

Qualitätssicherungshandbuch

Weiterbildung der Versicherungsvermittler in Deutschland



Impressum

Herausgeber

Initiative *gut beraten* – Weiterbildung der Versicherungsvermittler
c/o Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Arabellastraße 29
81925 München
Telefon: 089-922001-850
Telefax: 089-922001-855
Internet: www.gutberaten.de
Email: info@gutberaten.de

Gremienbegleitung

Ausschuss Qualitätssicherung Weiterbildung Versicherungsvermittler
Ausschuss Weiterbildung der Versicherungsvermittler

Gleichstellungshinweis:

Ist zur besseren Lesbarkeit im nachfolgenden Text nur auf die weibliche oder männliche Person Bezug genommen, so sind damit immer beide Geschlechter gemeint.

Auflage 1
Dezember 2013

Begleitwort

Die deutsche Versicherungswirtschaft betreibt die Initiative *gut beraten* – Weiterbildung der Versicherungsvermittler in Deutschland. Die Initiative hat das Ziel, den Berufsstand der Versicherungsvermittler weiter zu professionalisieren. Hierzu gehört unabdingbar neben einer soliden Erstqualifikation auch eine regelmäßige Weiterbildung. Diese soll über die Initiative *gut beraten* gefördert und gegenüber der Öffentlichkeit transparent gemacht werden.

Dabei ist es den Initiatoren ein besonderes Anliegen, dass die Initiative von einem hohen Maß an Zuverlässigkeit und Qualität geprägt ist. Der Kunde soll sich darauf verlassen können, dass ein Vermittler, der an dieser freiwilligen Initiative teilnimmt, auch tatsächlich das geforderte Maß an Weiterbildungsmaßnahmen erfüllt und dass die im Weiterbildungskonto des Versicherungsvermittlers eingetragenen Bildungsmaßnahmen den Anrechnungsregeln der Initiative entsprechen.

Daher soll der Grundsatz gelten: Vertrauen „ex ante“ durch die Akkreditierung der Bildungsdienstleister, die sich damit verpflichten, die Anrechnungsregeln und die weiteren Durchführungsbestimmungen der Initiative einzuhalten.

Darüber hinaus ist es von hoher Bedeutung, eine Evaluierung „ex post“ durch geeignete Überprüfungsverfahren herzustellen. Hierbei haben sich Qualitätssicherungsausschuss und die Träger der Initiative auf ein Auditverfahren verständigt. Dieses soll gewährleisten, dass alle eingetragenen Weiterbildungspunkte auf den Konten der Vermittler den Anrechnungsregeln entsprechen.

Durch die Veröffentlichung dieses Qualitätssicherungshandbuchs im Downloadbereich unserer Homepage ist auch das Verfahren zur Qualitätskontrolle transparent. Die Träger der Initiative werden den Fortschritt dieses Branchenprojekts und seine Umsetzung in die Praxis stets mit einem wachsamen Auge auf die Qualität begleiten.

Allen Anbietern von Bildung für Versicherungsvermittler danke ich im Namen des Ausschusses der Trägerverbände Weiterbildung der Versicherungsvermittler für den verantwortungsvollen Umgang beim Eintragen der Weiterbildungsmaßnahmen.



Dr. h.c. Josef Beutelmann
Vorsitzender des Berufsbildungswerks der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
und Vorsitzender des Ausschusses Weiterbildung der Versicherungsvermittler

Gliederung

1.	Einführung	6
2.	Grundsätze	8
2.1.	Zuständigkeiten für die Qualitätssicherung	8
2.2.	Grundsätze für die Qualitätssicherung	8
3.	Die Akkreditierung als Bildungsdienstleister bzw. als Trusted Partner	9
3.1.	Grundsätzliches	9
3.1.1.	Verwendung des Begriffs Bildungsdienstleister (BDL).....	9
3.1.2.	Verwendung des Begriffs Trusted Partner (TP).....	9
3.2.	Der Akkreditierungsprozess	10
3.3.	Pflichten des akkreditierten Bildungsdienstleiters bzw. Trusted Partners	11
3.4.	Registrierung des akkreditierten Bildungsdienstleiters bzw. Trusted Partners	11
3.5.	Veröffentlichung der Akkreditierung	12
3.6.	Berechtigung zur Logo-Verwendung	12
3.7.	Reakkreditierung	12
3.8.	Ausweis der akkreditierten Bildungsdienstleister und Trusted Partner	12
4.	Auditierung der Bildungsdienstleister	13
4.1.	Ziel der Auditierung.....	13
4.2.	Gegenstand der Auditierung	13
4.3.	Verfahren der Auditierung.....	13
4.3.1.	Auswahl des Bildungsdienstleiters für das Audit.....	13
4.3.2.	Ankündigung des Audits	14
4.3.3.	Auditplan	14
4.3.4.	Dokumentenprüfung	14
4.3.5.	Prüfbericht	14
4.3.6.	Verfahren für Versicherungsunternehmen unter dem Verhaltenskodex für den Vertrieb des GDV	14
4.3.7.	Plausibilitätsprüfung.....	14
4.4.	Auditoren	15
4.4.1.	Kriterien für die Zulassung von Auditoren zum Zertifizierungsverfahren	15
4.4.2.	Schulung der Auditoren	15
4.4.3.	Zertifizierung der Auditoren.....	16
4.4.4.	Qualitätssicherung der Auditoren	16
4.4.5.	Anforderungen zur Rezertifizierung.....	17
4.4.6.	Pflichten des zertifizierten Auditors	17
4.4.7.	Veröffentlichung der zertifizierten Auditoren.....	17
4.5.	Missbrauchsfälle	17
4.6.	Schiedsstelle für Akkreditierung und QS-Sicherung	18
5.	Verfahren für nicht-akkreditierte Weiterbildungsanbieter.....	18
5.1.	Nicht-akkreditierte Bildungsanbieter	18
5.2.	Manuelle Eintragung von Weiterbildungspunkten	18
5.3.	Prüfkriterien durch die Geschäftsstelle bei der manuellen Eintragung von Weiterbildungspunkten	19
6.	Ausweis von Weiterbildungspunkten in Bildungsprogrammen	20
7.	Weiterführende Quellen.....	20

Abkürzungsverzeichnis

AR	Anrechnungsregeln
BDL	Bildungsdienstleister
GBP	<i>gut beraten</i> -Portal
TP	Trusted Partner
TPB	Trusted Partner Basis
TPS	Trusted Partner Service
WBD	Weiterbildungsdatenbank
WP	Weiterbildungspunkt

1. Einführung

Die verantwortungsvolle Aufgabe der Versicherungsvermittler¹

Versicherungsvermittler erfüllen eine wichtige und verantwortungsvolle sozialpolitische Aufgabe: Hierbei stehen die finanzielle Sicherheit im Schadenfall und die Vorsorge ihrer Kunden im Vordergrund. Ziel dieser Initiative der Verbände der Versicherungswirtschaft ist die weitere Professionalisierung des Berufsstands der Versicherungsvermittler. Das anspruchsvolle Berufsbild des Versicherungsvermittlers im Sinne dieser Initiative umfasst alle diejenigen, die Kunden beraten, Versicherungsschutz vermitteln und Kunden betreuen.

Die Notwendigkeit für regelmäßige Weiterbildung

Die Versicherungswirtschaft unterliegt häufigen Änderungen der gesetzlichen Grundlagen. Innovationen bei Produkten und Dienstleistungen für den Kunden machen ein „Lernen auf Vorrat“ gerade in diesem Wirtschaftszweig unmöglich. Die Professionalität bleibt in der Versicherungsvermittlung nicht bei einer Erstausbildung stehen, sondern muss kontinuierlich weiterentwickelt werden.

Für einen Versicherungsvermittler mit professionellem Berufsverständnis ist die ständige Weiterbildung eine Selbstverständlichkeit. Sie nutzen die vielfältigen Angebote des Bildungsmarktes im Interesse ihrer Kunden und damit auch im eigenen Interesse.

Der Bedarf für ein verbindliches und transparentes Weiterbildungssystem

Die Versicherungswirtschaft steht in einem von der Finanzkrise geprägten politischen Klima vor der Herausforderung, die bestehenden Weiterbildungsaktivitäten zu fokussieren, unternehmensübergreifende Regeln zu formulieren und auf einer neuen professionellen Plattform in transparenter Form auch für den Verbraucher zu dokumentieren.

Das Leitbild für die Weiterbildung der Versicherungsvermittler

Das Leitbild für die Weiterbildung der Versicherungsvermittler orientiert sich am Bedarf des Kunden. Weiterbildung unterstützt Vermittler bei ihrer Aufgabe, Kunden kompetent zu beraten und zu betreuen und zielt auf den Ausbau folgender Fähigkeiten:

- Privat- und Gewerbekunden situations- und bedarfsgerecht beraten und kundengerechte Versicherungs- und Vorsorge-Lösungen entwickeln und anbieten
- Bestandskunden regelmäßig und nachhaltig betreuen
- Im Schadenfall notwendige Servicemaßnahmen zügig und umfassend organisieren
- Schäden sach- und vertragsgerecht regulieren
- Die Qualität der Beratungs- und Betreuungsprozesse kontinuierlich sicherstellen

Dieses Leitbild für die Weiterbildung von Versicherungsvermittlern ist durch eine umfassende Beschreibung der erforderlichen Kompetenzen hinterlegt. Dabei handelt es sich um eine kompetenzorientierte Beschreibung der Weiterbildung, die sich an den Erfordernissen des Marktes, den rechtlichen Anforderungen und der betrieblichen Praxis ausrichtet. Darüber

¹ Der Begriff Versicherungsvermittler wird in diesem Text generisch – also unabhängig vom Vermittlerstatus und für alle Arten von Vertriebswegen – gebraucht. Ebenso schließt der Begriff Versicherungsvermittler in diesem Text grundsätzlich männliche und weibliche Personen gleichermaßen ein.

hinaus umfasst die Kompetenzmatrix auch Fach- und personale Kompetenzen, durch die der Vermittler seine Fähigkeiten sichert, erweitert und sich weitere Tätigkeitsfelder erschließt.

Die Verbände der Versicherungswirtschaft setzen mit ihrer Initiative Impulse für die Weiterbildung der Vermittler. Insgesamt wird hierdurch eine Kultur der selbstverantwortlichen Weiterbildung durch alle Versicherungsvermittler entwickelt, die für Dritte in einer einheitlichen Form nachvollziehbar dargestellt wird.

Das Konzept zur Weiterbildung der Versicherungsvermittler

Die Weiterbildungsinitiative basiert auf der freiwilligen Teilnahme. Sie orientiert sich an den eingeführten Systemen der freien Berufe, in denen Bildungsaktivitäten durch das Sammeln von Credit Points bzw. Weiterbildungspunkten gegenüber der Öffentlichkeit transparent gemacht werden.

Im Rahmen dieser Initiative wird der Anspruch erhoben, dass teilnehmende Versicherungsvermittler in einem Zeitraum von 5 Jahren 200 Weiterbildungspunkte sammeln. Ein Weiterbildungspunkt entspricht einer Lerneinheit von 45 Minuten.

Auf einem Weiterbildungskonto werden die individuellen Weiterbildungsaktivitäten jedes teilnehmenden Vermittlers mit den zugehörigen Punktzahlen erfasst.

Ziele und Adressaten dieser Broschüre

In dieser Broschüre ist beschrieben, auf welche Weise die Qualitätssicherung in der Initiative erfolgt. Die Broschüre richtet sich daher an Anbieter von Bildungsmaßnahmen (Bildungsdienstleister), die ihren Schwerpunkt bei Angeboten für die Zielgruppe der Versicherungsvermittler legen oder an deren Maßnahmen Versicherungsvermittler teilnehmen, um ihre Fach- und Beratungskompetenz auszubauen.

Diese Regeln sind transparent, d.h. sie sind öffentlich bekannt gegeben und können von Unternehmen, Vermittlern, Anbietern von Bildungsmaßnahmen, Kunden, Verbraucherschutzorganisationen, Presse – also allen interessierten Gruppen und der interessierten Öffentlichkeit – eingesehen werden.

2. Grundsätze

2.1. Zuständigkeiten für die Qualitätssicherung

Für die Entwicklung der Grundsätze und Kriterien der Qualitätssicherung haben die Trägerverbände der Initiative *gut beraten* den Ausschuss *Qualitätssicherung Weiterbildung Versicherungsvermittlung* eingerichtet. Er setzt sich zusammen aus Repräsentanten der Trägerverbände der Initiative, aus Experten von Institutionen, die sich innerhalb oder außerhalb der Versicherungsbranche mit Aspekten der Qualitätssicherung befassen, aus Bildungsverantwortlichen der Versicherungsunternehmen sowie Repräsentanten der freien Bildungsdienstleister.

Zu den Hauptaufgaben des Ausschusses Qualitätssicherung gehören die Entwicklung von Kriterien zur Zulassung von Bildungsanbietern für das Eintragen von Weiterbildungspunkten in die Weiterbildungs-Datenbank und die Entwicklung und Überprüfung von Verfahren zur Sicherstellung der regelkonformen Anrechnung von Weiterbildungspunkten bei Bildungsanbietern.

Der Ausschuss Qualitätssicherung Vermittlerweiterbildung berichtet an den Ausschuss der Trägerverbände „*Weiterbildung der Versicherungsvermittler*“, der die entwickelten Grundsätze verabschiedet.

2.2. Grundsätze für die Qualitätssicherung

Bei der freiwilligen Initiative eines Wirtschaftszweigs stellt sich die Frage, wie ernsthaft und mit welcher Nachhaltigkeit ein solches Vorhaben betrieben wird. Die deutsche Versicherungswirtschaft hat über ihre Trägerverbände den Anspruch an höchste Seriosität und Transparenz bei der Einführung ihrer Initiative zur Weiterbildung der Versicherungsvermittler formuliert.

Dazu gehört zum einen, dass nachvollziehbar dargestellt wird, welche Bildungsmaßnahmen mit Weiterbildungspunkten angerechnet werden. Die detaillierten Anrechnungsregeln sind in einer eigenen Veröffentlichung beschrieben. Dazu gehört weiter, dass Anbieter von Weiterbildungsmaßnahmen sich an diese Anrechnungsregeln halten und dies nachweisen können.

Zum Anspruch an Seriosität und Transparenz gehört demnach ein System welches sicherstellt, dass die vereinbarten Regeln eingehalten werden. Ziel der Qualitätssicherung ist es, dass alle Beteiligten – Versicherungsvermittler, Bildungsanbieter, Kunden, Verbände und die interessierte Öffentlichkeit sich darauf verlassen können, dass nur solche Weiterbildungen mit Punkten honoriert werden, die gemäß der Anrechnungsregeln dem Kunden im Beratungs- und Vermittlungsgespräch zugute kommen. Das System der Qualitätssicherung muss auch gewährleisten, dass es mögliche Fälle von Fehlverhalten einzelner Beteiligten im System aufdeckt und verhindert.

Gleichzeitig soll die Qualitätssicherung keine bürokratischen Hürden für Vermittler, Versicherungsunternehmen und Bildungsanbieter aufbauen. Daher folgt das System der Qualitätssicherung dem Grundsatz

„Vertrauen ex ante – Prüfung ex post!“

Bildungsanbieter, die einen Zugang zum System und damit die Möglichkeit erwerben möchten, Weiterbildungspunkte auf den Konten gut zu schreiben, werden im besten Sinne des Wortes „akkreditiert“ (lat. credere: glauben, vertrauen). Sie vereinbaren mit dem Zugang

zum System, die Regeln einzuhalten. Im Nachgang, also ex post, wird geprüft, ob sie sich an die vereinbarten Regeln halten (Auditierung; lat. audire: hören).

3. Die Akkreditierung als Bildungsdienstleister bzw. als Trusted Partner

3.1. Grundsätzliches

3.1.1. Verwendung des Begriffs Bildungsdienstleister (BDL)

Als Bildungsdienstleister im Sinne dieser Initiative und in der weiteren Verwendung der Bezeichnung in diesem QS-Handbuch werden alle Anbieter von Bildung bezeichnet, die sich an die Zielgruppe der Versicherungsvermittler unmittelbar wenden oder die Bildungsmaßnahmen anbieten, die von Versicherungsvermittlern zur Ausbildung ihrer Fach- und Beratungskompetenz ausgewählt werden.

Bildungsdienstleister sind also zum Beispiel die Organisationseinheiten von Versicherungsunternehmen, von Maklerhäusern oder Vertriebsgesellschaften, die als Schwerpunktaufgabe die professionelle Erstellung und Durchführung von Bildungsangeboten für die Zielgruppe dieser Initiative haben sowie Unternehmen, die Bildungsangebote auf dem freien Markt in offener Form anbieten. Ebenso können Verbände der Versicherungswirtschaft, die Bildungsmaßnahmen für Vermittler anbieten, als Bildungsdienstleister fungieren.

Jeder Anbieter von Bildungsdienstleistungen, der am System der „Regelmäßigen Weiterbildung für Versicherungsvermittler in Deutschland“ teilnehmen und Weiterbildungspunkte mittels elektronischer Verfahren auf Vermittlerkonten gutschreiben möchte, muss durch die Geschäftsstelle der Initiative akkreditiert werden. Die Akkreditierung ist Voraussetzung für die Buchung von Weiterbildungspunkten auf den Weiterbildungskonten der Versicherungsvermittler.

Die Akkreditierung erfolgt für alle BDL nach den gleichen Kriterien und Prozessen: Die Zulassung als BDL ist unabhängig von der Größe des BDL. Jede Organisation, die Weiterbildungsmaßnahmen für Versicherungsvermittler anbietet, die die Fach- und Beratungskompetenz des Vermittlers betreffen, kann die BDL-Funktion übernehmen. Im Verfahren zur Akkreditierung von Bildungsdienstleistern erfolgt kein Unterschied zwischen natürlichen und juristischen Personen bzw. Körperschaften des öffentlichen Rechts.

3.1.2. Verwendung des Begriffs Trusted Partner (TP)

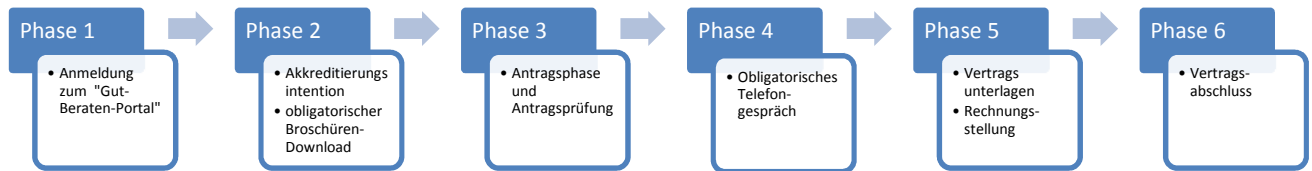
Ein Trusted Partner nimmt die Identifikation des Vermittlers nach dessen schriftlicher Einverständniserklärung vor, übermittelt die Stammdaten des Vermittlers zur Kontoeröffnung in der Weiterbildungsdatenbank und bestätigt das Vorliegen einer angemessenen Erstqualifikation nach den Vorgaben der Initiative. Die Funktionen eines Trusted Partners bedürfen jeweils der Zustimmung des Vermittlers.

Es gibt zwei Arten von Trusted Partner-Funktionen: Neben dem oben geschilderten *Trusted Partner Basis* kann mit Einwilligung des Vermittlers zusätzlich den Status eines *Trusted Partner Service* einnehmen. Damit verfügt der Trusted Partner Service über ein uneingeschränktes Leserecht und pflegt das Weiterbildungskonto eines Vermittlers.

Für die Funktion als Trusted Partner ist eine Akkreditierung erforderlich.

3.2. Der Akkreditierungsprozess

Der Akkreditierungsprozess läuft in folgenden sechs Phasen ab:



1. Phase – Anmeldung zum „Gut-Beraten-Portal (GBP)“

Die Akkreditierung von BDL erfolgt online. Das GBP liefert die technische Unterstützung des online-Akkreditierungsprozesses.

Zum Anstoß des Akkreditierungsprozesses ist die Anforderung von Zugangsdaten für das gut-beraten-Portal (GBP) erforderlich. Über den Button „Login“ der Homepage www.gutberaten.de werden die Zugangsdaten zum GBP angefordert. Dazu sind Angaben zum Unternehmen sowie die Nennung einer aktiven E-Mail-Adresse erforderlich. Die Zugangsdaten werden automatisch generiert und an diese E-Mail-Adresse versandt.

2. Phase – Akkreditierungsintention sowie obligatorischer Download von Broschüren

Zunächst ist die Entscheidung notwendig, wozu eine Akkreditierung erfolgen soll. Mögliche Optionen sind:

- Akkreditierung als Bildungsdienstleister (BDL)
- Akkreditierung als Trusted Partner (TP)
- Akkreditierung als BDL und TP

Der Download der Broschüren „Anrechnungsregeln“, „Das Konzept“ sowie das Dokument „Kostenbeiträge / Leistungsbeschreibung“ sind zusätzlich notwendig.

3. Phase – Antragsphase und Antragsprüfung

Der Antrag erfasst u.a. folgende Angaben zum Unternehmen

- Firmierung und Gesellschaftsform
- Vertretungsberechtigte
- verantwortlicher Ansprechpartner
- zusätzlich freiwillige Angaben zu statistischen Zwecken

Je nach Gesellschaftsform ist die Eintragung in das Handelsregister (HR-Auszug), die Gewerbeanmeldung oder ein anderer qualifizierter Nachweis für eine unternehmerische Tätigkeit dem Akkreditierungsantrag als pdf-Datei über das *gut beraten* Portal zur Verfügung zu stellen.

Für die Akkreditierung als BDL erkennt der Antragsteller die Anrechnungsregeln in der jeweils gültigen Fassung an und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Mit dem Akkreditierungsvertrag verpflichtet sich der BDL ebenfalls, regelmäßig die Trainer-, Tutoren-, bzw. Webautorenqualität sicherzustellen sowie die Maßnahmen regelmäßig zu evaluieren. Darüber hinaus ist ein Bildungsverantwortlicher zu benennen.

Bepunktetes Seminarbeispiel

Mit dem Akkreditierungsantrag ist ein durch den BDL nach den Anrechnungsregeln

bepunktetes Seminarbeispiel aus dem eigenen Bildungsangebot als pdf-Datei über das *gut beraten* Portal zur Verfügung zu stellen. Hierzu können die Bildungsdienstleister ihre eigenen Vorlagen verwenden.

Der Antragsteller erhält eine E-Mail, sobald alle erforderlichen Unterlagen vollständig vorliegen und durch die Geschäftsstelle geprüft sind.

4. Phase – Obligatorisches Telefongespräch

Sobald die Unterlagen durch die Geschäftsstelle positiv geprüft sind, vereinbart die Geschäftsstelle mit dem BDL /TP einen Termin zu einem Telefongespräch (obligatorisch); die Dauer wird mit ca. 30 Minuten veranschlagt.

Antragsteller und Geschäftsstelle erörtern im Telefonat die vorliegenden Dokumente und Fragen des BDL / TP zum Verfahren und zu den Anrechnungsregeln. Das Telefonat wird dokumentiert und archiviert.

5. Phase – Vertragsunterlagen / Rechnungstellung

Nach erfolgtem obligatorischen Telefonat verschickt die Geschäftsstelle die Vertragsunterlagen. Nach Eingang des unterzeichneten Vertrags in der Geschäftsstelle folgt die Kostenrechnung für die Akkreditierung. Die Kostenbeiträge unterscheiden sich je nach dem beantragten Status (BDL / TP) und können der Homepage www.gutberaten.de entnommen werden.

6. Phase – Vertragsabschluss

Nach Zahlungseingang des Kostenbeitrags für die Akkreditierung werden Akkreditierungslogo/s und Akkreditierungsurkunde/n zum Download im GBP bereitgestellt.

Der BDL bzw. TP wird automatisch, sofern die Zustimmung zur Veröffentlichung mit dem Akkreditierungsantrag gegeben wurde, in das Verzeichnis der akkreditierten BDL / TP aufgenommen. Dieses ist über die Homepage www.gutberaten.de einseh- und abrufbar. Zusätzlich erhält der akkreditierte BDL bzw. TP die Erlaubnis zur Nutzung des Logos „akkreditierter Bildungsdienstleister“ bzw. „Trusted Partner“, das auf dem GBP zum Download bereitgestellt wird.

Der Akkreditierungsprozess ist damit abgeschlossen.

3.3. Pflichten des akkreditierten Bildungsdienstleisters bzw. Trusted Partners

Die Rechte und Pflichten des akkreditierten Bildungsdienstleisters bzw. Trusted Partners sind vertraglich untersetzt.

3.4. Registrierung des akkreditierten Bildungsdienstleisters bzw. Trusted Partners

Alle durch die Geschäftsstelle der Initiative akkreditierten Bildungsdienstleister bzw. Trusted Partner erhalten eine Akkreditierungsnummer, die wie folgt aufgebaut ist:

Bildungsdienstleister	GB-BDL-JJJJMMTT-3XXXX
Trusted Partner	GB-TP-JJJJMMTT3XXXX

3.5. Veröffentlichung der Akkreditierung

Die Geschäftsstelle veröffentlicht Namen, ggf. die Anschrift sowie den Gültigkeitszeitraum der Akkreditierung unter Angabe der Akkreditierungsnummer auf der Homepage der Initiative. Der BDL bzw. TP muss der Veröffentlichung zuvor zugestimmt haben. Die Geschäftsstelle der Initiative ist jedoch berechtigt, diese Angaben bei berechtigtem Interesse an Dritte weiterzugeben, sofern sie im Zusammenhang des Audits oder Revisionen in der Geschäftsstelle angefordert werden. Der BDL wird vor Weitergabe der Anschrift darüber in Kenntnis gesetzt. Die Grundsätze des Datenschutzes werden dabei beachtet.

3.6. Berechtigung zur Logo-Verwendung

Akkreditierte Bildungsdienstleister bzw. Trusted Partner können dem Markt und auch ihren Kunden mittels eines Logos ihre Akkreditierung bekanntmachen, sofern dies gewünscht wird. Die Logos werden nach Vertragsabschluss durch die Geschäftsstelle zur Verfügung gestellt. Die Berechtigung zur Verwendung der Logos gilt nur so lange, wie eine gültige Akkreditierung vorliegt. Nach Ablauf der Akkreditierung müssen die Logos durch den ehemaligen akkreditierten BDL bzw. TP auf eigene Kosten von allen Webseiten, Werbematerialien und Dokumenten entfernt werden.

3.7. Reakkreditierung

Die Akkreditierung ist ein einmaliger Vorgang für die Bestehensdauer der freiwilligen Initiative *gut beraten - Weiterbildung der Versicherungsvermittler in Deutschland*. Nach Ablauf von 5 Jahren erfolgt eine automatische Abfrage, ob eine Fortsetzung des Vertrags gewünscht wird, um eine Aktualisierung der Datensätze vornehmen zu können.

Eine Reakkreditierung kann u.a. aus zwei Gründen notwendig werden:

- 1) Der Vertrag wird aufgrund von Regelverstößen, z.B. bei einem BDL nach nicht erfolgreichem Wiederholungsaudit, gekündigt. Damit verliert z. B. der BDL seine Akkreditierung, den Zugang zum System der Weiterbildungsdatenbank und die Berechtigung, für seine Teilnehmer Weiterbildungspunkte gutzuschreiben.
- 2) Aufgrund gesetzlicher Vorgaben oder der Änderung der Akkreditierungsbedingungen durch den Trägersausschuss ergibt sich der Bedarf, dass andere Nachweise als bei der ersten Akkreditierung zu erbringen sind. In diesem Fall behält sich die Geschäftsstelle die Änderungskündigung der Verträge mit der Möglichkeit der Reakkreditierung unter geänderten Bedingungen vor.

3.8. Ausweis der akkreditierten Bildungsdienstleister und Trusted Partner

Bei erfolgter Akkreditierung als Bildungsdienstleister oder als Trusted Partner werden über das *gut beraten*-Portal die nebenstehenden Logos zur Verfügung gestellt, die zur Kommunikation in Bildungsprogrammen oder anderen Veröffentlichungen von den Bildungsdienstleistern oder Trusted Partnern genutzt werden können.

Der akkreditierte Bildungsdienstleister bzw. Trusted Partner verpflichtet sich, die Logos nur zusammen mit der Akkreditierungsnummer für Zwecke der Veröffentlichung zu verwenden.



4. Auditierung der Bildungsdienstleister

4.1. Ziel der Auditierung

Das Auditverfahren soll gewährleisten, dass eventuelle Missbräuche bei der Vergabe der Weiterbildungspunkte durch Bildungsdienstleister aufgedeckt und verhindert werden können. Die Audits basieren – bis auf Ausnahmefälle – auf einer formalen Prüfung von Dokumenten.

4.2. Gegenstand der Auditierung

Die Audits werden auf der Grundlage von folgenden Dokumenten durchgeführt, die für den Zweck des Audits revisionssicher aufbewahrt werden müssen:

- Einladungsschreiben an alle Teilnehmer muss im Vorfeld zugestellt werden (AR S. 7)
- Beschreibung der Maßnahme für den Teilnehmer (Teilnehmerbeschreibung, AR S. 7 und Muster AR S. 15)
- Korrektur bepunktete Trainer-Ablaufpläne (Muster AR ab S. 16)
- Führen einer Teilnehmerliste zur Sicherstellung der Teilnahme

Geprüft wird

1. die Einhaltung der organisatorischen Regeln, wie sie in den „Regeln zur Anrechnung von Weiterbildungsmaßnahmen“, Kapitel 3.1, beschrieben sind,
2. die Einhaltung der inhaltlichen Regeln, wie sie in den „Regeln zur Anrechnung von Weiterbildungsmaßnahmen“, Kapitel 3.2, beschrieben sind,
3. der Nachweis, dass der Teilnehmer, dem die WP gutgeschrieben wurden, an der betreffenden Maßnahme teilgenommen hat.

4.3. Verfahren der Auditierung

Die Auditierung dient der Sicherstellung des regelkonformen Verhaltens der BDL. Zielvorgabe sollte sein: In einem Zeitraum von 5 Jahren soll jeder BDL mindestens einmal auditiert werden. Zudem kann auch auf Wunsch des BDL ein Audit durchgeführt werden. Bei Auffälligkeiten aus der Weiterbildungsdatenbank darf jederzeit ein zusätzliches Audit anberaumt werden („anlassbezogene Audits“). Das kann beispielsweise bei erheblichen, offensichtlich nicht plausiblen Eintragungen in der Weiterbildungsdatenbank der Fall sein.

Das Verfahren verläuft in folgenden Phasen, die nachfolgend erläutert sind:



4.3.1. Auswahl des Bildungsdienstleisters für das Audit

Die Verteilung der Auditzeiträume auf die Bildungsdienstleister nimmt die Geschäftsstelle nach dem Zufallsverfahren vor. Im Zeitraum von fünf Jahren soll jeder Bildungsdienstleister mindestens einmal auditiert worden sein. Dabei wird die Taktung zu Beginn der Initiative enger sein, um Erfahrungen aus dem Audit möglichst frühzeitig zur Verbesserung von

Prozessen nutzen zu können. Die Geschäftsstelle wird freiwillige Meldungen von Bildungsdienstleistern für Auditierungen bei der Vergabe der Auditzeiträume berücksichtigen.

4.3.2. Ankündigung des Audits

Die Audits werden beim Vertragspartner angekündigt, durchgeführt und erfolgen auf der Grundlage einer Stichprobe.

4.3.3. Auditplan

Die *Stichproben* für das einzelne Audit bei einem BDL werden aus der Anzahl der vom BDL in der Weiterbildungsdatenbank gemeldeten Veranstaltungen (Präsenz, Blended-, E-Learning etc.) gezogen. Der Auditor legt eine angemessene Stichprobe für das jeweilige Audit fest. Der Auditor erstellt einen Auditplan und fordert die für das Audit notwendigen Dokumente an.

4.3.4. Dokumentenprüfung

Im Regelfall erfolgt das Audit in Form einer „Online-Dokumentenprüfung“ mit der Möglichkeit zu Rückfragen bei dem vereinbarten Ansprechpartner. Werden im Audit Abweichungen von den Anrechnungsregeln festgestellt, kann ein Wiederholungsaudit oder - in verdächtigen Fällen - eine Vor-Ort-Prüfung anberaumt werden.

4.3.5. Prüfbericht

Der Prüfbericht wird dem Bildungsdienstleister vom Auditor zugestellt und bei Bedarf besprochen. Der Prüfbericht kann mit folgendem Ergebnis abschließen:

- (1) Ohne Anmerkungen, wenn sich aus den Dokumenten eine Übereinstimmung mit den Regeln zur Anrechnung von Bildungsmaßnahmen ableiten lässt
- (2) Mit Anmerkungen, wenn aus den Dokumenten vereinzelt eine Abweichung zu den Regeln zur Anrechnung von Bildungsmaßnahmen hervorgeht
- (3) Mit Abweichungen, wenn aus den Dokumenten systematische Abweichungen zu den Regeln zur Anrechnung von Bildungsmaßnahmen hervorgehen.

Das Ergebnis des Audits wird der Geschäftsstelle mitgeteilt.

4.3.6. Verfahren für Versicherungsunternehmen unter dem Verhaltenskodex für den Vertrieb des GDV

Für Unternehmen, die dem Verhaltenskodex für die Versicherungsvermittlung des GDV beigetreten sind, gelten die Vorgaben für die Durchführung eines Audits im Rahmen der Initiative in gleicher Weise.

4.3.7. Plausibilitätsprüfung

Die Geschäftsstelle führt regelmäßig Plausibilitätsprüfungen in der Weiterbildungsdatenbank durch, um auffällige und unwahrscheinliche Häufungen von WP-Meldungen aufzudecken. Für solche Fälle können zusätzliche Audits angesetzt werden.

4.4. Auditoren

Auditoren beurteilen die korrekte Umsetzung und Einhaltung der Regeln zur Anrechnung von Bildungsmaßnahmen sowie die zulässige Vergabe von Weiterbildungspunkten an den einzelnen Vermittler.

Die Auditierung der Bildungsdienstleister erfolgt über freie Auditoren. Diese werden von der Geschäftsstelle der Initiative ausgebildet, zertifiziert und bei deren Zustimmung auf der Homepage der Initiative gelistet. Die zu auditierenden Bildungsdienstleister wählen sich einen Auditor aus und rechnen die Audit-Leistung direkt mit dem Auditor ab.

Auditoren müssen in der Lage sein, die definierten Auditanforderungen zu erfüllen. Der Ausschuss *Qualitätssicherung Weiterbildung Versicherungsvermittler* legt die Kriterien für die Zertifizierung der Auditoren fest. Auf dieser Grundlage entscheidet die Geschäftsstelle über die Zertifikatsvergabe.

4.4.1. Kriterien für die Zulassung von Auditoren zum Zertifizierungsverfahren

Der Kandidat muss

- eine Ausbildung als Auditor für die Normenreihe DIN 9000, bevorzugt für die Norm DIN 29990 nachweisen (Zertifikat, Teilnahmebescheinigung)

und

- mindestens 1 Jahr Berufserfahrung als Auditor nachweisen (Lebenslauf, Zeugnisse oder andere geeignete Nachweise)

und

- unbefangen sein, d.h. es darf keine Interessenlage vorliegen, die seine Urteilsfähigkeit als Auditor beeinträchtigt, z.B. durch eine weitere Funktion als Bildungsdienstleister, in einem Gremium der Initiative *gut beraten* oder in einem dem zu Auditierenden nahestehenden Organisationsbereich Mitarbeiter von akkreditierten Bildungsdienstleistern sind von der Funktion des Auditors ausgeschlossen. Die Ablehnung eines Auditors wegen Besorgnis der Befangenheit findet statt, wenn ein Grund vorgebracht wird, der geeignet ist, Misstrauen gegen die Unparteilichkeit eines Auditors zu rechtfertigen. In Zweifelsfällen entscheidet der Ausschuss Qualitätssicherung Weiterbildung Versicherungsvermittler.

4.4.2. Schulung der Auditoren

Der Kandidat wird in einer Schulung durch die Geschäftsstelle in den Aufgabenbereich eingewiesen. Sollte der Kandidat bei mehrmaliger (max. 3) Einladung stets seine Schulungsteilnahme absagen, so wird davon ausgegangen, dass der Kandidat nicht weiter an einer Zertifizierung interessiert ist. Schulungsabsagen, die nicht durch eigenes Verschulden (z.B. wegen Krankheit) erfolgen, sind davon nicht betroffen. Absagen sind jedoch grundsätzlich zu begründen und zu belegen.

4.4.3. Zertifizierung der Auditoren

Für den Erhalt eines Zertifikats, der zur Tätigkeit als Auditor im Rahmen der Initiative *gut beraten* berechtigt, muss der Auditor eine Prüfung erfolgreich absolvieren. Die Prüfung besteht aus der Begutachtung in Rollenspielen während der Schulung und einer schriftlichen Prüfung am Ende des Schulungstags. In den Rollenspielen werden typische Auditsituationen simuliert, in denen die Fähigkeit des Kandidaten, Audits eigenständig durchzuführen, seitens der Geschäftsstelle beurteilt wird. Die schriftliche Prüfung erfolgt in Form eines 20-minütigen Tests.

Alle von der Geschäftsstelle zertifizierten Auditoren erhalten eine Zertifizierungsnummer, die wie folgt aufgebaut ist: GB-AUD-JJJJMMTT-3XXXX.

Die Zertifizierung wird für einen Zeitraum von 5 Jahren ausgesprochen.

Im Falle eines Nichtbestehens kann die Wiederholung der Prüfung wahlweise zeitnah separat als Einzelprüfung oder in der nächsten Auditorenschulung bzw. -prüfung erfolgen. Eine zweite Wiederholung ist nicht möglich – der Antrag auf Zertifizierung wird abgelehnt.

4.4.4. Qualitätssicherung der Auditoren

Um die Qualität des Auditverfahrens sicherzustellen und Prozessverbesserungen sowie Schulungsbedarf zu identifizieren, wird die Tätigkeit des Auditors evaluiert und dokumentiert. Die Beurteilung erfolgt standardisiert auf der Grundlage von Fragebögen an die auditierten Bildungsdienstleister und Checklisten der Geschäftsstelle, in der die Zusammenarbeit des Auditors mit der Geschäftsstelle erfasst und beurteilt wird.

Darüber hinaus organisiert die Geschäftsstelle in regelmäßigen Abständen Veranstaltungen zum Erfahrungsaustausch der Auditoren in Abstimmung mit dem Ausschuss *Qualitätssicherung Weiterbildung Versicherungsvermittlung*.

4.4.5. Anforderungen zur Rezertifizierung

Strebt der zertifizierte Auditor nach Ablauf der Zertifizierungsdauer von 5 Jahren eine Rezertifizierung an, muss er an den von der Geschäftsstelle angebotenen Erfahrungsaustauschterminen der Auditoren gem. 4.4.4 teilgenommen haben.

4.4.6. Pflichten des zertifizierten Auditors

Der zertifizierte Auditor gibt eine schriftliche Erklärung darüber ab, bei seinen Tätigkeiten die Vorgaben des Ausschusses *Qualitätssicherung Weiterbildung Versicherungsvermittlung* bzw. der Geschäftsstelle einzuhalten und die Vertraulichkeit der ihm bei seinen Tätigkeiten zur Kenntnis gelangten Informationen zu wahren sowie bei Prüftätigkeit Bewertungen objektiv und unabhängig durchzuführen.

Die Geschäftsstelle der Initiative behält sich vor, bei Vorliegen eines öffentlichen Interesses Audits zu begleiten. Kosten für die Begleitung entstehen nicht.

4.4.7. Veröffentlichung der zertifizierten Auditoren

Die Geschäftsstelle veröffentlicht die Namen, Kontaktdaten und Akkreditierungsnummern der zertifizierten Auditoren sowie den Gültigkeitszeitraum des Zertifikats im Internet (auf der Homepage der Initiative). Der Auditor muss der Veröffentlichung der Angaben zuvor zugestimmt haben. Die Geschäftsstelle der Initiative ist jedoch berechtigt, diese bei berechtigtem Interesse Dritter weiterzugeben, sofern sie im Zusammenhang mit Audits oder Revisionen bei der Geschäftsstelle angefordert wird. Der Auditor wird vor Weitergabe der Anschrift darüber in Kenntnis gesetzt. Die Grundsätze des Datenschutzes werden dabei beachtet.

Umgang mit den Auditsergebnissen und Konsequenzen

Stufensystem

	Ergebnis des Audits	Maßnahmen / Konsequenzen
1.	Anmerkungen im Audit	Versprechen der Abänderung; Prüfungsaspekt bei nächstem regulärem Audit
2.	Abweichung im Audit → systemgefährdend	Wiederholungsaudit zu den Abweichungen / Telefonat Ggf. Vor-Ort-Termin
3.	Nichtbestehen des Wiederholungsaudits	Ankündigung der Vertragskündigung mit Nachbesserungsfrist
4.	Verstreichen der Nachbesserungsfrist oder Nichtbestehen der Nachbesserung	Kündigung des Vertrages / der Vereinbarung

Zu 4.: Die Vertragskündigung bedeutet, dass der BDL seine Akkreditierung und damit den Zugang zum System der Weiterbildungsdatenbank und die Berechtigung, für seine Teilnehmer Weiterbildungspunkte gutzuschreiben, verliert. Bei einer Vertragskündigung muss der betroffene BDL das Logo „akkreditierter BDL“ auf eigene Kosten von allen Webseiten, Werbematerialien und Dokumenten entfernen. Gleichzeitig wird der BDL von der Listung der akkreditierten BDL auf der Homepage der Initiative entfernt. Vor einer Reakkreditierung kann der QS-Ausschuss eine angemessene Sperrfrist festlegen.

4.5. Missbrauchsfälle

Jede Form von Missbrauch wird juristisch geprüft und kann eine sofortige Kündigung des Vertrags zwischen Geschäftsstelle und dem Bildungsdienstleister auslösen.

4.6. Schiedsstelle für Akkreditierung und QS-Sicherung

Können Auditor und BDL keine Einigkeit zum Ergebnis des Prüfberichtes erzielen oder ist sich der Auditor selbst in Zweifelsfällen unsicher fungiert der QS-Ausschuss als Schiedsstelle und entscheidet. Das Schiedsverfahren ist anonym, die einfache Mehrheit der anwesenden Teilnehmer des QS-Ausschusses ist ausreichend. In dringenden Fällen, die eine schnelle Entscheidung des QS-Ausschusses erfordern, wird die Schiedsentscheidung per Umlaufverfahren vom QS-Ausschuss eingeholt.

5. Verfahren für nicht-akkreditierte Weiterbildungsanbieter

5.1. Nicht-akkreditierte Bildungsanbieter

Im Rahmen der Initiative soll es grundsätzlich möglich sein, dass Versicherungsvermittler Weiterbildungspunkte aus solchen Maßnahmen erhalten, die von nicht-akkreditierten Anbietern durchgeführt wurden. Solche Anbieter sind in der Regel nicht auf die Zielgruppe der Versicherungsvermittler spezialisiert, bieten jedoch Bildungsmaßnahmen an, die für bestimmte Gruppen von Versicherungsvermittlern zur Stärkung ihrer Fach- und Beratungskompetenz in ihrem spezifischen Tätigkeitsfeld genutzt werden.

Sollen Weiterbildungspunkte von Maßnahmen nicht-akkreditierter Bildungsdienstleister eingetragen werden, ist sicherzustellen, dass diese WP den gleichen Qualitätskriterien entsprechen wie die der akkreditierten Bildungsdienstleister. Das bedeutet, dass in einem manuellen Verfahren die gleichen Prüfungen vorgenommen werden wie für Bildungsdienstleister, die akkreditiert worden sind und sich einem Auditverfahren unterziehen. Der nachfolgend dargestellte Prozess soll diese Qualitätsprüfung gewährleisten.

5.2. Manuelle Eintragung von Weiterbildungspunkten

Die Eintragung von Weiterbildungspunkten nicht-akkreditierter Bildungsanbieter erfolgt durch die Geschäftsstelle. Den Kostenbeitrag für die manuelle Eintragung trägt der Antragsteller, d.h. der Versicherungsvermittler.

Der Kostenbeitrag für die manuelle Eintragung von Weiterbildungspunkten, der vom Antragsteller zu leisten ist, ist der Tabelle „Kostenbeiträge/Leistungsbeschreibung“ zu entnehmen, die auf der Homepage der Initiative unter www.gutberaten.de zum Download bereitsteht.

Damit die Geschäftsstelle die Einhaltung der Regeln zur Anrechnung der Weiterbildungspunkte bei der beantragten Bildungsmaßnahme prüfen kann, werden über das Formular „Manuelle Prüfung von Weiterbildungspunkten“, das von der Geschäftsstelle ausgehändigt wird, folgende Angaben erfragt:

- Name, Anschrift des Bildungsdienstleisters
- Name, Anschrift des Teilnehmers, E-Mail-Adresse, Identitätsnachweis, Versicherungsvermittler-Nummer aus der Weiterbildungsdatenbank (WBD)
- Titel der besuchten Veranstaltung
- Art der besuchten Maßnahme (Vortrag / Seminar / Workshop / E-Learning / sonstige Maßnahmen); Es ist eine Veranstaltungsbeschreibung analog der Anforderung der Anrechnungsregeln beizufügen:

- Veranstaltungsort
- Datum und Dauer (Beginn, Ende, Dauer ohne Pausen in UE)
- Referent / Leiter
- Unterschrift des Veranstalters

Der Antragsteller muss das Formular ausfüllen und vom nicht-akkreditierten Bildungsdienstleister unterschreiben lassen. Für Fälle, in denen ein Bildungsdienstleister keine Unterschrift unter das Formblatt setzen kann oder möchte, reicht ersatzweise eine unterschriebene Teilnahmebescheinigung des Bildungsanbieters zu der beantragten Bildungsmaßnahme, die dem Formblatt beizulegen ist.

5.3. Prüfkriterien durch die Geschäftsstelle bei der manuellen Eintragung von Weiterbildungspunkten

Die Geschäftsstelle tritt in die Prüfung ein, sofern folgende Voraussetzungen gegeben sind:

- Das Formular „manuelle Prüfung von Weiterbildungspunkten“ liegt vollständig ausgefüllt und mit der Unterschrift des Antragstellers gemäß Abschnitt 5.2 versehen vor. Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, tritt die Geschäftsstelle nicht in die manuelle Prüfung ein, der Antrag kann nicht bearbeitet werden. Die Geschäftsstelle prüft
 - 1) den Träger der Bildungsmaßnahme
 - 2) die inhaltliche Übereinstimmung und Anwendung der Anrechnungsregeln, insbesondere der organisatorischen und inhaltlichen Regeln sowie die Anwendung der Kompetenzmatrix. Ist die Dauer der Bildungsmaßnahme nachvollziehbar, wird ein Weiterbildungspunkt pro Unterrichtseinheit von 45 Minuten vergeben.
- Die Geschäftsstelle informiert den Antragsteller über das Ergebnis der Prüfung per E-Mail und teilt die Summe der anerkannten Weiterbildungspunkte mit. Der Antragsteller erhält die Möglichkeit, innerhalb von 14 Tagen Einspruch gegen das Ergebnis einzulegen.
- Liegt ein Einspruch vor, erläutert die Geschäftsstelle die Berechnung der anzuerkennenden Weiterbildungspunkte. Sollte weiterhin Erklärungsbedarf erforderlich sein und der Einspruch aufrechterhalten werden, entscheidet der Qualitätssicherungsausschuss in nächster Stufe.

6. Ausweis von Weiterbildungspunkten in Bildungsprogrammen

Bildungsanbieter haben die Möglichkeit, die Anzahl der Weiterbildungspunkte in ihrem Weiterbildungsprogramm auszuweisen. Um einen einheitlichen Auftritt zu gewährleisten und einer Falschverwendung des Logos *gut beraten* zu begegnen, stellt die Geschäftsstelle allen Bildungsdienstleistern auf der Homepage der Initiative das folgende Logo zur Verfügung, das mittels Grafikprogramm bearbeitbar ist.



7. Weiterführende Quellen

Homepage der Initiative: www.gutberaten.de

Broschüre „Das Konzept“

Broschüre „Regeln zur Anrechnung von Weiterbildungspunkten“