**Department:**
Projekt IDD

**Country:**
Österreich

# Projekt IDD

Oktober 2017

# IDD Handlungsfelder

Strategische Leitplanken

## Vertrieb

- Beratungsprozess
- Telefonvertrieb
- Onlinevertrieb
- Organisatorische Anforderungen für Vertriebswege mit Schwerpunkt Bildung

## Produkte

- Produktentwicklungs-prozess (POG)
- Produktinformationsblatt (Insurance Product Information Document – IPID
- Versicherungsanlageprodukte, insb. Leben, KIDS for PRIIPS

## Compliance

- Informationspflichten / Wohlverhaltensregeln
- Vergütungspolitik für Versicherungsvertreiber (Vergütung, Verkaufsziele und Anreize) und Offenlegung
- Versicherungsvermittlerverträge aller Vertriebsbereiche

# Wesentliche Themenfelder der IDD

- Beratungsprozess
- Interessenkonflikte
- Kundeninformationsblätter (IPID und KID)
- Vergütung
- Produktentwicklungsprozess
- Mitarbeiterausbildung

# Wesentliche Themen IDD für Antrags- und Beratungsprozess

| Inhalt | Erläuterung |
|---|---|
| Vorabinformationen des Vermittlers bzw. VU (rechtzeitig vor Abschluss eines Versicherungsvertrages) | • Information über: Identität, Anschrift, den Umstand ob es sich um Versicherungsvermittler bzw. ein VU handelt,<br>• Information ob Beratung angeboten wird,<br>• Information zur Beschwerdestelle |
| Informationspflichten des Versicherungsvermittlers | • Infos über mögliche Beteiligungen, ob die Empfehlung auf einer ausgewogenen und persönlichen Analyse beruht,<br>• ob über ein oder mehrere VU´s vermittelt wird,<br>• Art der Vergütung: Provision; Gebühr, andere Art von Vergütung oder Kombination |
| Ermittlung Wünsche und Bedürfnisse | • Vor Abschluss eines Versicherungsvertrags ermittelt der Versicherungsvertreiber die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden und erteilt dem Kunden objektive Informationen über das Versicherungsprodukt in einer verständlichen Form, damit der Kunde eine wohlinformierte Entscheidung treffen kann<br>• Bei PRIIPS Integration des Anlegerprofils – Erstellung vor der Produktauswahl<br>• Angemessenheits-& Eignungsprüfung |
| Produktinformationsblatt **IPID** | • **Standardisiertes Informationsblatt zum Produkt,** wird vom VU erstellt<br>• Enthält alle relevanten Informationen für den Kunden und ist **vor Unterschrift am Versicherungsantrag zu übergeben**. (KIDS, IPIDS) |
| Beratung als persönliche Empfehlung | • Persönlich an den Versicherungsnehmer gerichtete Empfehlung, in der erläutert wird, warum der empfohlene Vertrag am besten den Wünschen und Bedürfnissen des Versicherungsnehmers entspricht<br>• Übernahme aller relevanten Informationen, insb. Wünsche & Bedürfnisse, Anlegerprofil und Produktempfehlung, in das Beratungsprotokoll<br>• Jährliche Leistungsübersicht – ggf. Erhöhung des Detaillierungsgrades des Kostenausweises auf Kundenwunsch |



GENERALI

# IDD und Digitalisierung

| Inhalt | Erläuterung |
|---|---|
| Ausgangsbasis | • Vorvertragliche Informationen (Produktinformationsblätter) dürfen auch auf einem anderen dauerhaften Datenträger als Papier erteilt werden wenn der Kunde die Wahl zwischen Papier oder einem digitalen Datenträger hatte und sich für diesen anderen Datenträger entschieden hat. |
| Nutzung E-Mail zur Dokumentenübermittlung | • Versand per E-Mail ist zulässig.<br>• Voraussetzung: Vorherige dokumentierte Zustimmung des Kunden. |
| Elektronische Unterschrift (z.B. i-Pad) | • Vor elektronischer Unterschrift werden dem Kunden die Produktinformationsblätter via E-Mail geschickt.<br>• Erst nach E-Mailversand erfolgen Unterschriften und anschließend die Übertragung des Antrages und der Beratungsdokumentation. |
| Nutzung sonstiger digitaler Möglichkeiten | • Nutzung SmartPhone (E-Mail/SMS)<br>• Beantragung durch E-Mail<br>• Nutzung elektronischer Verkaufssysteme und Kundenportale |
| Kundenunterlagen in Papierform | • Kommt zur Anwendung, falls keine Zustimmung zur Nutzung E-Mail möglich ist bzw. Kundenportal mit elektronischer Kommunikation nicht genutzt wird<br>• Kunde muss am Antrag bestätigen, dass er die Produktinformationsblätter erhalten hat, der Vermittler bestätigt die Übergabe.<br>• Antrag und Beratungsdokumentation sind vom Kunden am Papier zu unterschreiben. |

# IPID Muster /Fachsektion

## Xxxxx-Versicherung

Informationsblatt zu Versicherungsprodukten

Unternehmen: Versicherungsunternehmen <Name> Produkt: Police <Bezeichnung>

[Hinweis darauf, dass die vollständigen vorvertraglichen und vertraglichen Informationen über das Nichtlebensversicherungsprodukt in anderen Dokumenten erteilt werden]

**Um welche Art von Versicherung handelt es sich?**

[Beschreibung der Versicherung]

**Was ist versichert?**

- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx

**Was ist nicht versichert?**

- ✗ Xxxxx
- ✗ Xxxxx
- ✗ Xxxxx
- ✗ Xxxxx
- ✗ Xxxxx

**Gibt es Deckungsbeschränkungen?**

- ! Xxxxx
- ! Xxxxx
- ! Xxxxx
- ! Xxxxx
- ! Xxxxx

**Wo bin ich versichert?**

- ✓ Xxxxxx

**Welche Verpflichtungen habe ich?**

- — Xxxxxx
- — Xxxxxx
- — Xxxxxx
- — Xxxxxx

**Wann und wie zahle ich?**

Xxxxxx

**Wann beginnt und endet die Deckung?**

Xxxxxx

**Wie kann ich den Vertrag kündigen?**

**Unverbindliche** Muster-Informationsblätter

Sparten- bzw. produktspezifisch auf Grundlage der unverbindlichen Musterbedingungen des VVO

Einheitlich; aber teilweise produktspezifische Anpassungen



GENERALI

# Vergütung

**Bewertung nachteiliger Effekte für den Kunden durch die Vergütungspolitik** 2- Stufen Ansatz

## 1. Identifikation von Vergütungsarten

- Identifikation aller monetären und nicht monetären Zuwendungen, welche in Verbindung mit dem Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten bezahlt werden
- Zuwendungen können beispielsweise Provisionen, Bonifikationen, Förderungen und Incentives sein

## 2. Bewertung von Vergütungsarten

- Entwicklung adäquater Prozesse zur Bewertung, ob Zuwendungen einen nachteiligen Effekt auf den Kunden haben können
- Eine ganzheitliche Bewertung des Vergütungsmodells ist entsprechend der Vorgaben der delegierten Verordnung vom September vorgeschrieben

# IDD-Themen für Vergütungssysteme

| Inhalt | Erläuterung |
|---|---|
| Reine bzw. überwiegende Abschlussprovision, sofern keine ausreichende Stornohaftzeit | • Lebensversicherungsprodukte mit einmaliger Abschlussprovision (keine entsprechende Rücktragefrist) |
| Provisionsexzesse | • Hohe Provisionen in Relation zur Komplexität des Produkts und des Beratungsaufwands |
| Rein quantitative Kriterien für Gesamtvergütung | • Das Vergütungsmodell ist ausschließlich auf quantitative Kriterien ausgelegt und beinhaltet keinen Qualitätskriterien zum Vorteil des Kunden. |
| Ungleiche Vergütung ähnlicher Produkte | • Beispiel Lebensversicherung: ein Tarif wird unterschiedlich vergütet, Möglichkeit für laufende und einmalige Abschlussprovision, dadurch unterschiedliche Rückkaufswerte für den Kunden |
| Schwellenwertvergütung | • Provisionshöhe steigt mit den Stücken an verkauften Produkten |



GENERALI

# Vorgaben der IDD für den Produktentwicklungsprozess

## Struktur

**Produktgeber (Leitlinien 1-12)**

- Einrichtung und Dokumentation Produktgovernance
- Definition Vertriebswege, Zielmarkt, und Informationsbereitstellung für den Vertrieb
- Durchführung von Produkttests inkl. Szenarien
- Laufendes Monitoring und Anpassung
- Es gilt das Proportionalitätsprinzip

**Vertrieb (Leitlinien 13 – 21)**

- Einrichtung und Dokumentation Produktgovernance
- Einholen der Informationen zum Produkt und zum Zielmarkt vom Produktgeber
- Laufendes Monitoring, ob die Produkte noch Zielmarktkonform sind
- Es gilt das Proportionalitätsprinzip

# **IDD,** organisatorische Anforderungen, **Bildung**

| Inhalt | Erläuterung |
|---|---|
| Ausbildung | • Adäquate Erstausbildung<br>• Der Vermittler darf nur jene Produkte beraten auf die er ausgebildet ist. |
| Dauer | • Mindestens 15h berufliche Weiterbildung pro Jahr für alle Versicherungsvertreiber, der Verkaufs-Führungsstruktur sowie dem Kundendienst wenn dieser Produkte empfiehlt. |
| Schulungsthemen | • Die Schulungsmaßnahmen müssen an die vertriebenen Produkte angepasst werden<br>• Die Schulungsinhalte umfassen darüber hinaus Schulungen zu Fachkompetenz, Sozialkompetenz, Recht und Compliance und Marktwissen |
| Dokumentation | • Erstellung bzw. Anpassung von Ausbildungsleitlinien<br>• Dokumentation wesentlich |

© Generali Versicherung AG