

Der IDD-konforme Beratungsprozess des Versicherungsmaklers

Referent:

Mag. Dr. Klaus Koban, MBA



KOBAN SÜDVERS Stark beraten, exzellent versichert



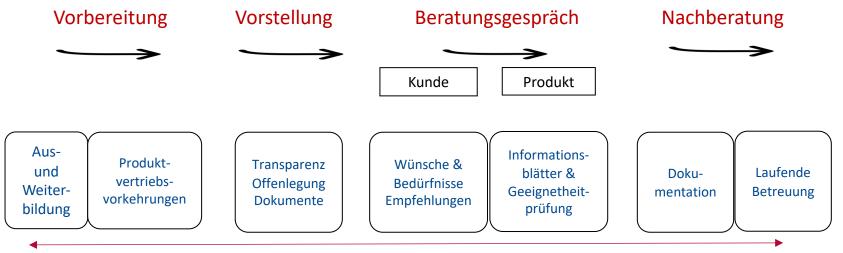
"Der Rat eines qualifizierten, unabhängigen Maklers ist der beste Schutz, den Versicherungsnehmer haben können.

Sir Leon Brittan (1990, Lissabon)





Vertrieb mit Beratung für Versicherungsmakler



DOKUMENTATION





Vorstellung – Auskünfte und Dokumente vor Abschluss eines Versicherungsvertrages

Best-Interest-Verpflichtung

Art 17 Abs 1 – 3 IDD § 1 Standesregeln

Statusklarheit

Art 2 Abs 1 Z 3 IDD § 137 Abs 2 GewO § 376 Z 18 Abs 12 u 13 GewO

Makler-/Beratungsvertrag

AGBs

Vollmacht

- Verpflichtung zu Handeln im bestmöglichen Interesse der Kunden; auch in Bezug auf Marketing-Mitteilungen, Vergütung und Produktauswahl.
- Status muss klar definiert sein: Entweder Agent oder Makler. Übergangsvorschriften für die Bekanntgabe des Status bei Gewerbebehörde; falls keine Mitteilung erfolgt: Berechtigung zur Vermittlung als "Agent" (andere Berechtigungen gelten als ruhend).
- · Dienstleistung muss klar definiert sein.
- Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Versicherungsmakler.
- Legitimation des Maklers gegenüber Dritten für den Kunden zu handeln.





Vorstellung – Auskünfte und Dokumente vor Abschluss eines Versicherungsvertrages

Treuhandkonto (optional)

Vergütung § 1 Abs 9 Z 10 – Z 11 Standesregeln

Allgemeine Auskünfte
Art 18 IDD
Offenlegung
Art 19 IDD
§ 1 Abs 5 – Abs 8 Standesregeln

- Für Prämieninkasso und Schadengelder.
- Vergütung muss klar definiert sein.
- Honorarvereinbarungen müssen ausdrücklich und schriftlich sein.
- Der Kunde wird über Status, Identität, Anschrift, Beschwerdemöglichkeit etc. informiert.
- Die Informationen werden im Maklervertrag und ergänzend im Beratungsprotokoll angeführt.
- Vertragsbezogen wird der Kunde im Beratungsgespräch über die Art und Quelle der Vergütung (Honorar, Provision, Entgelt etc.) informiert.





Vorstellung – Auskünfte und Dokumente vor Abschluss eines Versicherungsvertrages

Einzelheiten der Auskunftserteilung § 5 Abs 2 Standesregeln

Informationsblatt zur Datenschutzbelehrung Art 13 und 14 DSGVO

von sensiblen Daten (Gesundheitsdaten)

- Auskünfte dürfen auch auf einem anderen dauerhaften Datenträger als Papier erteilt werden; auch auf der Website.
- Im Rahmen der nachfolgenden Schritte (Risikoanalyse sowie Wünsche und Bedürfnisse Test) werden personenbezogene und zum Teil sensible Daten des Kunden erhoben. Es ist daher erforderlich, eine Datenschutzbelehrung im Sinne der DSGVO vorzunehmen. Das Informationsblatt ist dem Kunden auszuhändigen.
- Für die Verarbeitung von sensiblen Daten muss der Kunde ausdrücklich in Schriftform zustimmen.





Beratungsgespräch – Beratungsprotokoll NEU

Risikoanalyse/Deckungskonzept § 28 Z 1 MaklerG

Wünsche & Bedürfnis-Test § 3 Abs 1 Standesregeln

§ 3 Abs 4 Standesregeln

Beratung nach "best advice" § 28 Z 3 MaklerG

- Risiken des Kunden müssen identifiziert und bewertet werden. Ein Deckungskonzept ist zu erstellen.
- Die Wünsche und konkreten Bedürfnisse des Kunden sind zu ermitteln/Jeder angebotene Vertrag muss den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden entsprechen.
- Umfang des Wünsche & Bedürfnis-Tests ist nach der Komplexität des Versicherungsprodukts und der Art des Kunden anzupassen.
- Der **bestmögliche Versicherungsschutz** muss vermittelt werden.





Beratungsgespräch – Beratungsprotokoll NEU

Empfehlung

§ 3 Abs 2 Standesregeln

Produktinformation

§ 3 Abs 6 Standesregeln

Basisinformationsblätter PRIIP-, IPID- und LIPID-VO

- Eine **persönliche Empfehlung** ist abzugeben, warum ein konkretes Produkt den Wünschen und Bedürfnissen entspricht.
- Erteilung von relevanter Information f
 ür wohlinformierte Entscheidung des Kunden.
- Informationsblätter, die zu den jeweils angebotenen Versicherungsprodukten übermittelt werden müssen (IPID, LIPID, KID). Ausnahme: Produkte der betrieblichen Altersvorsorge





Beratungsgespräch – Beratungsprotokoll NEU Nur für **Versicherungsanlageprodukte** VAP (Art 27 – 30 IDD und § 8-10 Standesregeln)

Definition VAP:

Art 2 Abs 1 Nr 17 IDD / Art 4 Nr. 2 PRIIP-VO:

"Versicherungsanlageprodukt ist ein Versicherungsprodukt, das einen Fälligkeitswert oder einen Rückkaufwert bietet, der vollständig oder teilweise direkt oder indirekt Marktschwankungen ausgesetzt ist"; mit Ausnahme von Art 2 Abs 1 Nr 17 IDD a) bis e) IDD (entspricht Art 2 Abs 2 PRIIP-VO).





Beratungsgespräch – Beratungsprotokoll NEU Nur für **Versicherungsanlageprodukte** VAP (Art 27 – 30 IDD und § 8-10 Standesregeln)

Vermeidung von
Interessenskonflikten
Art 28 IDD
§ 8 Standesregeln

- Zusätzlich zu § 1 Abs 1 bis 3 Standesregeln: Auf Dauer wirksame, geeignete und angemessene organisatorische und verwaltungsmäßige Maßnahmen, um Interessenskonflikte zu vermeiden.
- Reichen diese Maßnahmen nach vernünftigem Ermessen nicht aus, muss der Versicherungsvermittler dem Kunden die Art und die Quelle von Interessenskonflikten vor Abschluss des Vertrages offenlegen.
- Offenlegung muss mittels eines dauerhaften Datenträgers und je nach Art des Kunden ausreichend ausführlich sein.





Beratungsgespräch – Beratungsprotokoll NEU Nur für **Versicherungsanlageprodukte** VAP (Art 27 – 30 IDD und § 8-10 Standesregeln)

Kundeninformation

Art 29 IDD § 9 Standesregeln

Konkretisierung von Art 29 IDD bzw § 9 Standesregeln in Art 8 Abs 1 IBIP-VO (ist direkt anwendbar):

- Angemessene Information über sämtliche Kosten und Gebühren.
- Zusätzliche Anforderungen in Bezug auf Vergütung: Eine Verletzung der Interessenwahrungspflicht wird unabhängig davon angenommen, ob die Interessen eines Kunden tatsächlich beeinträchtigt wurden: Die Zahlung/der Erhalt einer nicht nach § 9 Standesregeln entsprechenden Vergütung ist dann jedenfalls eine Pflichtverletzung nach der Best-Interest-Verpflichtung.
- Stellt darauf ab, wann ein Anreiz als nachteilig für die Qualität der Dienstleistung zu betrachten ist: Eine Vergütung ist dann unzulässig, wenn sie einen Anlass/Anreiz bietet, entgegen den besten Interessen des Kunden ehrlich, redlich und professionell zu handeln.





Beratungsgespräch – Beratungsprotokoll NEU Nur für **Versicherungsanlageprodukte** VAP (Art 27 – 30 IDD und § 8-10 Standesregeln)

Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung sowie Berichtspflicht gegenüber Kunden Art 30 IDD § 10 Standesregeln Wenn eine Beratung zu einem Versicherungsanlageprodukt erfolgt, müssen folgende 6 Punkte **ergänzend** erfüllt werden **(Zusatzdokument zum Beratungsprotokoll):**

- Geeignetheitstest ist durchzuführen: Kenntnisse und Erfahrungen in Bezug auf Produkttyp/Dienstleistung, finanziellen Verhältnisse einschließlich Fähigkeit, Verluste zu tragen unter Berücksichtigung der Anlageziele, einschließlich der Risikotoleranz.
- Der Beratungsverlauf ist zu dokumentieren und die Rechte und Pflichten beider Parteien müssen festgehalten werden.
- Angemessene Berichte mittels dauerhaften Datenträgers.





Beratungsgespräch – Beratungsprotokoll NEU Nur für **Versicherungsanlageprodukte** VAP (Art 27 – 30 IDD und § 8-10 Standesregeln)

Kundenprofil

Art 30 Abs 1 IDD § 10 Abs 1 Standesregeln0 Standesregeln

- Erklärung der geplanten Anlagestrategie und Risiken.
- Geeignetheitstest als Grundlage für eine Empfehlung.
- Eine **wohlinformierte Entscheidung** muss vom Kunden getroffen werden können.
- Anhand der ermittelten Daten und Informationen muss ein Kundenprofil über die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden in Bezug auf den speziellen Produkttyp erstellt werden auf Basis dessen das passende Versicherungsanlageprodukt angeboten wird.
- Einer Produktempfehlung ist ergänzend eine Geeignetheitserklärung auszuhändigen.



Nach-und Folgeberatung – Aufbewahrung sämtlicher Dokumente und laufende Betreuung nach Abschluss

Überprüfung der Polizze § 28 Z 5 MaklerG

Laufende Betreuung § 28 Z 6 und 7 MaklerG § 10 Abs 7 Standesregeln

Folgeberatung

- Nach Abschluss des Versicherungsvertrags muss die Polizze überprüft und kontrolliert werden - insbesondere im Hinblick auf Abweichungen des eingereichten Antrags.
- Prüfung der Verträge unter Berücksichtigung von Marktveränderungen.
- jährliche Informationspflicht (nur bei VAP): Bericht muss eine aktualisierte Erklärung enthalten, wie VAP den Präferenzen, Zielen und kundenspezifischen Merkmalen entspricht.
- Betreuung im Schadenfall.
- Bei Bedarf werden Neuausschreibungen, Konvertierungen etc. vorgenommen – Folgeberatungsprotokoll.





Dokumentation sämtlicher Prozesse

Dokumentation

Art 23 IDD

§ 5 Standesregeln

§ 9 Standesregeln (VAP)

§ 10 Standesregeln (VAP)

Der gesamte Beratungsprozess muss ausreichend dokumentiert sein und dem Kunden müssen alle Informationen anhand eines dauerhaften Datenträgers (zB. E-Mail oder Papier) übermittelt werden.





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Mag. Dr. Klaus Koban, MBA
Geschäftsführender Gesellschafter
Universitätslektor

KOBAN SÜDVERS GROUP GmbH

Kopfgasse 7, 1130 Wien, Österreich

Tel.: +43 508711210 Fax: +43 508711151

Mobil: +43699 187 90 125

E-Mail: klaus.koban@kobangroup.at

