

Bedingungen für die Nutzung der Software Live Contract

Diese Bedingungen regeln die Nutzung der Software "Live Contract" (nachfolgend „Software“).

Anbieter der Software ist die SyncPilot GmbH (im Folgenden „SyncPilot“).

Die Verwaltung und technische Organisation der Software erfolgt durch die Bayerische Landesbrandversicherung AG (BLBV AG), ein Unternehmen des Konzerns Versicherungskammer.

Die Nutzung der Software setzt voraus, dass Sie den nachfolgenden Nutzungsbedingungen zustimmen. Bitte lesen Sie sich diese deshalb sorgfältig durch und bestätigen diese bei Nutzungsaufnahme in der zur Verfügung gestellten Checkbox. Änderungen werden Ihnen jeweils zur Kenntnis gebracht und bedürfen Ihrer erneuten Zustimmung. Ohne Ihr Einverständnis zu den Nutzungsbedingungen, können Sie die Software nicht nutzen.

1. Allgemeines zu Live Contract

Die BLBV AG stellt den Vertriebspartnern der Unternehmen des Konzerns Versicherungskammer mit der Software eine Technologie zur digitalen Bearbeitung zur Verfügung, mit welcher der Vertriebspartner jederzeit seine Kundenanliegen (z.B. Bearbeitung von Änderungsvorgängen in bestehenden Neuanträgen sowie in Bestandsvorgängen und Schriftverkehr wie Vorversicherungskündigungen) telefonisch umfassend und fallabschließend bearbeiten kann.

Dabei kann der Vertriebspartner während eines Telefongesprächs mit seinem Kunden digital und fallabschließend Vorgänge bearbeiten. Gleichzeitig werden hierbei die Vertriebssysteme des Konzerns Versicherungskammer für die Erfassung und Dokumentation unterstützend einbezogen.

Der Kunde kann über die Software auf den Dokumenten eine Unterschrift über Smart Devices - wie Smartphone oder Tablet - oder über touchfähige Geräte wie Laptop/Notebook seine elektronische Signatur leisten. Gleiches gilt für die bereits in den Vertriebssystemen vorhandenen Signaturmöglichkeiten mit Linkversand. Eine Signatur mit Maus ist aktuell bis auf weiteres sowohl in der Software als auch in den Vertriebssystemen ausdrücklich untersagt und nicht rechtsgültig.

Die Software ist als ergänzende Hilfestellung zu der gegenwärtigen Vertriebssystemlandschaft des Konzerns Versicherungskammer zu verstehen. Als web-basierte Anwendung unterstützt sie vor allem die gegenwärtigen Antragsprozesse in den Vertriebssystemen des Konzerns Versicherungskammer.

Der Vertriebspartner ist in der Wahl seiner Kommunikationsmittel mit seinen Kunden frei, er kann seine Beratungsgespräche mit den Kunden auch mittels anderer, von ihm gewählter Kommunikationswege durchführen.

Die Verantwortung für die Einhaltung der dem Vertriebspartner obliegenden gesetzlichen Verpflichtungen, wie beispielsweise IDD, GwG, DSGVO verbleibt beim Vertriebspartner.

2. Anwendungsbereiche für Live Contract

Die Software kann insbesondere für folgende Anwendungsfälle bzw. Vorgänge eingesetzt werden:

(1) Gemeinsame Antragsbearbeitung, Elektronische Unterschrift

Die Software bietet dem Vertriebspartner die Möglichkeit, seinen Bildschirm mit seinem jeweiligen Kunden zu teilen. Das so genannte „Screensharing“ bietet ihm die Möglichkeit, den Kunden während eines Telefongesprächs mit dem von ihm genutzten Vertriebssystem zu beraten. Hierbei teilt der Vertriebspartner mit seinem Kunden seinen Bildschirm und kann z.B. in AloA eine Antragserstellung oder die Einwilligungserklärung (EWE) live durchgehen bzw. weitere Dokumente und Informationen, wie z.B. Schaubilder, Versicherungsscheine, Tarifvergleiche, Beratungsunterlagen und Präsentationen zeigen.

Während des „Screensharings“ ist es weiterhin möglich, die elektronische Unterschrift über den Linkversand im Antragsprozess oder bei der Einwilligungserklärung unter den bereits bekannten Bedingungen (siehe auch im Extranet unter „Information“ / „Vertriebssysteme“) anzuwenden.

Die Antragsbearbeitung sowie die Einholung der elektronischen Unterschrift für die unterschiedlichen Sparten sind aktuell wie folgt möglich:

- Komposit
 - Die Beratung und Einholung der elektronischen Unterschrift ist möglich.
 - In der Unfallversicherung mit Beitragsrückzahlung (UBR) ist eine telefonische Beratung u.a. mit Screensharing möglich, der Abschluss selbst kann nur erfolgen, wenn eine Erhebung der notwendigen Ausweisdaten inkl. Ausweiskopie zur GWG-Identifizierung in persönlicher Anwesenheit des Kunden erfolgt oder der Kunde bereits im Rahmen eines Vorvertrages innerhalb der letzten 24 Monate in persönlicher Anwesenheit gültig identifiziert wurde und der Ausweis zum Zeitpunkt des Folgeabschlusses noch gültig ist sowie den betreffenden Risikoträgern des Konzerns Versicherungskammer die Unterlagen dazu vollständig vorliegen.
 - Bei mitversicherten Personen oder wenn der Versicherungsnehmer ungleich der versicherten Person in der Unfallversicherung ist, darf der Vertriebspartner die Unterschriftenblätter mit der elektronischen Unterschriftsmöglichkeit in der Software bis auf weiteres auf dem aus dem Vertriebssystem generierten PDF anfertigen und an die Unternehmen des Konzerns Versicherungskammer bzw. die jeweiligen Risikoträger übermitteln.

- Kranken:
 - Die Beratung und Einholung der elektronischen Unterschrift ist zulässig, wenn vom Vertriebspartner oder Kunden gewünscht.

- Leben:
 - Eine telefonische Beratung mit „Screensharing“ in der Lebensversicherung ist möglich.
 - Der Abschluss selbst kann normalerweise nur erfolgen, wenn eine physische Erhebung der notwendigen Ausweisdaten inkl. Ausweiskopie zur Identifizierung in persönlicher Anwesenheit des Kunden erfolgt oder der Kunde bereits im Rahmen eines Vorvertrages innerhalb der letzten 24 Monate gültig identifiziert wurde und der Ausweis zum Zeitpunkt des

Folgeabschlusses noch gültig ist sowie den betreffenden Risikoträgern des Konzerns Versicherungskammer die Unterlagen dazu vollständig vorliegen.

- Bei mitversicherten Personen oder wenn der Versicherungsnehmer ungleich der versicherten Person ist, darf der Vertriebspartner die Unterschriftenblätter mit der elektronischen Unterschriftsmöglichkeit mit der Software bis auf weiteres auf dem aus dem Vertriebssystem generierten PDF anfertigen und an die Risikoträger des Konzerns Versicherungskammer übermitteln.

(2) Digitale Unterschrift auf abgestimmten Formulare über die „Co-Browsing-Funktion“ in der Software

Die Software bietet dem Vertriebspartner auch die Möglichkeit eines interaktiven „Co-Browsers“. Dies bedeutet, dass sowohl der Vertriebspartner als auch sein Kunde gleichzeitig denselben Vorgang sehen und aktiv bearbeiten können – bis hin zur Einholung der elektronischen Signatur.

In der Kundenbetreuung kann der Vertriebspartner über das interaktive Co-Browsing seinem Kunden Angebote oder Formulare auf dem gemeinsam geteilten Bildschirm erklären. Der Vertriebspartner klickt sich durch die entsprechenden Formulare und lässt den Kunden dabei quasi „über die Schulter schauen“. Dabei kann der Kunde im Gegensatz zum „Screensharing“ auch in dem im System hinterlegten Formular „mitarbeiten“. Bei dem interaktiven „Co-Browsing“ ist es möglich, dass der Kunde das Erfassen der benötigten Kundendaten auf den in der Software hinterlegten Formularen selbst durchführt und die elektronische Unterschrift leistet.

Die fachlich abgestimmten Formulare sind in der Software hinterlegt: Der Vertriebspartner kann diese im Kundenkontakt aufrufen und nutzen. Die BLBV AG stellt sukzessive nach Prüfung ggfs. weitere Formulare zur Nutzung in der Software ein.

(3) Hochladen von beschreibbaren PDFs und weiterer Formulare in der Software durch den Vertriebspartner

- a. Der Vertriebspartner hat zudem die Möglichkeit - unter Beachtung der Unterabsätze a. und b. - weitere beschreibbare PDFs bzw. weitere -nicht in der Software- hinterlegte Formulare hochzuladen. Diese können über das „Co-Browsing“ dem Kunden angezeigt und zur elektronischen Unterschrift vorgelegt werden. Das Upload von eigens erstellten Formularen und die Verwendung dieser erfolgt auf eigenes Risiko und auf eigene Haftung des Vertriebspartners.
- b. Ein Upload oder die Verwendung von vom Kunden übermittelten Ausweisbildern/-kopien zur Verwendung an Stelle einer Identifizierung in persönlicher Anwesenheit nach GWG ist nicht gesetzeskonform und daher nicht zulässig.
- c. Formulare mit Anforderungen des GWG in Leben und UBR können genutzt werden, um dem Kunden ggfs. Hilfestellung bei der Befüllung zu geben. Diese ersetzen jedoch keine formale Identifizierung des Kunden.

(4) Die elektronische Unterschrift bei der Einwilligungserklärung in AloA

Aus dem Vertriebssystem AloA kann die Einwilligungserklärung des Kunden per Linkversand elektronisch unterschrieben werden.

Die Gültigkeit des Links vom Versand bis zum Öffnen des Links durch den Kunden beträgt aktuell 10 Minuten. Somit erfolgt die Einholung bzw. Erfassung der elektronischen Unterschrift des Kunden bei der Einwilligungserklärung quasi live mit dem Vertriebspartner und wird in den Systemen abgebildet bzw. verarbeitet.

(5) Audiofunktion und Videotelefonie

Ab 22. September 2020 steht den Nutzern die Möglichkeit der Funktion einer Audioverbindung (Internettelefonie) sowie Videotelefonie direkt aus Live Contract heraus zur Verfügung.

Die Nutzung dieser Funktion ist freiwillig und kann durch den Nutzer jederzeit selbst gestartet, unterbrochen oder beendet werden. Der Nutzer ist jederzeit Herr des Verfahrens und ohne seine proaktive Initiative und damit seiner Zustimmung sowie der technischen Inangangsetzung der Funktion ist die Nutzung der Selbigen nicht möglich.

Es erfolgen keinerlei Aufzeichnungen von Audio- oder Videofiles. Dies ist technisch weder möglich, noch vorgesehen.

(6) Upload-Funktion des Kunden

Ab 03. Mai 2021 steht dem Kunden die Funktion eines Upload von Dateien direkt in eine Sitzung in Live Contract zur Verfügung. Hierfür muss die Funktion vom Vertriebspartner während einer Sitzung für den Kunden freigeschaltet werden. Ein Upload ist nur von Dateien im Format pdf sowie jpg möglich und zulässig.

(7) Alternativer Einwahlprozess nach Live Contract für den Kunden

Ab 03. Mai 2021 hat der Vertriebspartner die Möglichkeit, den Kunden über einen alternativen Einwahlprozess in eine Live Contract-Sitzung einzuladen. Nennen Sie dem von Ihnen identifizierten Kunden am Telefon den Link zu Live Contract zur Eingabe in seinen Webbrowser. Mit Eingabe von Vor- und Nachname sowie einer sogenannten „Channel“-Nummer auf der genannten Webseite, wird der Kunde sofort zu Ihnen in den Warteraum der Sitzung von Live Contract geleitet und Sie können ihn zur Live Contract-Sitzung zulassen.

3. Nutzungsrechte und Pflichten

(1) Nutzungsrechte des Vertriebspartners an Live Contract

Der Vertriebspartner erhält an der Software einfache, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, auf die Gültigkeit dieses Vertrages beschränkte Nutzungsrechte nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

- a. Eine Überlassung der Software an den Vertriebspartner erfolgt nicht. Der Vertriebspartner darf die Software ausschließlich für seine Tätigkeit für die Unternehmen des Konzerns der Versicherungskammer nutzen.
- b. Der Vertriebspartner ist nicht berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen.
- c. Sofern die BLBV AG während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf die Software vornimmt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.

- d. Rechte, die vorstehend nicht ausdrücklich dem Vertriebspartner eingeräumt werden, stehen dem Vertriebspartner nicht zu. Der Vertriebspartner ist insbesondere nicht berechtigt die Software über die vereinbarten Nutzungsrechte hinaus zu nutzen, von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es nicht gestattet, die Software zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen.

(2) Pflichten des Vertriebspartners zur sicheren Nutzung der Software

- a. Der Vertriebspartner wird die m zugeordneten Nutzer- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationssicherung vor dem Zugriff durch unberechtigte Dritte schützen, geheim halten und nicht an Unberechtigte weitergeben. Sobald der Vertriebspartner Anzeichen dafür hat, dass die Nutzungs- und Zugangsberechtigungen von einem Dritten unrechtmäßig erlangt wurden oder missbraucht werden könnten, ist der Vertriebspartner verpflichtet, dies der BLBV AG unverzüglich mitzuteilen.
- b. Sobald der Vertriebspartner Auffälligkeiten an der Software (z.B. Verdacht auf Viren, Fehler, fehlende Funktionalität usw.) erkennt, wird er dies der BLBV AG unverzüglich mitteilen.
- c. Vorhandene Dunkelverarbeitungsprozesse die dem Vertriebspartner in den Vertriebssystemen zur Verfügung gestellt werden - v.a. die bestehenden Antragsstrecken - dürfen nicht ausgehebelt werden bzw. mit der Software manuell durchgeführt werden.

4. Rechtskonforme Beratung, Bereitstellung von Dokumenten durch den Vertriebspartner

- (1) Der Vertriebspartner ist für die von ihm bereitgestellten Daten und Inhalte -insbesondere für die von ihm hochgeladenen eigenen PDFs und Formulare (Ziffer 2 Abs. (3)), selbst verantwortlich. Die BLBV AG ist nicht verpflichtet, die Inhalte der vom Vertriebspartner hochgeladenen PDFs und Formulare auf ihre Richtigkeit/Verwendbarkeit zu überprüfen.
- (2) Dem Vertriebspartner ist es untersagt, Daten oder Inhalte mit der Software hochzuladen, die gegen Rechtsvorschriften verstoßen, fremde Schutz- oder Urheberrechte oder sonstige Rechte Dritter verletzen.
- (3) Der Vertriebspartner ist verpflichtet, sich den Beratungsstandards nach IDD zu unterwerfen und diese einzuhalten. Überdies ist der Vertriebspartner für die Erfüllung seiner öffentlich-rechtlichen bzw. gewerberechtlichen Verpflichtungen (insbesondere §§ 15 und 16 der Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung) selbst verantwortlich.
- (4) Der Vertriebspartner wird dem Kunden bei relevanten Vorgängen / Abschlüssen / Beratungen die EU-Beratungsdokumentation übermitteln.
- (5) Der Vertriebspartner wird die jeweiligen Unternehmen bzw. Risikoträger des Konzerns der Versicherungskammer von Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechts- bzw. pflichtwidrigen Verwendung der Software durch ihn und/oder der von Ihm hochgeladenen PDFs und Formulare (Ziffer 2 Abs. (3)) beruhen oder die sich aus vom Vertriebspartner verursachten datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Software verbunden sind.
- (6) Mit der Nutzung der Software dürfen keine gesetzlichen Erfordernisse, insbesondere im Rahmen der Identifizierungspflichten, umgangen werden.

5. Datenschutz, Datensicherheit

Der Vertriebspartner ist verpflichtet, die einschlägigen Bestimmungen zum Schutz von personenbezogenen Daten sowie Privat- und Geschäftsgeheimnissen, insbesondere die Bestimmungen zum Schutz von personenbezogenen Daten nach der Europäischen Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung; im Folgenden: "DSGVO"), nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie ggf. weiterer, relevanter Rechtsvorschriften einzuhalten (z.B. § 203 StGB).

Der Vertriebspartner und die Mitarbeiter des Konzerns Versicherungskammer stellen zu jedem Zeitpunkt im Rahmen des Screensharings, interaktivem Co-Browsing, Whiteboard, Slideshow, etc. sicher, dass der Kunde keine firmeninternen Daten, Masken und Informationen sowie personenbezogener Daten Dritter während einer Sitzung/Session einsehen kann.

Die im Extranet veröffentlichten und bereits bekannten Richtlinien sowie Bedingungen zu Datenschutz und Informationssicherheit sind einzuhalten.

6. Änderung des Leistungsangebots

Änderungen in Bezug auf die vorliegenden Nutzungsbedingungen werden dem Teilnehmer vor dem geplanten Wirksamwerden rechtzeitig in Textform zur Verfügung gestellt. Die Zustimmung des Vertriebspartners gilt als erteilt, wenn der Vertriebspartner die Änderungsmitteilung zu den neuen Nutzungsbedingungen bei Start der Software zustimmt. Akzeptiert der Vertriebspartner die Nutzungsbedingungen nicht, kann er die Software nicht nutzen.

7. Beendigung der Nutzung Live Contract

- (1) Der diesen Nutzungsbedingungen zugrundeliegende Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er beginnt mit der Anmeldung und Freischaltung des Vertriebspartners zur Nutzung der Software.
- (2) Der Vertriebspartner kann die Nutzung der Software mit sofortiger Wirkung ohne Einhaltung einer Frist kündigen.
- (3) Die BLBV AG ist berechtigt, die Nutzung der Software mit einer Frist von 2 Wochen zu kündigen. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt.

8. Vergütung

Die Software wird dem Vertriebspartner kostenneutral zur Verfügung gestellt.

9. Zugangshindernisse

Der Vertriebspartner nimmt zur Kenntnis, dass die Verfügbarkeit der Software aufgrund von Störungen von Netzwerken oder Telekommunikationsverbindungen, aufgrund höherer Gewalt, aufgrund von erforderlichen Wartungsarbeiten oder sonstigen vergleichbaren Umständen eingeschränkt oder zeitweise ausgeschlossen sein kann.

10. Haftungsbegrenzung/-ausschluss

- (1) Die BLBV AG haftet unbeschränkt
 - bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,

- für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit.

- (2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung der Versicherungsunternehmen der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäftes vorhersehbar und typisch ist. Eine weitergehende Haftung der Versicherungsunternehmen ist ausgeschlossen. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der Versicherungsunternehmen.
- (3) Die Verwendung der Software findet in Eigenverantwortung des Vertriebspartners statt. Für die Verwendung aller nicht in den wie vor aufgeführten Verlautbarungen aufgeführten Prozesse und Formularen/Unterlagen obliegen der ausschließlichen Haftung des Vertriebspartners. Die Haftungsfreistellung greift hier nicht.
- (4) Gebundene Vertriebspartner: Die von der BLBV AG gegenüber dem Vertriebspartner im Rahmen der Agenturvereinbarung erklärte Regressverzichts- und Haftungsfreistellungserklärung bleibt im Übrigen unberührt.
- (5) Vertriebspartner mit Erlaubnis: Die der BLBV AG gegenüber dem Vertriebspartner im Rahmen der Agenturvereinbarung erklärte Regressverzichts- und Haftungsfreistellungserklärung bleibt im Übrigen unberührt.

11. Schlussbestimmungen

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten ist München.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam sein oder werden und/oder den gesetzlichen Regelungen widersprechen, so wird hierdurch die Wirksamkeit der Nutzungsbedingungen im Übrigen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung wird von den Vertragsparteien einvernehmlich durch eine solche Bestimmung ersetzt, welche dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise am nächsten kommt. Die vorstehende Regelung gilt entsprechend bei Regelungslücken.