

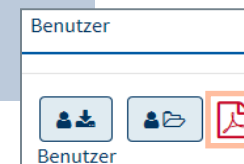
Ihre Frage:

„Warum sind meine Benutzerdaten immer wieder weg?“

Diese Meldung kommt immer dann, wenn der Browserverlauf gelöscht wurde.

Damit die Benutzerdaten erhalten bleiben, sind Einstellungen im Internet-Browser notwendig. Eine Beschreibung / Anleitung dazu finden Sie in der BT4all unter „Informationen“, „Aktuelles“ unter „Benutzerdaten dauerhaft einstellen“.

Wir empfehlen Ihnen, die Benutzerdaten als weitere Sicherheit regelmäßig zu speichern. Eine Anleitung dazu gibt es direkt in der Benutzerverwaltung links oben neben den beiden Schaltflächen.



Ihre Anregungen und Fragen

Benutzerverwaltung – Initiale Anmeldung.

Ihre Frage:

„Warum werde ich nach dem Löschen von Benutzerdaten nach der Agenturnummer und dem Vermittler-Status gefragt?“

Dies ist unvermeidlich.

Abschlussstelle und Vermittler-Status sind Teil der Benutzerdaten, die direkten Einfluss auf die Felder der weiteren Erfassungsmasken haben. Diese beiden Einträge identifizieren Sie als FA-Vermittler.



Ihre Anregungen, Verbesserungen und Wünsche

Gemeinsam schaffen wir es. Teilen Sie uns weiterhin mit, was nicht klappt. Aber lassen Sie uns auch zuversichtlich die positiven Dinge der BT4all sehen und nutzen.

Think positive!



Haftungsbeschränkung

Die Inhalte dieser Präsentation wurden mit größtmöglicher Sorgfalt und nach bestem Gewissen erstellt. Dennoch übernimmt die NÜRNBERGER keine Gewähr für die Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit der bereitgestellten Informationen. Die NÜRNBERGER haftet nicht für Schäden, die daraus resultieren, dass auf die Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der Inhalte dieser Präsentation vertraut wurde. Die NÜRNBERGER behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen, Ergänzungen oder Löschungen der Inhalte dieses Foliensatzes vorzunehmen.

Urheberrecht

Die, in dieser Präsentation veröffentlichten Inhalte, Werke und bereitgestellten Informationen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Art der Vervielfältigung, Bearbeitung, Verarbeitung, Einspeicherung und jede Art der Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der NÜRNBERGER. Das unerlaubte Kopieren der bereitgestellten Informationen ist nicht gestattet.

Alle Personen- und Funktionsbezeichnungen stehen für beide Geschlechter gleichermaßen.

Herausgeber: NÜRNBERGER Versicherung
Ostendstraße 100, 90334 Nürnberg
www.nuernberger.de