

Altpapier zu Geld:

Leitfaden, Checkliste und Begriffserklärungen

Version 1.0 - April 2018

Inhaltsverzeichnis

Leitfaden: Ihr erster Besuch beim Kunden

- Ihre Vorbereitung
- Benötigte Unterlagen und Informationen
- Der Kundenbesuch
- Das weiß der Kunde nach Ihrem Besuch
- Kurz-Überblick: Service-Modelle A, B und D
- Die nächsten Schritte
- Unsere Adresse

Anhänge

Ihre Checkliste

- Unterlagen
- Ausschlussgründe

Begriffserklärungen

Leitfaden: Ihr erster Besuch beim Kunden

Ihre Vorbereitung

- Lesen Sie sich das Handbuch und die Liste der Ausschlusskriterien aufmerksam durch. So können Sie bereits vor einer Terminvereinbarung prüfen, ob die Verträge des Kunden für eine Rückabwicklung in Frage kommen.
- Vereinbaren Sie mit dem Kunden einen Termin.
- Informieren Sie den Kunden vorab, welche Dokumente benötigt werden und dass er – unter Umständen – eine Kopie des Endabrechnungsschreibens bzw. eine aktuelle Rückkaufswertermittlung anfordern sollte.
- Nehmen Sie zum Erstgespräch Ihre Checkliste und den auszufüllenden Fragebogen für die Rückabwicklung mit.

Benötigte Unterlagen und Informationen

Je mehr Unterlagen uns zur Verfügung gestellt werden können, desto schneller und reibungsloser kann die Rückabwicklung von statten gehen. Ohne eines der unter den Mindestanforderungen aufgeführten Dokumente lässt sich ein Versicherungsvertrag nicht rückabwickeln.

Mindestanforderungen

- Ausgefüllter und vom Kunden unterschriebener Fragebogen
- Bei ausgelaufenen oder gekündigten Verträgen das Abrechnungsschreiben:
Nach Kündigung einer Lebens- oder Rentenversicherung wird der Rückkaufswert ausbezahlt. Mit dieser Auszahlung hat Ihr Kunde ein Endabrechnungsschreiben erhalten. Sollte dieses nicht mehr vorliegen, kann der Kunde telefonisch eine Kopie bei der Versicherungsgesellschaft anfordern. Diese sollte ihm in der Regel innerhalb einer Woche zugehen.
- Bei laufenden Verträgen eine aktuelle Rückkaufswertermittlung:
Bei laufenden Verträgen erhält der Kunde jährlich eine Mitteilung über die Summe der eingezahlten Beträge und den aktuellen Rückkaufswert. Sollte die letzte Mitteilung mehr als 3 Monate zurückliegen, kann der Kunde eine aktualisierte Version telefonisch oder schriftlich bei der Versicherungsgesellschaft anfordern. Der Versand erfolgt in der Regel in ca. einer Woche.

- Falls der Kunde von seiner Versicherung über das Widerrufsrecht nachbelehrt wurde, fügen Sie bitte auch diese Nachbelehrung bei.

Optionale Anforderungen

- Versicherungsschein/Police
- Policen-Anschreiben
- Versicherungsantrag
- Versicherungsbedingungen
- Verbraucherinformationen
- Jährliche Standmitteilungen
- Alle Nachträge (z.B. zu Beitragsänderungen, Änderung der allgemeinen Versicherungsbedingungen, etc.), die der Kunde zum Vertrag erhalten hat

Der Kundenbesuch

- Informieren Sie den Kunden, dass er die Chance darauf hat, aus seinem gekündigten oder nicht mehr gewollten Vertrag Geld zu machen.
- Füllen Sie zusammen mit dem Kunden den Fragebogen aus.
- Bitte geben Sie möglichst genaue Daten an, um eine reibungslose Abwicklung gewährleisten zu können.
- Um den Mehrwert korrekt berechnen zu können, ist insbesondere eine möglichst genaue Angabe des Zeitpunkts und der Höhe des ersten Beitrags im Fragebogen wichtig. In der Regel kennt der Kunde noch seine Beitragszahlungen und weiß, ob und wenn ja wann der Vertrag beitragsfrei gestellt worden ist. Diese Informationen sind im Fragebogen im Bereich Beitragsverlauf anzugeben.

Ihr Kunde weiß nach dem Besuch, dass ...

- ... seine Unterlagen zur **kostenlosen** und **unverbindlichen** Ersteinschätzung bei einem spezialisierten Anwalt vorliegen und anhand dieser ein Wertgutachten erstellt wird.
- ... er mit der Ersteinschätzung ein kostenloses Wertgutachten sowie eine individuelle Modellempfehlung erhält.

Kurz-Überblick: Service-Modelle A, B und D

Service-Modell A:

- Ist möglich, wenn der Kunde über eine Rechtsschutzversicherung verfügt.

- FACTO übernimmt die Verhandlungen mit allen Vertragspartnern (Lebensversicherung, Rechtsschutzversicherung des Kunden, Anwälte usw.)
- In erfahrenes Team aus Rechtsanwälten und Juristen macht die Ansprüche geltend – auch wenn diese gerichtlich durchgesetzt werden müssen.
- Vom erstrittenen Mehrwert erhält der Kunde bis zu 65 Prozent.

Service-Modell B:

- Der Kunde verfügt über keine Rechtsschutzversicherung oder möchte diese nicht nutzen.
- Gegen eine einmalige Gebühr, die vom errechneten Mehrwert des Vertrags abhängt, bietet FACTO dem Kunden einen Prozesskostenfinanzierungsvertrag an. Es fallen für den Kunden dann keine weiteren Kosten oder gar Prozesskosten an, FACTO trägt das Prozesskostenrisiko.
- Im Erfolgsfall erhält der Kunde diese Gebühr zurück.
- FACTO übernimmt die komplette Kommunikation mit allen Parteien.
- Der Kunde erhält ca. 50 Prozent vom erstrittenen Mehrwert.

Service-Modell D:

- Unser Service-Modell D mit Sofortauszahlung ist einzigartig in Deutschland.
- Zusammen mit der Ersteinschätzung erhält der Kunde einen Kaufvertrag, mit welchem er seine Forderung gegenüber der Versicherung an unseren Kooperationspartner STAR Fund zum Kauf anbietet.
- Nach Prüfung und Annahme des Kaufangebots durch STAR Fund erhält der Kunde eine Sofortzahlung in Höhe von bis zu 20 Prozent des errechneten Mehrwerts – in der Regel 6 Wochen nach Einreichung des unterschriebenen Kaufangebotes.
- FACTO übernimmt die komplette Kommunikation mit allen Parteien.
- Im Erfolgsfall hat der Kunde die Chance auf eine Erfolgsbeteiligung am erstrittenen Mehrwert.

WICHTIG: SIE MACHEN KEINE RECHTS- UND STEUERBERATUNG!

Die nächsten Schritte:

- Wir erstellen die Ersteinschätzung, welche Informationen über die Rückabwickelbarkeit des Vertrages, ein Wertgutachten und die je nach gewähltem Modell möglichen Mehrwerte für den Kunden enthält. Die Ersteinschätzung erhalten Sie per Mail und diese umfasst auch die Formulare, die der Kunde für eine Modellwahl ausfüllen muss. Sie drucken diese Unterlagen für Ihren Kundenbesuch aus.
- Die Ersteinschätzung umfasst auch ein Datenblatt, in dem sich alle vom Kunden gemachten Angaben zur nochmaligen Überprüfung befinden. Diese müssen mit einer Unterschrift vom Kunden bestätigt werden. Sollten Änderungen an den Angaben notwendig sein, so nimmt der Kunde diese im Datenblatt vor.
- Darüber hinaus befinden sich in der Ersteinschätzung unsere Modellempfehlungen für den Kunden sowie die entsprechenden Vertragsunterlagen.
- Sie vereinbaren einen Zweittermin mit ihrem Kunden. Nehmen Sie die Unterlagen in ausgedruckter Form mit.
- Besprechen Sie mit Ihrem Kunden das Datenblatt. Müssen Angaben im Datenblatt korrigiert werden, können Sie alle weiteren Dokumente entsorgen, da der Kunde dann eine neue Ersteinschätzung mit diesen Korrekturen von uns bekommen muss.
- Schicken Sie uns das vom Kunden unterschriebene Datenblatt mit allen Änderungen zu. Wir pflegen die Änderungen in unser System ein und schicken Ihnen eine neue Ersteinschätzung mit o.g. Dokumenten zu.
- Sind alle Angaben auf dem Datenblatt korrekt, besprechen Sie die Ersteinschätzung mit dem Kunden.
- Sobald der Kunde sich für ein Modell entschieden hat, schicken Sie die unterzeichneten Vertragsunterlagen für das Modell zusammen mit einer Ausweiskopie des Kunden an uns zurück. Diese ist notwendig, um die Identität des Kunden für Auszahlungen belegen zu können (Geldwäschegesetz).
- Nachdem wir die Unterlagen mit der Modellwahl erhalten haben, prüfen wir auch diese (bitte Datumsangabe und Unterschrift des Kunden auf keiner Unterlage vergessen). Sollte etwas fehlen, informieren wir Sie per Mail.
- Wenn wir alle Unterlagen haben leiten wir bei den Modellen A/B die Unterlagen direkt an unsere Anwälte weiter, die den Fall bearbeiten. Bitte beachten Sie, dass es bei diesen Modellen 1,5 – 3,5 Jahre dauern kann, bis Mehrwerte durchgesetzt werden und diese an den Kunden ausgeschüttet werden können. Wir informieren Sie über den Fortschritt.

- Im Falle von Modell D prüft unser Partner STAR Fund das vom Kunden unterschriebene Kaufangebot. Der Kunde wird innerhalb von ca. 4 Wochen über die Annahme informiert und erhält innerhalb von ca. 6 Wochen seine Sofortauszahlung in Höhe des Kaufpreises wie in der Ersteinschätzung für Modell D angegeben.

Unsere Adresse

Bitte schicken Sie sowohl den Fragebogen und alle Versicherungsunterlagen im ersten Schritt, sowie später die je nach Modellwahl erforderlichen Unterlagen an folgende Adresse:

FACTO Financial Services AG
c/o FACTO Data Services GmbH
Kennwort: Verway
Am Borsigturm 64
13507 Berlin

Anhänge

Ihre Checkliste

Unterlagen

Hier können Sie prüfen, ob alle erforderlichen Unterlagen vorliegen

Mindestanforderung:

- Fragebogen zur Rückabwicklung der Lebensversicherung
- Endabrechnungsschreiben der Versicherung oder Kontoauszug (bei gekündigten oder ausgelaufenen Verträgen)
- Rückkaufswertermittlung, nicht älter als 3 Monate (bei laufenden Verträgen)
- Nachbelehrung (falls der Kunde dieses Dokument erhalten hat)

Optional:

- Versicherungsschein/Police
- Policen-Anschreiben
- Versicherungsantrag
- Versicherungsbedingungen
- Verbraucherinformationen
- Nachträge / Standmitteilungen

Falls eine Police (bzw. der Versicherungsschein) vorliegt, muss nur der Fragebogen Seite 1 bis 6 ausgefüllt werden. Falls keine Police vorliegt, müssen außerdem die Zusatzangaben ausgefüllt werden. Bitte sammeln Sie jegliche Dokumente ein, die Sie zu dem Vertrag erhalten. Jede Unterlage kann hilfreich sein.

Ausschlussgründe

| Trifft einer der folgenden Punkte zu? | Ja | Nein |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Vertragsbeginn liegt nicht zwischen 1.01.1995 und 31.12.2007. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Der Vertrag ist eine betriebliche Altersvorsorge, Riester- oder Rürup-Police, Risiko-Lebensversicherung oder vermögenswirksame Leistung. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Der Vertrag wurde mehr als einmal abgetreten (z.B. an eine Bank). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Der Vertrag war schon einmal gekündigt und wurde danach wieder in Kraft gesetzt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Der Kunde bezieht aktuell ALG II (Hartz IV) oder Sozialgeld. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Es wurde ein nachträglicher Verwertungsausschluss vereinbart. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Der Vertrag war bereits Gegenstand eines Rechtsstreits. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Der Kunde befindet sich in einem laufenden Insolvenzverfahren. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Der Kunde hat schon einmal einen Widerspruch, Widerruf, Rücktritt unabhängig von FACTO ausgeübt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Der Kunde hat bereits Leistungen aus der Versicherung bezogen (z.B. Zahlung einer Berufsunfähigkeitsrente) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Falls Sie eine der Fragen mit JA beantwortet haben, ist eine Rückabwicklung dieses Vertrags über FACTO leider nicht möglich. Bitte reichen Sie diesen Fall nicht bei der FACTO ein. Wir empfehlen zu klären, ob der Kunde noch weitere laufende oder gekündigte Verträge hat.

Begriffserklärungen

Antragsformular

Ein Antragsformular ist in der Regel handschriftlich befüllt, unterschrieben und liegt meist nur als Durchschlag vor. Enthalten sind persönliche Daten und ggf. Gesundheitsfragen.

Antragsdatum

Das Datum, an welchem der Versicherungsnehmer das Antragsformular unterschrieben hat

Policenanschreiben

In der Regel erhält der Versicherungsnehmer das Policenanschreiben per Post zusammen mit dem Versicherungsschein.

Versicherungsschein (auch Police)

Der Versicherungsschein oder auch die Versicherungspolice dokumentiert einen zustande gekommenen Versicherungsvertrag. Den Versicherungsschein erhält der Versicherungsnehmer in der Regel per Post nach Prüfung und Annahme des Antrages.

Versicherungsbedingungen

Die Versicherungsbedingungen sollte der Versicherungsnehmer bei Antragsstellung erhalten haben. Diese können aber auch mit dem Versicherungsschein übersandt worden sein und bestehen aus einem allgemeinen Teil und einem auf den Tarif zugeschnittenen besonderen Teil.

Verbraucherinformationen

Die Verbraucherinformationen sollte der Versicherungsnehmer bei Antragsstellung erhalten haben. Diese können aber auch mit dem Versicherungsschein übersandt worden sein.

Nachbelehrung

Mit Inkrafttreten der VVG-Informationspflichtenverordnung (VVG-InfoV) im Dezember 2007 haben einige Versicherer Nachbelehrungen an die Versicherungsnehmer versandt. Diese Schreiben beinhalten eine gesonderte und hervorgehobene Widerrufsbelehrung.

Riester-, Rürup- bzw. Basisrente

Erkennbar am Hinweis, dass der Versicherer nach AltZertG (Alterszertifizierungsgesetz) zertifiziert ist. Beiträge daraus sind nach § 10a EStG absetzbar.

Vermögenswirksame Leistungen (VWL)

Vermögenswirksame Leistungen sind zusätzliches Geld von dem Arbeitgeber, welches der Versicherungsnehmer für seinen Vermögensaufbau nutzen kann. Wenn der Versicherungsnehmer die Leistung bezieht, finden er diesen Baustein in der Gehaltsabrechnung.

Betriebliche Altersvorsorge:

Erkennbar an folgenden Bezeichnungen: Direktversicherung, Unterstützungskasse, Pensionskasse, Pensionsfonds, Pensionszusage.