

Erweiterte Rahmenbedingungen für den Vertrieb

EU-Richtlinie IDD

Spätestens bis zum 23. Februar 2018 müssen alle aus der Insurance Distribution Directive¹ (IDD) abzuleitenden Anforderungen umgesetzt werden. Für Versicherungsunternehmen stellen unter anderem das Produktgenehmigungsverfahren, Offenlegungspflichten und Vergütungssysteme Anforderungsbereiche dar, die rechtzeitig unter die Lupe genommen werden müssen, insbesondere da sie Auswirkungen auf die Vertriebspartner haben. Makler und Vermittler sind von den Anforderungen der neuen Richtlinie gleich in mehreren Punkten ihres täglichen Beratungs- und Verkaufsgesprächs betroffen. Viele Prozesse – von der Produktinformation bis zur Kundenberatung und Weiterbildung der Mitarbeiter – müssen angepasst oder neugestaltet werden.

Wir haben die Richtlinie genau betrachtet und untersucht, wo sich Handlungsbedarf für Versicherungsunternehmen und Vermittler ergibt.

Was ändert sich mit der IDD?

- Bisher gelten Richtlinien für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in erster Linie für Versicherungsvermittler, das heißt für den angestellten und selbstständigen Außendienst, wie zum Beispiel Makler. Die IDD erweitert diesen Kreis: Sie gilt für alle, die Versicherungen vertreiben. Dazu gehören neben Versicherungsunternehmen u.a. auch Preisportalvergleiche, Allfinanzunternehmen, Reisebüros, Autovermietungen. Die IDD betrifft übrigens auch nebenberufliche Vermittler. Sie verfolgt mithin das Ziel, dem Verbraucher, unabhängig vom Vertriebskanal, das gleiche Schutzniveau zukommen zu lassen. Dies gilt insbesondere für den Bereich der Offenlegung von Informationen (vgl. IDD, Einleitende Gründe, Nr. 6).
- Eine weitere Änderung zielt auf die Aushändigung von Produktinformationsblättern an die Endkunden (Art. 20 IDD). Wurden bisher Produktinformationen nur für Lebensversicherungen formuliert, so müssen sie zukünftig auch für Nicht-LV-Produkte erstellt werden. Dabei sind zudem Besonderheiten bei Versicherungsanlageprodukten zu beachten. Zukünftig dürfen Versicherungsanlageprodukte nur noch mit einem Produktinformationsblatt, das den Regelungen der PRIIP-VO² entspricht (Art. 26 ff. IDD), angeboten werden. Die Produktinformationsblätter sind vom Produktentwickler zu erstellen - in der Regel demnach vom Versicherungsunternehmen. Dies gilt auch für deren Aktualisierungen.

- Die neue Richtlinie reicht bis in das Produktgenehmigungsverfahren (von der Idee bis zum Vertrieb) hinein. Hier gilt es zukünftig, einen klaren Zielmarkt für das Versicherungsprodukt zu definieren (Art. 25 Abs. 1 IDD). Die Risikobeurteilung und auch die Vertriebsstrategie sind auf den definierten Zielmarkt auszurichten.
- Im Rahmen der Offenlegungspflicht ist ebenfalls mit Änderungen zu rechnen, die insbesondere die Vergütung in den Mittelpunkt stellen. Schon jetzt sind Auskünfte zu Versicherungsunternehmen und zur Beratung vor Vertragsabschluss verpflichtend. Zukünftig sollen Auskünfte zur Quelle und Art der Vergütung, zur Höhe einer Beratungsgebühr oder einer Provisionszahlung, unter bestimmten Voraussetzungen, verpflichtend erteilt werden (vgl. Art. 28 Abs. 2 IDD).

Den Mitgliedstaaten steht die Möglichkeit offen, die Annahme oder den Erhalt von Gebühren, Provisionen oder anderen Vorteilen zu beschränken oder zu untersagen (Art. 22 Abs. 3 IDD). Für Versicherungsanlageprodukte sind in diesem Zusammenhang spezielle Bestimmungen zu beachten. Insbesondere kann das Anbieten oder Annehmen von Gebühren, Provisionen oder nichtmonetären Vorteilen Dritter für die Erbringung einer Versicherungsberatungsleistung eingeschränkt oder verboten werden (vgl. Art. 29 Abs. 3 IDD).

- Transparenz soll nicht nur hinsichtlich der Höhe der Vergütung geschaffen werden, vielmehr wird das gesamte Vergütungssystem auf den Prüfstand gestellt und kritisch beleuchtet. So dürfen Vergütung und Verkaufsziele keinerlei Anreize schaffen, die den Vermittler beeinflussen, Versicherungsprodukte entgegen den Interessen seiner Kunden anzubieten oder zu verkaufen (Art. 17, 27, 28 IDD).



¹ RICHTLINIE (EU) 2016/97 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb (Neufassung).

² VERORDNUNG (EU) Nr. 1286/2014 vom 26 November 2014 über Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte (PRIIP).

Versicherungsvertreiber dürfen nicht in einer Weise vergütet oder bewertet werden, die mit der Verpflichtung, im bestmöglichen Interesse des Kunden zu handeln, kollidiert, und sollen gegenüber ihren Kunden stets ehrlich, redlich und professionell in deren bestmöglichem Interesse handeln (Art. 17 Abs. 4, 29 Abs. 1 IDD).

- Um dem Gedanken nach mehr Verbraucherschutz Rechnung zu tragen, muss die Produktempfehlung schriftlich begründet werden. Das heißt, die zukünftige Beratung und ihre Dokumentation beinhaltet eine personalisierte Empfehlung, die begründet, warum das angebotene bzw. verkaufte Produkt am besten für den Endkunden geeignet ist (Art. 20 IDD). Beim Verkauf von Versicherungsanlageprodukten gelten wiederum spezifische Besonderheiten (siehe Art. 29 IDD).
- Und schließlich setzt die IDD ein Augenmerk auf die laufende Weiterbildung derjenigen, die Versicherungen vertreiben. Versicherungsvertreiber müssen mindestens 15 Weiterbildungsstunden je betroffenem Mitarbeiter pro Jahr nachweisen (Art. 10 Abs. 2 IDD). So soll sichergestellt werden, dass „Versicherungs- und Rückversicherungsbetreiber sowie Angestellte von Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen“, die Versicherungen vertreiben, „über angemessene Kenntnisse und Fertigkeiten verfügen, die sie zur ordnungsgemäßen Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen“.

Eine besondere Herausforderung ist hier zunächst die Identifikation der Mitarbeiter, die zukünftig als Versicherungsvertreiber gelten. So kann, je nach Tätigkeitsspektrum, ein Bestandssachbearbeiter im Innendienst als Versicherungsvertreiber eingestuft werden. Ferner geht es auch hier um Durchführung (zum Beispiel E-Learning), Überwachung der Maßnahmen und eine entsprechende Dokumentation.

Die Liste an zu erwartenden Änderungen zeigt, dass neben dem Beratungs- und Verkaufsprozess auch das Produktgenehmigungsverfahren sowie die Produktinformationen signifikant umgestaltet werden müssen. Inwieweit Vermittler und Versicherungsunternehmen ihr bisheriges Vorgehen überdenken und neu ausrichten müssen, ist schlussendlich in jedem Einzelfall zu entscheiden.

Dennoch dürfte bereits heute klar sein, dass es aufgrund der Unterschiede und nur geringen Überschneidungen von bisherigen gesetzlichen Anforderungen und der neuen Richtlinie (IDD) hohen Handlungsbedarf geben wird. Mit Spannung sind auch die noch folgenden delegierten Rechtsakte zu erwarten, die die Regelungen der IDD weiter konkretisieren werden. Bis zum Erlass dieser Rechtsakte kann mit Annahmen und Analogien gearbeitet werden.



Martin Gattung
Gründer, Geschäftsführer
Aeiforia GmbH und
Aeiforia Trainings GmbH



Torsten Schwendrat
Volljurist, Leiter
Geschäftsfeld Recht &
Steuern, Aeiforia GmbH

Ein systematischer IDD-Check hilft, den konkreten Handlungsbedarf zu erkennen

Die Anforderungen, die sich aus der IDD ergeben, lassen sich in fünf Modulen zusammenfassen, die im Rahmen eines Soll-Ist-Vergleichs nacheinander oder auch unabhängig voneinander bearbeitet werden können. Hilfreich für einen vollständigen Überblick zum Status quo ist es dabei, das jeweilige Modul mit einer Vielzahl an Fragen zu durchleuchten und zu bewerten.

Modul 1: Mitarbeiter und Weiterbildung

- Existiert ein Weiterbildungskonzept, das Produkte, Kategorien der Vertreter, Aufgaben der Vertreter und die zu beachtenden Aufgabenbereiche des Innendienstes im Sinne der IDD berücksichtigt?
- Für welche Mitarbeiter ist dieses Weiterbildungsprogramm verpflichtend?
- Wie wird überprüft, dass die Pflicht zur Weiterbildung eingehalten wird?

Modul 2: Beratungsprozess, Pflichtenkatalog, Dokumentation

- Wie sieht der bestehende Beratungsprozess inklusive der vorhandenen Angebotspräsentationen und Dokumentationen aus?
- Erfüllen die Prozesse den gemäß IDD geforderten Standard?
- Existiert bereits ein Leitfaden für die Ermittlung der Kundenbedürfnisse?
- Unterstützen die Anwendungssysteme die richtliniengerechte elektronische Erfassung der Kundenwünsche und -bedürfnisse?
- Wie sehen die personalisierten Empfehlungen aus und wie werden sie in den Dokumentationsprozess integriert? ▶

Modul 3: Produktinformationsblatt

- Sind die Produktinformationsblätter bereits vorhanden und vollständig? Enthalten sie die standardisierten Mindestkriterien?
- Wie erhält der Endkunde das Produktinformationsblatt? Werden ihm Wahlmöglichkeiten geboten, über welches Medium er die Produktinformation erhalten kann?
- Gehen die Vertriebspartner im Rahmen des Verkaufsgesprächs gesetzeskonform mit Informationsblättern um? Trifft dies auch im Gespräch über Versicherungsanlageprodukte zu?

Modul 4: Produktentwicklungsprozess und Vergütung

- Läuft der bestehende Produktentwicklungsprozess von der Idee bis zum Freigabeverfahren für den Vertrieb bereits im Sinne der IDD? Wo müssen Prozessänderungen vorgenommen werden? Ergibt sich Änderungsbedarf im Hinblick auf die Vertriebsstrategie?
- Lassen sich Verquickungen von Verkaufsverhalten und Anreizsystem erkennen?
- Bietet die von Verkaufszielen abhängige Vergütung Anreiz, dem Endkunden ein bestimmtes Produkt zu empfehlen? Wie wird gewährleistet, dass derartige Anreize unterbleiben?
- Wie müssen Anreizsysteme gestaltet werden, damit sie den Verbraucherinteressen entgegenkommen?
- Wie müssen Vergütungsvereinbarungen und Verkaufsziele formuliert werden, damit sie die Regeln der IDD erfüllen?

Modul 5: Anforderungen an die bestehende IT-Landschaft

- Unterstützt die vorhandene Systemarchitektur die fachlichen und prozessualen Anforderungen der IDD? Ein Beispiel: Hat der Versicherungsvertrieb eine unmittelbare Zugriffsmöglichkeit auf das für ein Produkt relevante Produktinformationsblatt? Erfolgt die Übergabe in Schriftform (manuell unterschrieben oder qualifizierte elektronische Signatur) und wird sie mit einem Zeitstempel dokumentiert und zusammen mit den signierten Beratungsdokumenten dauerhaft abgespeichert?
- Die modulare Vorgehensweise sieht vor, dass die Anforderungen an die bestehende IT-Landschaft jeweils in direkter Verbindung mit den Ergebnissen in den Modulen 1 bis 4 stehen. Der Handlungsbedarf für die IT ergibt sich also aus den einzelnen Modulen und steht nicht isoliert.

Die grob aufgeführten Fragestellungen sind längst nicht vollständig und demonstrieren nur, in welchem weiten Feld wir uns bewegen. Ein umfangreicher IDD-Check kann über 400 Fragestellungen umfassen, wenn wir eine exakte Standortbestimmung zum Erfüllungsgrad der neuen Richtlinie vornehmen wollen. Dennoch ist die Erfüllung der IDD kein Hexenwerk und mit einem systematischen Vorgehen in den Griff zu bekommen.

In vier Schritten zur regelgerechten Umsetzung der IDD

1. Die gesetzliche Grundlage erfassen

Am Anfang steht das richtige Verständnis. Das heißt, zunächst sollte die neue Richtlinie im Hinblick auf ihre Auswirkungen erläutert werden, damit allen am Umsetzungsprojekt Beteiligten klar ist, welche Bedeutung die Regelung für das Unternehmen und die Mitarbeiter hat. In diesem Rahmen ist Detailarbeit zu leisten, die sowohl juristisches als auch fachliches Wissen vereint.

2. Die eigene Position bestimmen

Wenn die Bedeutung der neuen Richtlinie für das eigene Unternehmen offenliegt, dann sollte der Status quo überprüft werden. Ein Soll-Ist-Vergleich oder eine Stärken-Schwächen-Analyse zur Bestimmung der eigenen Position lässt sich am besten mithilfe von strukturierten Checklisten meistern. Abweichungen und konkreter Handlungsbedarf, um die neue Richtlinie zu erfüllen, werden so schnell ermittelt.

3. Lösungen entwickeln

Auf den Erkenntnissen der Analyse aufbauend, gilt es, passende Maßnahmen, Konzepte und Lösungen zu entwickeln. Neben den priorisierten Maßnahmen müssen Aufwände und benötigte Ressourcen kalkuliert und vereinbart werden. So entsteht ein übersichtlicher Plan, der Fachlichkeit, Zeit- und Kostenplanung sowie den Einsatz von internem und externem Personal vereint.

4. Den Regelbetrieb aufnehmen

Die rechtzeitige Umsetzung aller geplanten Maßnahmen benötigt stabile und vertrauensvolle Zusammenarbeit über Fachabteilungen und Sparten hinweg. Bei der Überführung der neuen Prozesse in den Regelbetrieb sollten auch Kontroll- und Bewertungsmechanismen nicht vergessen werden, um zu sehen, ob der Prozess rund läuft.

Fazit

Versicherungsunternehmen, Vermittler und alle anderen Vertrieber von Versicherungsprodukten sollten sich zum Erhalt oder Erwerb von Wettbewerbsvorteilen und angesichts drohender Sanktionen – von der Unterlassungsanordnung über ein zeitweiliges Berufsverbot bis hin zu massiven Geldbußen – rechtzeitig einen Überblick über die Anforderungen, die mit der Umsetzung der IDD in nationales Recht auf sie zukommen, verschaffen und zügig mit einer strukturierten Umsetzung beginnen. ■

