
Wien, 2. Oktober 2018

Neue Musterformulare für VersicherungsmaklerInnen anlässlich der Wirksamkeit delegierter Verordnungen mit Oktober 2018

Geschätzte Kolleginnen und Kollegen!

Aufbauend auf die Mitglieder-Information des Fachverbandes der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten vom 4. September 2018 möchten wir Ihnen einige **neue unverbindliche Musterformulare bzw. Checklisten** für Ihre tägliche Praxis vorstellen. Diese wurden unter **Involvierung von Rechtsanwalt Dr. Roland Weinrauch** entwickelt.

Zur Erinnerung:

Die am 22.2.2016 in Kraft getretene Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) hätte ursprünglich binnen 2 Jahren innerstaatlich umgesetzt werden müssen. Diese Frist wurde EU-seitig in weiterer Folge auf Juli 2018 verschoben, wobei die verbindliche Anwendung mit 1. Oktober 2018 festgelegt worden ist.

Während das Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) infolge der IDD-Umsetzung für die Versicherungsunternehmen bereits (rechtzeitig) mittels VersVertrRÄG 2018 novelliert worden ist, ist der Gesetzgeber hinsichtlich der neuen, IDD-bezogenen Regeln für Versicherungsvermittler (Anpassung der GewO und des MaklerG) deutlich in Verzug.

Dennoch - also auch ohne die künftigen GewO-Normen auf Basis der IDD - existieren mit Oktober 2018 einige neue Pflichten für Versicherungsmakler - insb. solche, die sich zu aus sog. **Delegierten Verordnungen** ergeben, also aus europarechtlichen Regelungen, die auch ohne Umsetzung ins nationale Recht **direkt wirken**.

- Delegierte Verordnung der Kommission vom 21.9.2017 zur Ergänzung der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die Aufsichts- und Lenkungsanforderungen für Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertreiber (in weiterer Folge **Del VO POG¹**) sowie die
- Delegierte Verordnung (EU) 2017/2359 der Kommission vom 21. September 2017 zur Ergänzung der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug

¹ POG = Product Oversight and Governance = Aufsichts- und Lenkungsanforderungen.

auf die für den Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten geltenden Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln (in weiterer Folge **Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln**).

Im Folgenden werden - ohne den Anspruch auf Vollständigkeit zu erheben - die sich aus den Delegierten Verordnungen ergebenden neuen Regeln und Verpflichtungen erneut skizziert und jeweils im Anschluss daran Formulare und/oder Checklisten dargestellt. Diese Formulare und Checklisten wurden - wie erwähnt - **in Zusammenarbeit mit der RA-Kanzlei Weinrauch Rechtsanwälte (konkret: RA Dr. Roland Weinrauch, LL.M.)** erstellt.

Wichtige Hinweise:

Beachten Sie bitte, dass es sich bei den gegenständlichen Formularen um bloß unverbindliche Muster handelt, die - ebenso wie die dargestellten Checklisten - keinen Anspruch auf Korrektheit und Vollständigkeit erheben.

Da es sich bei den gegenständlichen Regelungen um rechtliches Neuland handelt und aktuell nicht feststeht, welche konkreten Schlussfolgerungen insb. die Aufsichtsbehörden für ihre Prüfpraxis aus den neuen Verpflichtungen ableiten, kann weder vom Fachverband der Versicherungsmakler, noch von der RA-Kanzlei Weinrauch Rechtsanwälte eine Verantwortung für eine Rechtskonformität dieser unverbindlichen Unterlagen übernommen werden. Eine entsprechende Verwaltungspraxis zu diesen neuen Pflichten besteht schlichtweg noch nicht.

Die unverbindlichen Formulare und Checklisten folgen jedenfalls der aus interessenpolitischer Sicht notwendigen Zielsetzung, möglichst praxisnahe, brauchbare, kurze Unterlagen für Versicherungsmakler-Unternehmen - v.a. auch für EPU und KMU geeignet - zur Verfügung zu stellen, die diese einerseits so gering als möglich mit Administrativkosten belastet und es andererseits ermöglicht, gegenüber der Aufsichtsbehörde Dokumente vorzulegen, mit welchen demonstriert werden kann, sich mit den neuen rechtlichen Anforderungen ernsthaft auseinandergesetzt zu haben.

Formulare und Checklisten sind vom einzelnen Makler / Maklerunternehmen stets in eigener Verantwortung auf die jeweilige Praxistauglichkeit sowie auf Vollständigkeit und Korrektheit zu überprüfen und ggf. den jeweiligen Gegebenheiten zufolge individuell anzupassen.

■ **Checkliste POG (als Versicherungsvertreiber) und
Musterformular einer schriftlichen Produktvertriebsrichtlinie
(jeweils auf Basis der Del VO POG)**

Im Kapitel II der Del VO POG finden sich detaillierte neue Bestimmungen für **Hersteller von Versicherungsprodukten**, für sog. **manufacturer**. Als derartige Produktkonzipierer werden i.d.R. Versicherungsunternehmen aufscheinen, zumal die wesentlichen Kriterien, die diesbezüglich festgeschrieben sind, überwiegend auf Versicherungsunternehmen zutreffen werden.

Unter Umständen kann auch ein Versicherungsvermittler als Produkthersteller angesehen werden, nämlich dann, wenn sich bei der Gesamtbetrachtung seiner Tätigkeiten zeigt, dass er bei der Konzeption und Entwicklung eines Versicherungsprodukts für den Markt über Entscheidungsbefugnisse verfügt (Art. 3 Abs. 1 Del VO POG) - die nachfolgende unverbindlichen Muster berücksichtigen den Versicherungsmakler als (co-)manufacturer nicht.

Wird hingegen bloß ein bestehendes Versicherungsprodukt für einzelne Kunden personalisiert und angepasst oder auf Anfrage eines einzigen Kunden ein individueller Vertrag erstellt, ist nicht von Herstellung im Sinn dieser Verordnung auszugehen (Art. 3 Abs.3 Del VO POG). Die Erläuterungen zur Del VO POG führen dazu etwa aus, dass Versicherungsvermittler nur dann als Hersteller eines Versicherungsprodukts gelten sollen, *wenn sich aus einer Gesamtanalyse der Tätigkeit des Vermittlers auf Einzelfallbasis ergibt, dass der Versicherungsvermittler selbstständig über die wesentlichen Merkmale und Hauptelemente eines Versicherungsprodukts entscheidet, darunter Deckung, Kosten, Risiken, Zielmarkt, Entschädigung oder Garantierechte. Tätigkeiten im Zusammenhang mit der bloßen Anpassung bestehender Versicherungsprodukte, darunter Fälle, in denen der Vermittler zwischen verschiedenen Varianten eines Produkts und verschiedenen vertraglichen Klauseln oder Optionen wählen oder sich mit dem Kunden auf vergünstigte Prämien oder Gebühren einigen kann, sollten jedoch nicht als Herstellung betrachtet werden, da in solchen Fällen die wichtigsten Entscheidungen bezüglich der Konzeption und Entwicklung des Produkts vom Versicherungsunternehmen und nicht vom Versicherungsvermittler getroffen werden* (ErwG 3 der Del VO POG).

Besonders wichtig ist, dass Produkthersteller - unabhängig davon, ob Versicherungsunternehmen oder Versicherungsvermittler in dieser Funktion agieren - die Pflicht haben, einen **Produktentwicklungsprozess** zu generieren, **Produktprüfungen durchzuführen** und **Vertriebsstrategien** sowie **Zielmärkte** festzulegen.

Für einen **reinen Versicherungsvertreiber**, also denjenigen, der nicht manufacturer ist (= i.d.R. **der Versicherungsmakler**) ist es zunächst wichtig, dass er **schriftliche Produktvertriebsrichtlinien / Produktvorkehrungen** einzurichten hat. Damit sind angemessene Verfahren und Maßnahmen gemeint, um sämtliche sachgerechten Informationen zu den Versicherungsprodukten vom Hersteller einzuholen und diese Versicherungsprodukte im vollen Umfang zu verstehen. Der Versicherungsvertreiber wählt eine Vertriebsstrategie die sowohl der des Herstellers entspricht, als auch dessen Zielmarkt.

Regelmäßig sind die Produktvertriebsrichtlinien zu überprüfen und gegebenenfalls zu ändern. Dabei ist zu prüfen, ob die Versicherungsprodukte an dem ermittelten Zielmarkt vertrieben werden.

Bei Aufforderung müssen Vertreiber / Makler die Produktentwickler, also regelmäßig **die VU mit allen relevanten Verkaufsinformationen versorgen**; davon sind auch Informationen zu den regelmäßigen Überprüfungen der Produktvertriebsvorkehrungen umfasst (Art. 10 Del VO POG).

Die Maßnahmen in Bezug auf getroffene Produktvertriebsvereinbarungen sind zu **dokumentieren und aufzubewahren** und auf Verlangen der Aufsichtsbehörde zu Verfügung zu stellen (Art. 12 Del VO POG).

Auch aus 129 Abs. 4 und 5 VAG ergibt sich, dass Versicherungsmakler von Versicherungsunternehmen sämtliche wichtige Informationen über ihre Versicherungsprodukte, Produktfreigabeverfahren und den jeweils festgelegten Zielmarkt verlangen können. Demgegenüber steht die Pflicht der Versicherungsunternehmen, ihre Produkte zu überprüfen; zumindest ist zu kontrollieren, ob Versicherungsprodukt und Vertriebsstrategie dem Zielmarkt entsprechen.

Die nachstehenden unverbindlichen Muster (Checkliste und Produktvertriebsvorkehrung) berücksichtigen eine allfällige Rolle des Versicherungsmaklers als Produkthersteller, als sog. co-manufacturer sowie als Vertriebspartner nicht.

Checkliste Produktvertriebsvorkehrung:	
Einrichtung schriftlicher Produktvertriebsrichtlinien = angemessene Verfahren & Maßnahmen, um - vom Produkthersteller sämtliche sachgerechten Informationen zu den Versicherungsprodukten vom Hersteller einzuholen, - Versicherungsprodukte im vollen Umfang zu verstehen	✓
Wahl (und wohl auch Dokumentation) einer Vertriebsstrategie in Entsprechung der Vertriebsstrategie des Herstellers und des Zielmarktes	✓
Regelmäßige Überprüfung inkl. allfälliger Anpassung der Produktvertriebsrichtlinien	✓
Bei Aufforderung durch Produkthersteller: Versorgung des Herstellers mit allen relevanten Verkaufsinformationen	✓
Dokumentation und Aufbewahrung aller Maßnahmen in Bezug auf die getroffenen Produktvertriebsvereinbarungen	✓

Unverbindliches Muster
Produktvertriebsvorkehrung ---->

UNVERBINDLICHES MUSTER PRODUKTVERTRIEBSVORKEHRUNG

Produktvertriebsvorkehrung des [UNTERNEHMEN EINFÜGEN] (nachfolgend auch „Versicherungsmakler“ genannt)

1. Präambel

Mit der Umsetzung der Richtlinie 2016/97 über Versicherungsvertrieb sollen Bestimmungen zur Erhöhung des Schutzes von Versicherungsnehmern und zur Vereinheitlichung von Wettbewerbsbedingungen in unterschiedlichen Vertriebskanälen eingeführt werden. Wesentliche Elemente werden auf europäischer Ebene durch die delegierte Verordnung 2017/2358 der Kommission vom 21.09.2017 zur Ergänzung der Richtlinie 216/97 des europäischen Parlamentes und des Rates in Bezug auf die Aufsichts- und Lenkungsanforderungen für Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertreiber (nachfolgend „POG-VO“ genannt) reguliert.

Aus Artikel 10 der POG-VO ergeben sich besondere Lenkungsanforderungen für Versicherungsvertreiber, sohin auch für Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten. Dazu sieht Artikel 10 Abs 1 POG-VO vor, dass Versicherungsvertreiber Produktvertriebsvorkehrungen zu treffen haben, die angemessene Maßnahmen und Verfahren umfassen, um sämtliche sachgerechten Informationen zu den Versicherungsprodukten, die sie ihren Kunden anzubieten beabsichtigen, bei den Herstellern einzuholen und diese Versicherungsprodukte unter Berücksichtigung ihrer Komplexität und des mit ihnen verbundenen Risikos sowie der Art, des Umfangs und der Komplexität des jeweiligen Geschäfts des Vertreibers in vollem Umfang zu verstehen. Die Versicherungsvertreiber haben die Vorkehrungen für den Produktvertrieb in einem schriftlichen Dokument festzulegen, dass sie den betreffenden Mitarbeitern zur Verfügung stellen.

Mit gegenständlicher Produktvertriebsvorkehrung setzt der Versicherungsmakler diese Verpflichtung der POG-VO um. Ziel der vorliegenden Produktvertriebsvorkehrung ist es daher, für den Produktvertrieb Vorkehrungen zu treffen, die

- a) darauf abzielen, eine Benachteiligung des Kunden zu verhindern bzw. zu mindern;
- b) einen ordnungsgemäßen Umgang mit Interessenskonflikten unterstützen;
- c) sicherstellen, dass den Zielen, Interessen und Merkmalen der Kunden gebührend Rechnung getragen wird.

2. Inkrafttreten der Produktvertriebsvorkehrung

Die Produktvertriebsvorkehrung tritt mit 01.10.2018 in Kraft und wird **einer jährlichen Überprüfung** unterzogen, wobei die Größe, der Umfang und die Komplexität der jeweils vermittelten Versicherungsprodukte berücksichtigt werden. Anpassungen werden im Rahmen der Überprüfungen dokumentiert.

3. Allgemeine Information

Der Versicherungsmakler berät und vertreibt in den nachfolgenden Zielmärkten Lebensversicherungen, betriebliche Altersvorsorge, Krankenversicherungen, Sachversicherungen [... ANPASSEN bzw. ERGÄNZEN].

Die Kundenstruktur innerhalb des Zielmarktes besteht aus Privatkunden, Gewerbekunden und Industriekunden [... ANPASSEN bzw. ERGÄNZEN] mit besonderer Spezialisierung auf [... ANPASSEN bzw. ERGÄNZEN].

Die vom Versicherungsmakler jeweils festgelegte Vertriebsstrategie entspricht der vom Hersteller aufgestellten Vertriebsstrategie und dem von ihm ermittelten Zielmarkt. Vor der Aussprache einer Produktempfehlung erfolgt die Zuordnung des Kunden zu einem Zielmarkt. Grundsätzlich werden vom Versicherungsmakler nur zielmarktkonforme Versicherungsprodukte angeboten. Lediglich auf expliziten Kundenwunsch und unter der Voraussetzung der Risikoinformation erfolgt ein Vertrieb außerhalb des Zielmarktes.

4. Informationseinholung

Der Versicherungsmakler holt von den Versicherungsproduktherstellern regelmäßig sämtliche sachgerechten Informationen zu den Versicherungsprodukten, zum ermittelten Zielmarkt und zur vorgeschlagenen Vertriebsstrategie, einschließlich Informationen zu den Hauptmerkmalen und Charakteristika der Versicherungsprodukte, den mit diesen Produkten verbundenen Risiken und Kosten, einschließlich der impliziten Kosten, sowie zu jedweden Umständen, die zu einem Interessenskonflikt zu Lasten des Kunden führen können, ein bzw. fordert diese auf diese Informationen zur Verfügung zu stellen. Die Informationseinholung erfolgt primär durch die aktive Information des Produktherstellers sowie dem Austausch des Versicherungsmaklers mit den verantwortlichen Maklerbetreuern und in sonst jeder geeigneten Art und Weise.

Der Versicherungsmakler stellt sich, dass auch den Mitarbeitern diese produktrelevanten Informationen zur Verfügung stehen, u.a. über Vergleichssoftwareprogramme, Maklerportale, Laufwerk [... ANPASSEN bzw. ERGÄNZEN].

Allen Mitarbeiter steht ein interner Ansprechpartner, nämlich Herr/Frau [... ANPASSEN bzw. ERGÄNZEN] zur Verfügung. Dieser stellt die Informationsweitergabe aller produktrelevanten Dokumente sicher. Die Mitarbeiter werden regelmäßig durch diesen Ansprechpartner an die Informationseinholung erinnert.

Die Mitarbeiter bestätigen durch Unterfertigung dieses Dokuments, dass Sie die Pflichten zur Informationseinholung kennen und stets einhalten.

Im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Mitarbeitergespräche erfolgt stichprobenartig die Kontrolle der Einhaltung dieser Vorgaben.

Erkennt der Mitarbeiter, dass sich ein Versicherungsprodukt nicht im Einklang mit den Interessen, Zielen und Merkmalen des jeweils ermittelten Zielmarktes befindet oder sonstige produktbezogene Umstände bekannt sind, welche sich nachteilig auf den Kunden auswirken könnten, informiert dieser unverzüglich den internen Ansprechpartner, der wiederum

unverzüglich den Produkthersteller informiert und um eine Rückmeldung binnen 14 Tagen ersucht. Verstreicht diese Frist ohne Rückmeldung, wird der Vertrieb des, oder der Produkte eingestellt und erst dann wieder aufgenommen, wenn der oder die Konflikte behoben sind.

5. Dokumentation und Archivierung getroffener Maßnahmen

Alle relevanten Maßnahmen mit Bezug zu den getroffenen Vertriebsvorkehrungen werden vom internen Ansprechpartner dokumentiert und zu Prüfzwecken nachvollziehbar aufbewahrt.

■ **Checkliste und Musterformular zum Thema Interessenkonflikte
(auf Basis der Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln)**

In den Erwägungsgründen zur IDD ist u.a. zu lesen, dass das zunehmend größere Spektrum von Tätigkeiten, die viele Versicherungsvermittler und -unternehmen gleichzeitig ausüben, das Potenzial für Interessenkonflikte zwischen diesen verschiedenen Tätigkeiten und dem Kundeninteresse erhöht hätte. Daher sei es erforderlich, Bestimmungen vorzusehen, die sicherstellen, dass solche Interessenkonflikte die Interessen der Kunden nicht beeinträchtigen. Es sind daher Strategien und Verfahren im Zusammenhang mit Interessenkonflikten mit dem Ziel zu entwickeln und regelmäßig zu überprüfen, jede nachteilige Auswirkung auf die Qualität der entsprechenden Dienstleistung für den Kunden zu vermeiden.

Für den Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten beschreibt die IDD - über die allgemeinen Regeln der Art 17ff IDD hinaus - spezielle Normen zur Vermeidung von Interessenkonflikten (Art 27 IDD) bzw. zum Umgang mit Interessenkonflikten (Art 28 IDD).

Darüber hinaus widmen sich insb. auch Art 4 bis 7 der Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln dem Thema **Interessenskonflikte**. Es sind dabei solche Interessenskonflikte gemeint, die bei Versicherungsvermittlern und Versicherungsunternehmen beim Vertrieb zwischen ihnen selbst, einschließlich ihrer Geschäftsleitung und ihrer Angestellten oder anderer Personen, die mit ihnen direkt oder indirekt durch Kontrolle verbunden sind, und ihren Kunden oder zwischen ihren Kunden entstehen können (vgl. Art. 28 Abs. 1 IDD).

Versicherungsmakler haben nach Art 3 Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln zunächst zu **ermitteln** und zu **beurteilen**, ob sie selbst, eine maßgebliche Person oder eine beliebige Person, die direkt oder indirekt ihrer Kontrolle unterliegt, ein Interesse am Ergebnis der Versicherungsvertriebsaktivitäten haben, das bestimmte (negative) Kriterien aufweist:

- Das Interesse am Ergebnis der Versicherungsvertriebsaktivität unterscheidet sich vom Interesse des (potenziellen) Kunden oder potenziellen Kunden;
- es hat das Potenzial, das Ergebnis der Versicherungsvertriebsaktivitäten zum Nachteil des Kunden zu beeinflussen.

Dabei ist zumindest zu berücksichtigen, ob

- es wahrscheinlich ist, einen finanziellen Gewinn zu erzielen oder einen finanziellen Verlust zum potenziellen Nachteil des Kunden zu vermeiden,
- ein finanzieller oder anderer Anreiz besteht, die Interessen eines anderen Kunden oder Gruppe von Kunden den Interessen des Kunden vorzuziehen,
- eine Involvierung in die Verwaltung oder Entwicklung eines Versicherungsanlageprodukts vorliegt, insb. wenn eine Einflussmöglichkeit auf die Preisgestaltung solcher Produkte oder ihrer Vertriebskosten gegeben ist.

Gemäß Art. 4 Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln ist eine **schriftliche Richtlinie zu Interessenskonflikten zu erarbeiten**, die hinsichtlich Art, Größe, Umfang und Komplexität des Geschäfts angemessen ist. Dabei ist festzulegen,

- unter welchen Umständen ein Interessenkonflikt vorliegt oder entstehen könnte, der den Interessen des/der Kunden schaden könnte,
- welche Verfahren eingeleitet bzw. Maßnahmen zu treffen sind, um diese Konflikte zu bewältigen und eine Kundenschädigung zu verhindern.

Die Maßnahmen, um Interessenkonflikte zu bewältigen und eine Kundenschädigung zu verhindern müssen angemessen sein und müssen (soweit angemessen) etwa Regelungen zur Kontrolle von Informationsaustausch sowie zur Beseitigung von direkten Verbindungen zwischen bestimmten Zahlungsempfängern ebenso zum Inhalt haben, wie z.B. eine Festlegung von Grundsätzen für den Umgang mit Geschenken und Zuwendungen (siehe **im Detail Art 5 Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln**)

Reichen die vom Versicherungsvermittler eingerichteten wirksamen organisatorischen und verwaltungsmäßigen Vorkehrungen und Regelungen von Interessenkonflikten nicht aus, stellt das letzte Mittel die **Pflicht zur Offenlegung eines Interessenskonflikts** dar (Art. 6 Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln).

Achtung: Die Offenlegung von Interessenkonflikten befreit jedoch nicht von der Pflicht die organisatorischen und administrativen Vorkehrungen zu treffen, aufrechtzuerhalten und anzuwenden, mithilfe derer sich eine Schädigung der Interessen der Kunden am effektivsten verhindern lässt (vgl. ErwG 5 der Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln).

Die hinsichtlich Interessenskonflikte festgelegten Grundsätze sind zudem **mindestens jährlich zu überprüfen und Situationen, in denen ein solcher Konflikt aufgetreten ist, sind zu dokumentieren**. Regelmäßige schriftliche Berichte über diese Situationen sind an die Geschäftsführung des Vermittlers abzugeben (Art. 7 Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln).

Checkliste --->

Checkliste Interessenkonflikte:	
Ermittlung & Beurteilung von Interessenkonflikten <ul style="list-style-type: none"> - zum Kunden hin - zwischen Kunden untereinander 	✓
Erarbeitung einer schriftlichen Richtlinie zu Interessenskonflikten <ul style="list-style-type: none"> - Welche Umstände lassen Interessenkonflikte entstehen? - Welche Verfahren / Maßnahmen existieren, um Konflikte zu bewältigen und Schäden am Kunden zu verhindern? 	✓
Offenlegung eines Interessenskonflikts als ultima ratio. Dabei: <ul style="list-style-type: none"> - Genaue Beschreibung des betreffenden Interessenkonflikts - Erklärung über Art und Ursache des Interessenkonflikts - Erklärung über die Risiken, die dem Kunden infolge des Interessenkonfliktes entstehen - Beschreibung der zur Minderung des Interessenkonfliktes getroffenen Maßnahmen - Deutlicher Hinweis, dass grundsätzlich zwar wirksame organisatorische und administrative Vorkehrungen zur Verhinderung / Bewältigung von Interessenkonflikten getroffen worden sind, diese jedoch nicht ausreichen, um mit hinreichender Sicherheit zu gewährleisten, dass die Risiken für eine Schädigung der Interessen des Kunden abgewendet werden. 	✓
Zumindest jährliche Überprüfung der festgeschriebenen Grundsätze	✓
Dokumentation	✓

Unverbindliches Muster
Unternehmens-Richtlinie zu Interessenkonflikten --->

UNVERBINDLICHES MUSTER

UNTERNEHMENSINTERNE RICHTLINIE ZU INTERESSENKONFLIKTEN BEIM VERTRIEB VON VERSICHERUNGSANLAGEPRODUKTEN (nachfolgend „Interessenkonflikt-RL“ genannt) des [UNTERNEHMEN EINFÜGEN] (nachfolgend auch „Versicherungsmakler“ genannt)

1. Präambel

Mit der Umsetzung der Richtlinie 2016/97 über Versicherungsvertrieb sollen Bestimmungen zur Erhöhung des Schutzes von Versicherungsnehmern und zur Vereinheitlichung von Wettbewerbsbedingungen in unterschiedlichen Vertriebskanälen eingeführt werden.

Gemäß Artikel 28 der Richtlinie 2016/97 stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass Versicherungsvermittler und -unternehmen alle geeigneten Vorkehrungen treffen, um Interessenskonflikte, die bei Versicherungsvertriebstätigkeiten zwischen ihnen selbst, einschließlich ihrer Geschäftsleitung und ihrer Angestellten, oder anderen Personen, die mit ihnen direkt oder indirekt durch Kontrolle verbunden sind, und ihren Kunden oder zwischen ihren Kunden untereinander entstehen, zu erkennen.

Dazu wurde auf europäischer Ebene weiters die delegierte Verordnung 2017/2359 der Kommission vom 21.09.2017 zur Ergänzung der Richtlinie 2016/97 des europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die für den Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten geltenden Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln erlassen (nachfolgend „VO Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln“) erlassen.

2. Inkrafttreten und Geltungsbereich

Die Interessenkonflikt-RL tritt mit 01.10.2018 in Kraft und wird **einer jährlichen Überprüfung** unterzogen, wobei die Größe und Organisation sowie die Art, der Umfang und die Komplexität der Geschäfte des Versicherungsmaklers berücksichtigt werden. Anpassungen werden im Rahmen der Überprüfungen dokumentiert.

Diese Interessenkonflikt-RL findet auf den Versicherungsvertrieb im Zusammenhang mit dem Verkauf von Versicherungsanlageprodukten durch den Versicherungsmakler Anwendung.

3. Interessenkonflikten

Zum Zwecke der Ermittlung von Interessenskonflikten, die den Interessen eines Kunden schaden können, ist zu beurteilen, ob ein Interesse am Ergebnis der Versicherungsvertriebstätigkeit besteht, dass die folgenden Kriterien erfüllt:

- a) es stimmt nicht mit dem Interesse des Kunden bzw. potentiellen Kunden am Ergebnis der Versicherungsvertriebstätigkeit überein;

- b) es kann das Ergebnis der Versicherungsvertriebstätigkeiten zum Nachteil des Kunden beeinflussen.

Dabei ist jedenfalls folgenden Situationen Rechnung zu tragen:

- a) es ist wahrscheinlich, dass der Versicherungsmakler, eine relevante Person oder eine Person, die direkt oder indirekt durch Kontrolle mit ihm verbunden ist, einen finanziellen Vorteil erzielt oder einen finanziellen Verlust vermeidet, wodurch dem Kunden ein Schaden entstehen könnten;
- b) für den Versicherungsmakler, eine relevante Person oder eine Person oder eine Person, die direkt oder indirekt durch Kontrolle mit ihm verbunden ist, besteht ein finanzieller oder sonstiger Anreiz, die Interessen eines anderen Kunden oder einer anderen Gruppe von Kunden über die Interessen des Kunden zu stellen;
- c) der Versicherungsmakler, eine relevante Person oder eine Person die direkt oder indirekt durch Kontrolle mit ihm verbunden ist, ist an der Verwaltung oder Entwicklung von Versicherungsanlageprodukten maßgeblich beteiligt, insbesondere sofern solch eine Person Einfluss auf die Preisbildung dieser Produkte oder den Vertriebskosten hat.

Allen Mitarbeiter steht ein interner Ansprechpartner, nämlich Herr/Frau [... **ANPASSEN bzw. ERGÄNZEN**] zur Verfügung. Diesem sind von den Mitarbeitern sämtliche potentielle Interessenkonflikte zu melden. Die Mitarbeiter werden regelmäßig durch diesen Ansprechpartner an die Ermittlung von Interessenkonflikten erinnert.

Der interne Ansprechpartner hat diese potentiellen Interessenkonflikte an die Geschäftsleitung zu melden und diese hat die Interessenkonflikte zu prüfen und zu entscheiden, ob eine Offenlegung gemäß Punkt 5. erforderlich ist. Dies ist vom internen Ansprechpartner geeignet zu dokumentieren.

Die Mitarbeiter bestätigen durch Unterfertigung dieses Dokuments, dass Sie die Pflichten in Bezug auf Interessenkonflikte kennen und stets einhalten.

Im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Mitarbeitergespräche erfolgt stichprobenartig die Kontrolle der Einhaltung dieser Vorgaben.

Der Versicherungsmakler stellt sicher, dass die Mitarbeiter im bestmöglichen Interesse der Kunden handeln. Daher vergütet oder bewertet er seine Angestellten nicht in einer Weise, die mit der Pflicht, im bestmöglichen Interesse der Kunden zu handeln, kollidiert.

Der Versicherungsmakler schafft für die Mitarbeiter keine Anreize, die dazu führen, einem Kunden ein bestimmtes Versicherungsprodukt zu empfehlen, obwohl der Mitarbeiter ein anderes, den Bedürfnissen des Kunden besser entsprechendes Versicherungsprodukt hätte anbieten können. Aus diesem Grund werden Angebote von Versicherern, die einen Interessenkonflikt auslösen können, abgelehnt.

Die Annahme von Geschenken und Zuwendungen ist nur mit Zustimmung der Geschäftsleitung erlaubt.

Der Versicherungsmakler sichert eine bedarfsgerechte Beratung des Versicherungsnehmers durch hohe Beratungsstandards, die er in der Organisation etabliert hat und welche insbesondere durch die Führung von Beratungsprotokollen dokumentiert werden. Die Beratung des Versicherungsnehmers folgt dem best-advice Grundsatz des § 28 MaklerG.

5. Offenlegung

Als letztes Mittel im Sinne von Artikel 6 Abs 1 der Interessenkonflikt-RL, nämlich dann wenn die organisatorischen und administrativen Vorkehrungen, die der Versicherungsmakler zur Verhinderung oder Bewältigung von Interessenskonflikte getroffen hat, nicht ausreichen, um mit hinreichender Sicherheit zu gewährleisten, dass die Interessen des Kunden nicht geschädigt werden, ergreift der Versicherungsmakler folgende Maßnahme:

- a) der Versicherungsmakler liefert dem Kunden eine genaue Beschreibung des betreffenden Interessenskonflikts;
- b) er erklärt die allgemeine Art und die Ursache des Interessenskonflikts;
- c) er erklärt die Risiken, die dem Kunden in Folge des Interessenskonflikts entstehen sowie die zur Minderung dieser Risiken getroffenen Maßnahmen;
- d) er weist deutlich darauf hin, dass die wirksamen organisatorischen administrativen Vorkehrungen, die er zur Verhinderung oder Bewältigung des Interessenskonflikts getroffen hat nicht ausreichen, um mit hinreichender Sicherheit zu gewährleisten, dass die Risiken für eine Schädigung der Interessen des Kunden abgewendet werden.

6. Überprüfung und Führung von Aufzeichnungen

Der Versicherungsmakler überprüft gegenständliche Richtlinie und die Grundsätze für den Umgang mit Interessenskonflikten regelmäßig, mindestens aber einmal jährlich und ergreift sämtliche erforderliche Maßnahmen zur Beseitigung etwaiger Mängel. Der Versicherungsmakler zeichnet Situationen, in denen ein den Interessen eines Kunden möglicherweise zuwiderlaufenden Interessenskonflikt aufgetreten ist, auf bzw. bei noch laufenden Dienstleistungen oder Tätigkeiten auftreten könnte, auf, und aktualisiert diese Aufzeichnungen regelmäßig.

■ **Bewertung von Anreizen und Anreizregelungen** **Geeignetheitserklärung**

In Art. 8 Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln wird eine besonders wichtige Verpflichtung geregelt, nämlich die **Bewertung von Anreizen und Anreizregelungen**.

Zunächst wird definiert, wann ein Anreiz bzw. eine Anreizregelung als nachteilig für die Qualität der betreffenden Dienstleistung für den Kunden angesehen werden, nämlich sofern der Anreiz bzw. die Anreizregelung aufgrund der Art und des Ausmaßes Anlass dafür bietet, Versicherungsvertriebstätigkeiten auf eine Art und Weise auszuführen, die gegen die Verpflichtung verstößt, im **besten Interesse des Versicherungskunden** ehrlich, redlich und professionell zu handeln.

Daher hat der Versicherungsvertreiber eine **umfangreiche Gesamtanalyse von Anreizen und Anreizregelungen vorzunehmen**: Rechnung getragen werden dabei allen Faktoren die das Risiko mit sich bringen, nachteilig für den Kunden zu sein, bzw. organisatorische Maßnahmen, die zur Verhinderung des Risikos einer nachteiligen Auswirkung ergriffen werden.

Eine **korrespondierende Verpflichtung** enthält **§ 128 Abs. 3 VAG**, wonach Versicherungsunternehmen die Leistung ihrer Angestellten oder auch Versicherungsvertreiber nicht in einer Weise vergüten oder bewerten und auch nicht selbst in einer Weise vergütet werden, die mit ihrer Pflicht kollidiert, im bestmöglichen Interesse der Versicherungsnehmer und Anspruchsberechtigten zu handeln. Insbesondere dürfen Versicherungsunternehmen keine Vorkehrungen durch Vertriebsvergütung, Verkaufsziele oder in anderer Weise treffen, durch die Anreize für das Versicherungsunternehmen, seine Angestellten oder Versicherungsvertreiber geschaffen werden könnten, einem Versicherungsnehmer ein bestimmtes Versicherungsprodukt zu empfehlen oder anzubieten, obwohl sie ein anderes, den Bedürfnissen des Versicherungsnehmers besser entsprechendes Versicherungsprodukt empfehlen oder anbieten könnten.

Dass das **Versicherungsanlageprodukt** für den jeweiligen Kunden geeignet sein soll, wird in den Artikeln 9 ff der Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln geregelt.

Art. 9 Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln verlangt, dass **Informationen über Kenntnisse und Erfahrungen des Versicherungsnehmers hinsichtlich des Produkttyps, seines finanziellen Hintergrundes und der Anlageziele des Versicherungsnehmers einzuholen** sind.

Werden zu Grunde liegende Investitionswerte umgeschichtet, hat der Versicherungsvermittler Informationen über zugrunde liegende Investitionswerte und Neuinvestitionswerte einzuholen. Es ist eine Analyse der zu erwartenden Kosten und Vorteile durchzuführen, um nachweisen zu können, dass die Vorteile der Umschichtung die Kosten überwiegen.

Dem Kunden ist eine sog. **Geeignetheitserklärung** zur Verfügung zu stellen: Diese gibt einen Überblick über die erteilte Beratung und erläutert, wie die Empfehlung zum Kunden finanziell und hinsichtlich Erfahrung passt.

Es ist ausdrücklich hinzuweisen, ob empfohlene Produkte eine **regelmäßige Überprüfung der Bestimmungen** erfordern (Art 14 Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln).

Der Kunde ist klar zu informieren, dass die Eignungserklärung dazu dient, in seinem besten Interesse zu handeln (Art.11 Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln).

Bei einer Gruppenversicherung sind schriftliche Beurteilungsrichtlinien zu erstellen, um festzulegen, wer Gegenstand der Beurteilung der Eignung für das Anlageprodukt ist. Dies gilt, wenn für eine Gruppe von Mitgliedern abgeschlossen wird und das einzelne Mitglied keine Entscheidungsbefugnis hat (Art. 13 Del VO Informations- und Wohlverhaltensregeln).

Checkliste zum Inhalt der Geeignetheitserklärung:	
Überblick über die erteilten Ratschläge	✓
Gründe dafür, dass die abgegebene Empfehlung zum Kunden passt <ul style="list-style-type: none"> - Warum wird Empfehlung den Anlagezielen des Kunden, auch hinsichtlich seiner Risikobereitschaft gerecht? - Warum wird Empfehlung den finanziellen Verhältnissen des Kunden, auch hinsichtlich seiner Fähigkeit, Verluste zu tragen, gerecht? - Warum wird Empfehlung den Kenntnissen und Erfahrungen des Kunden gerecht? 	✓
Angabe ob die empfohlenen Versicherungsanlageprodukte voraussichtlich eine regelmäßige Überprüfung der Bestimmungen erfordern	✓
Bei Vornahme einer regelmäßigen Eignungsbeurteilung erfolgt die Überprüfung mindestens einmal pro Jahr, abhängig vom Kunden auch häufiger	✓

■ Umgang mit Beschwerden

Eine weitere Pflicht im Bereich der Anlagenprodukte hält Art. 19 der Verordnung (EU) Nr. 1286/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. November 2014 über Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte (sog. **VO PRIIPs**²) bereit. Nach dieser Bestimmung sind **Beschwerdeverfahren für Kleinanleger** zu schaffen.

Sowohl Produkthersteller als auch -vertreiber müssen Vorkehrungen und Verfahren schaffen, die es Anleger ermöglichen, sich über PRIIPs-Hersteller beschweren können. Zu gewährleisten sind eine zeitgerechte und sachdienliche Antwort auf eine Beschwerde in Bezug auf das Informationsblatt, zudem muss es auch bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten Möglichkeit zur Beschwerde geben.

Checkliste:

Erarbeitung (internes) Beschwerde-Procedure <ul style="list-style-type: none">- Wer ist grundsätzlich für Beschwerdebearbeitung zuständig?- Bei Unternehmen mit mehreren Mitarbeitern angebracht: Diejenige Person, die eine Beschwerde bearbeitet, soll nicht ident sein mit der Person, über die sich der Kunde beschwert erachtet- Zeitlicher Aspekt: Beschwerde zügig beantworten- Beschwerde sachdienlich beantworten	✓
Dokumentation <ul style="list-style-type: none">- des Beschwerdeprozesses- von Beschwerde und -beantwortung	✓

² PRIIPs = Packaged Retail Investment an Insurance-based Products

Die beiden unverbindlichen Musterformulare stehen als (bearbeitbare) Word-Dokumente für Sie im Mitgliederbereich der Fachverbands-Website der WKÖ (<https://www.wko.at/branchen/information-consulting/versicherungsmakler-berater-versicherungsangelegenheiten/start.html> --> Navigation --> Nur für Mitglieder) zum download zur Verfügung.

Im Zuge der innerstaatlichen Umsetzung der IDD hinsichtlich GewO und zum MaklerG werden wohl weitere Formularmuster und/oder Checklisten zu erstellen und/oder bisherige Muster zu adaptieren sein. Wir werden Sie dazu gesondert informieren.

Abschließend möchten wir wiederum auf **Service-Seite des Fachverbandes der Versicherungsmakler „Fit-For-IDD“** www.fitforidd.at hinweisen, auf der Sie der Fachverband mit aktuellen Informationen rund um die Versicherungsvertriebsrichtlinie und deren nationale Umsetzung versorgt.



Christoph Berghammer, MAS
Fachverbandsobmann

Prof. Mag. Erwin Gisch, MBA
Fachverbandsgeschäftsführer