

Checkliste: So setze ich die IDD in der Versicherungs- vermittlung um

Stand: 17.1.2019

Hinweis: Diese Checkliste ist lediglich als Hilfe für Versicherungsvertreter und -makler gedacht und ersetzt keine qualifizierte Beratung, insbesondere keine Rechtsberatung. Sie erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Für die Richtigkeit der Angaben wird keine Haftung übernommen.

Die in dieser Checkliste dargestellten Hinweise und Erläuterungen erfolgen vorbehaltlich etwaiger Änderungen, Ergänzungen, inhaltlicher Neugestaltungen und Weiterentwicklungen sowie möglicher gesetzgeberischer oder verordnungsrechtlicher Änderungen und behördlicher Auflagen.

Am 20.12.2018 ist stark verspätet die Verordnung zur Umsetzung der IDD in Kraft getreten, die insbesondere eine deutlich veränderte und erweiterte Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung (VersVermV) enthält.

Inhalt

Themenkomplex: Aus- und Weiterbildung (§§ 34d Abs. 9 GewO; 48 Abs. 2 VAG).....	2
Themenkomplex: Bestmögliches Interesse des Kunden sowie Vergütungs- und Anreizsysteme (§§ 1a VVG; 48a VAG)	5
Themenkomplex: Erstinformation (§§ 15, 16 VersVermV)	7
Themenkomplex: Beratung (§ 61 VVG)	9
Themenkomplex: Querverkäufe (§§ 7a, 7d VVG).....	10
Themenkomplex: Produktgenehmigungsprozess (§ 23 VAG)	11
Themenkomplex: Versicherungsanlageprodukte (IBIPs) (§§ 7b, 7c VVG).....	13
Themenkomplex: Honorarberatung (§§ 34d Abs. 2, 156 GewO; 48c VAG)	15
Themenkomplex: Provisionsabgabeverbot (§§ 34d Abs. 1 GewO; 48b VAG)	16
Themenkomplex: Beschwerdemanagement (§ 17 VersVermV)	17

Themenkomplex: Aus- und Weiterbildung
(§§ 34d Abs. 9 GewO; 48 Abs. 2 VAG)

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
1.	Haben Sie eine Gewerbeerlaubnis als Vertreter oder als Makler?	<input type="checkbox"/> ja	Weiter mit Frage 2	
		<input type="checkbox"/> nein	Weiter mit Frage 3	
2.	Bilden Sie als Inhaber/-in (Vermittler mit Gewerbeerlaubnis) sich bereits regelmäßig mindestens 15 Stunden im Jahr weiter und können dies nachweisen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	Seit 23.2.2018 sind Sie verpflichtet, sich regelmäßig mindestens 15 Stunden im Jahr weiterzubilden. Sie sind verpflichtet, die Nachweise mindestens fünf Jahre aufzubewahren. Die zuständige IHK kann anordnen, dass Sie eine jährliche Erklärung über die absolvierte Weiterbildung abgeben (§ 7 Abs. 3 VersVermV).	Suchen Sie regelmäßig sinnvolle Weiterbildungsangebote aus, besuchen diese und sammeln Teilnahmeachweise. Dies können, müssen Sie aber nicht zwingend über „gut beraten“ durchführen.
3.	Bilden Sie als Inhaber/-in (gebundene erlaubnisfreie Vertreter) sich bereits regelmäßig mindestens 15 Stunden im Jahr weiter und können dies nachweisen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	Seit 23.2.2018 sind Sie verpflichtet, sich regelmäßig mindestens 15 Stunden im Jahr weiterzubilden. Ihr Versicherungsunternehmen musste dafür interne Leitlinien, Verfahren und eine verantwortliche Funktion einrichten. Sie werden in das Weiterbildungssystem eingebunden, müssen aber auch mitwirken. Laut BaFin-Rundschreiben 11/2018 zur Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern sowie zum Risikomanagement im Vertrieb vom 17.7.2018 ist es nicht erforderlich, dass gebundene Vertreter laufend Nachweise über die Weiterbildung gegenüber ihrem Versicherungsunternehmen erbringen müssen, eine anlassbezogene Überprüfung reicht aus.	Suchen Sie regelmäßig sinnvolle Weiterbildungsangebote aus, besuchen diese und sammeln Teilnahmeachweise. Fragen Sie Ihren Verband, ob das von Ihrem Versicherer entwickelte System akzeptabel ist, und welche Mitwirkungspflichten Sie treffen.
4.	Haben Sie Mitarbeiter/-innen?	<input type="checkbox"/> ja	Weiter mit Frage 5	
		<input type="checkbox"/> nein	Weiter mit Frage 6	
5.	Sind Ihre Mitarbeiter/-innen im Versicherungsvertrieb tätig,	<input type="checkbox"/> ja	Sie müssen sicherstellen, dass diese Mitarbeiter/-innen	Legen Sie Personalakten an. Erstellen Sie Stellenbeschreibungen und bespre-

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
	d.h. machen sie Kunden Angebote, beraten, schließen Versicherungen ab oder unterstützen sie Kunden bei der Vertragserfüllung, insbesondere im Schadenfall?		<ul style="list-style-type: none"> - zuverlässig sind (aktuelles Führungszeugnis)¹, - eine sachgerechte Qualifikation verfügen (entweder eine anerkannte Ausbildung im Versicherungsbereich oder hinreichende Schulungen für die tatsächlich ausgeübte Tätigkeit, sonst sind diese nachzuholen),² - sich regelmäßig mindestens 15 Stunden im Jahr weiterbilden. <p>Sie können als Gewerbetreibender auch selbst Schulungen anbieten, müssen dabei aber die Anforderungen von § 7 und Anlage 3 VersVermV beachten.</p>	<p>chen diese mit den Betroffenen. Daraus sollte hervorgehen, ob und welche vertrieblichen Tätigkeiten ausgeübt werden sollen. Prüfen Sie, ob die bisherige Arbeitsteilung verändert werden soll, z.B. wenn eine nötige Qualifikation fehlt. Prüfen Sie, ob eine sachgerechte Qualifikation vorliegt, oder verpflichten Sie bei Bedarf die Mitarbeiter/-innen, entsprechende Schulungen zu besuchen. Lassen Sie sich von allen neuen Mitarbeitern/-innen aktuelle Führungszeugnisse (ggf. bei selbstständiger Vortätigkeit auch Auszüge aus dem Gewerbezentralregister) vorlegen und legen diese in die Personalakten.³ Beobachten Sie die Veröffentlichungen der BaFin, ob Sie auch bei langjährig tätigen Mitarbeitern/-innen nachträglich ein Führungszeugnis verlangen müssen. Führen Sie regelmäßig, mindestens jährlich, Mitarbeitergespräche und vereinbaren darin, welcher Weiterbildungsbedarf besteht, und welche Bildungsmaßnahmen ergriffen werden sollen.</p> <p>Sammeln Sie die Weiterbildungsnachweise auf dauerhaftem Datenträger – zum Beispiel in der Personalakte – und bewahren diese mindestens fünf Jahre auf.</p>
		<input type="checkbox"/> nein	Weiter mit Frage 6	
6.	Haben Sie selbstständige Untervermittler?	<input type="checkbox"/> ja	Weiter mit Frage 7	
		<input type="checkbox"/> nein		

¹ Dazu waren Sie auch bisher schon nach § 34d Abs. 6 GewO verpflichtet.

² Dazu waren Sie auch bisher schon nach § 34d Abs. 6 GewO verpflichtet.

³ Dazu waren Sie auch bisher schon nach § 34d Abs. 6 GewO verpflichtet.

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
7.	Haben die selbstständigen Untervermittler eine eigene Gewerbe-erlaubnis?	<input type="checkbox"/> ja	Für Sie besteht kein Handlungsbedarf, die Untervermittler müssen selbst für die Erfüllung der Anforderungen sorgen.	
		<input type="checkbox"/> nein	Es besteht Handlungsbedarf, wenn es sich um erlaubnisfreie, gebundene Untervertreter handelt, die über Ihr Versicherungsunternehmen registriert wurden. Dann ist das Versicherungsunternehmen verantwortlich, entsprechende Verfahren zu entwickeln. Es könnten Sie aber Mitwirkungspflichten treffen, beispielsweise bei Informationsweitergabe an den Versicherer oder bei notwendigen Vertragsanpassungen, damit die gesetzlichen Anforderungen erfüllt werden können. Laut BaFin-Rundschreiben 11/2018 zur Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern sowie zum Risikomanagement im Vertrieb vom 17.7.2018 ist es nicht erforderlich, dass gebundene Vertreter laufend Nachweise über die Weiterbildung gegenüber ihrem Versicherungsunternehmen erbringen müssen, eine anlassbezogene Überprüfung reicht aus.	

Themenkomplex: Bestmögliches Interesse des Kunden sowie Vergütungs- und Anreizsysteme (§§ 1a VVG; 48a VAG)

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
1.	Handeln Sie Kunden gegenüber stets ehrlich, redlich und professionell in deren bestmöglichem Interesse?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> weiß nicht	Die allgemeine Handlungsmaxime nach § 1a VVG ist eine Anforderung, die im Fall von Vertretern in den Agenturverträgen verankert werden sollte, damit keine Konflikte mit den Pflichten gegenüber dem Agenturvertragspartner entstehen können. Zudem ist sie bei allen Vermittlern höherrangig als die eigenen finanziellen Interessen, insbesondere auf Provisionsverdienst. Entscheidend ist, stets so zu handeln, dass das Handeln im Nachhinein als im Kundeninteresse gerechtfertigt erscheint. Hilfreich sind Nachweise, insbesondere aussagefähige Beratungsdokumentationen.	Prüfen Sie selbstkritisch <ul style="list-style-type: none"> - Ihren Beratungsprozess. Erheben, verstehen und decken Sie Kundenbedürfnisse ganzheitlich? - Ihre Produktauswahl. Können Sie Ihren Kunden stets geeignete Produkte anbieten, oder brauchen Sie Ventillösungen (Ausschließlichkeit) oder gute Marktkenntnisse (insbes. Makler)? - Ihre Kompetenz. Haben Sie wichtige Wissenslücken? Können Sie diese durch Schulungen schließen, oder mit qualifizierten Kollegen/-innen kooperieren? - Ihre Kundenbetreuung. Haben Sie Standards für eine regelmäßige Überprüfung bestehender Verträge und die Unterstützung im Schadensfall?
2.	Erhalten Sie Verkaufsziele, Vergütungen und Anreize, die mit Ihrer Pflicht, im bestmöglichen Kundeninteresse zu handeln, im Konflikt stehen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> weiß nicht	Versicherer dürfen seit 23.2.2018 keine Anreize schaffen, dass ihre Angestellten und Vermittler Kunden weniger geeignete Produkte anbieten als verfügbar (§ 48a VAG). Kritisch sind vor allem überhöhte Verkaufsziele, überhöhte Abschlussprovisionen, Gewinn- oder Volumenabhängige Zusatzvergütungen, von bestimmten Produktabsätzen abhängige Incentives. Solche Verkaufsziele, Vergütungen und Anreize sind zwar nicht vollständig verboten, aber laut BaFin-Rundschreiben 11/2018	Prüfen Sie: <ul style="list-style-type: none"> - Bekomme ich Geschäftspläne oder ähnliche ZIELERWARTUNGEN des Versicherers, die den Fokus auf einzelne Produkte und nicht auf Kundenbedürfnisse legen? - Werden Sondervergütungen, Incentives, Reisen etc. ausgelobt, bei denen Voraussetzung der Verkauf bestimmter Produkte und Mengen ist, unabhängig von den Bedürfnissen meiner Kunden? - Lehne ich als Makler konsequent alle Angebote ab, meine Versi-

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
			sollten sie auch vom Erreichen qualitativer Ziele wie z.B. Storno- und Schadenquoten abhängig gemacht werden.	chererauswahl auf bestimmte Versicherer zu beschränken? Fragen Sie Ihren Verband, wenn Sie nicht sicher sind, wie einzelne Vergütungs- und Anzeielemente zu bewerten sind.
3.	Verwende ich gegenüber meinen Angestellten und/oder Untervermittlern Verkaufsziele, Vergütungen und Anreize, die mit der Pflicht, im bestmöglichen Kundeninteresse zu handeln, im Konflikt stehen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> weiß nicht	Auch wenn die in der vorhergehenden Frage 2. erwähnte Vorschrift (§ 48a VAG) nur für Versicherer und indirekt für deren gebundene erlaubnisfreien Vertreter, nicht jedoch für Vermittler mit Gewerbeerlaubnis gilt, müssen auch Vermittler mit Gewerbeerlaubnis nach denselben Regeln handeln, siehe § 14 Abs. 2 VersVermV.	Prüfen Sie die Verkaufsziele , die Sie ausloben. Könnten Sie so hoch oder so einseitig sein, dass Kunden nicht in deren bestmöglichem Interesse beraten werden? Haben Sie neben quantitativen auch qualitative Ziele wie z.B. eine Steigerung der Kundenzufriedenheit, niedrige Stornoquoten u.a. auslobt? Prüfen Sie Vergütungen und sonstige Anreize , die Sie gewähren, ob sie Ihre Mitarbeiter/-innen oder Untervermittler in Interessenkonflikte bringen können. Fragen Sie Ihren Verband, welche Gestaltung er empfiehlt.

Themenkomplex: Erstinformation (§§ 15, 16 VersVermV)

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
1.	Übermitteln Sie jedem neuen Kunden eine statusbezogene Erstinformation, z.B. mit der Visitenkarte?	<input type="checkbox"/> nein	Sie sind nach § 15 VersVermV verpflichtet, Kunden beim ersten geschäftlichen Kontakt klar und verständlich in Textform verschiedene Pflichtinformationen mitzuteilen, unter anderem Ihre vollständigen Kontaktdaten, den gewerberechtlichen Erlaubnisstatus, die Angaben zu dessen Überprüfung im Versicherungsvermittlerregister und die Anschriften der Schlichtungsstellen.	<ul style="list-style-type: none"> - Führen Sie umgehend eine Erstinformation ein. - Beachten Sie zusätzlich den Hinweis zur Antwort „ja“.
		<input type="checkbox"/> ja		Die statusbezogene Erstinformation muss nach § 15 VersVermV um folgende Informationen erweitert werden: <ul style="list-style-type: none"> - Ob Sie eine Beratung anbieten, - die Art der Vergütung, die Sie erhalten, - ob die Vergütung direkt vom Kunden zu zahlen ist (Honorar) oder als Provision oder sonstige Vergütung in der Prämie enthalten ist. Die Übermittlung muss in der Regel auf Papier erfolgen (z.B. erweiterte Visitenkarte). Ausnahmen, v.a. elektronische Übermittlung, sind nur mit Einschränkungen zulässig.

Checkliste IDD für Vermittler

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
2.	Betreiben Sie eine Homepage für Ihren Vermittlerbetrieb?	<input type="checkbox"/> ja	<p>Beachten Sie, dass Sie die oben genannte statusbezogene Erstinformation auch auf Ihrer Homepage beim ersten geschäftlichen Kontakt zu übermitteln sowie „leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar zu halten“ (§ 5 Abs. 1 TMG) haben.</p> <p>Die Webseite muss entweder personalisiert sein (Kunden-Login) oder es müssen weitere Voraussetzungen für die Übermittlung auf der Webseite erfüllt werden. Insbesondere muss der Kunde mit der Übermittlung auf diesem Weg einverstanden sein, dem Kunden müssen die Webseite und die Fundstelle der Erstinformation elektronisch (z.B. Mail) mitgeteilt und die Erstinformation auch langfristig verfügbar gehalten werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Passen Sie die statusbezogene Erstinformation an Vorgaben der VersVermV an. - Passen Sie Ihre Webseite an die genannten Anforderungen an oder verlangen dies vom Versicherer, sofern Ihnen als Exklusivvertreter die Homepage vom Versicherer zur Verfügung gestellt wird.

Themenkomplex: Beratung (§ 61 VVG)

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
1.	Betreiben Sie Fernabsatz (Verkauf von Versicherungen über Internet, Telefon, Post)?	<input type="checkbox"/> ja	<p>Sie sind grundsätzlich verpflichtet, den Kunden</p> <ul style="list-style-type: none"> - nach Wünschen und Bedürfnissen zu befragen - zu beraten - den Rat zu begründen - dies zu dokumentieren. <p>Im Fernabsatz kann der Kunde auf alle vorgenannten Pflichten verzichten, und zwar leichter als in der persönlichen Beratung durch eine Erklärung in Textform (z.B. E-Mail). Der Kompletterzicht ist aber wohl nicht IDD-konform, denn Art. 20 IDD verlangt Standards für den Vertrieb ohne Beratung, nämlich den Kunden</p> <ul style="list-style-type: none"> - nach Wünschen und Bedürfnissen zu befragen - ein dazu passendes Produkt auszusuchen - den Rat zu begründen - dies zu dokumentieren. <p>Sie unterliegen daher einem Rechtsrisiko, wenn Sie im Fernabsatz generell mit einem umfassenden Verzicht statt allenfalls mit einem Verzicht auf eine <u>persönliche</u> Beratung arbeiten.</p>	<p>Organisieren Sie Ihren Fernabsatz so, dass Ihr Kunde</p> <ul style="list-style-type: none"> - eine ausreichende Erstinformation erhält, - nach Wünschen und Bedürfnissen gefragt wird (z.B. standardisierte Abfrage im Internet), - nur zu den Antworten passende Angebote erhält, - mindestens eine standardisierte Begründung erhält, warum das Produkt zu den Wünschen und Bedürfnissen passt, - eine Dokumentation der Fragen und Antworten sowie Begründung erhält, - eine persönliche Beratung (Telefon, Chat, persönlicher Termin) angeboten erhält, - nur Produkte beratungsfrei online abschließen kann, bei denen objektiv kein nennenswerter Beratungsbedarf besteht.
		<input type="checkbox"/> nein	<p>Sie sind nach deutschem Recht grundsätzlich verpflichtet, den Kunden</p> <ul style="list-style-type: none"> - nach Wünschen und Bedürfnissen zu befragen - zu beraten - den Rat zu begründen - dies zu dokumentieren. <p>Im persönlichen Absatz kann der Kunde darauf vollständig durch Erklärung in Schriftform und Nachteilsaufklärung verzichten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Denken Sie an eine ausreichende Erstinformation. - Verzichten Sie auf den Verzicht. Ein Kunde, der nicht beraten werden will, ist beim Vermittler an der falschen Adresse. Sie handeln sich sonst insbesondere Beweismittel ein.

Themenkomplex: Querverkäufe (§§ 7a, 7d VVG)

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
1.	Bieten Sie (oder Ihre Untervermittler) Versicherungen an, die auch Nebenprodukte oder -leistungen im Paket enthalten (Beispiel: Assistanceleistungen)?	<input type="checkbox"/> ja	Sie müssen den Kunden seit 23.2.2018 informieren, ob er Versicherung und fremde Leistung getrennt voneinander erwerben kann, falls ja, müssen Sie dem Kunden eine entsprechende Beschreibung der Bestandteile des Pakets liefern und die jeweiligen Kosten nennen.	Beschaffen Sie sich entsprechende Informationen vom Versicherer.
		<input type="checkbox"/> nein	Kein Handlungsbedarf	
2.	Bieten Sie (oder Ihre Untervermittler) Versicherungen als Anhängsel an fremde Produkte an (Beispiel: Handyversicherung zum Handy)?	<input type="checkbox"/> ja	Sie müssen dem Kunden anbieten, das fremde Produkt auch ohne Versicherung zu kaufen. Ausgenommen hiervon sind allerdings typische Bankprodukte, die mit Versicherungen im Paket angeboten werden.	Beschaffen Sie sich entsprechende Informationen vom Versicherer.
		<input type="checkbox"/> nein	Kein Handlungsbedarf	
3.	Bieten Sie (oder Ihre Untervermittler) Restschuldversicherungen im Paket zu Krediten an?	<input type="checkbox"/> ja	Der Versicherer muss den Kunden eine Woche nach Antragstellung erneut das Produktinformationsblatt und eine Widerrufsbelehrung zusenden. Die Widerrufsfrist beginnt erst mit der zweiten Zusendung. Auch Kreditnehmer, die als versicherte Person in einem Rahmenvertrag eingeschlossen werden gelten als Kunde und müssen beraten werden sowie die o.g. Rechte erhalten.	Beschaffen Sie sich entsprechende Informationen vom Versicherer.
		<input type="checkbox"/> nein	Kein Handlungsbedarf	

Themenkomplex: Produktgenehmigungsprozess (§ 23 VAG)

Nr	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
1.	Entwickeln Sie eigenständig Versicherungsprodukte (Wording, Tarife etc., nicht nur Kombination vorhandener Bausteine)?	<input type="checkbox"/> ja	<p>Laut IDD sind Sie verpflichtet, einen Produktgenehmigungsprozess zu betreiben. Nach deutschem Recht (§ 23 VAG) ist aber nur der Versicherer seit 23.2.2018 verpflichtet, für alle neu entwickelten oder wesentlich veränderten Produkte</p> <ul style="list-style-type: none"> - ein internes Freigabeverfahren betreiben, - den Zielmarkt bestimmen, - die einschlägigen Risiken auf diesem Markt bewerten, - eine Vertriebsstrategie festlegen und überwachen, - die Produkte regelmäßig überprüfen, - allen Vertreibern die nötigen Informationen zur Verfügung stellen. <p>Als Vermittler werden Sie vom Versicherer wohl angehalten werden, die o.g. Informationen mit dem Versicherer zu teilen. Sofern Sie das (als Makler) aus geschäftspolitischen Gründen nicht wollen, dürfte wohl auch eine Auslagerung des Produktgenehmigungsprozesses in Frage kommen. Allerdings muss der Versicherer eine Auslagerungsvereinbarung mit Ihnen schließen, die insbesondere Informationsrechte des Versicherers betrifft.</p>	Sprechen Sie mit den betreffenden Versicherern ab, wie die Anforderungen gemeinsam umgesetzt werden können. Auch hat sich die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zu diesem speziellen Sachverhalt noch nicht festgelegt, beobachten Sie deshalb weiter, was sie publiziert.

Checkliste IDD für Vermittler

		<input type="checkbox"/> nein	<p>Sie müssen sich aber über alle seit 23.2.2018 neu entwickelten oder wesentlich veränderten Produkte Informationen des Versicherers beschaffen und beachten (§ 14 Abs. 1 VersVermV).</p> <p><u>Achtung:</u> Bewahren Sie die Unterlagen auf, die Sie zu neuen Produkten erhalten, damit Sie in der Lage sind, die Erfüllung der „Anforderungen an die Geschäftsorganisation“ gem. §§ 34e Abs. 1 S. 1 Nr. 2d GewO, 14 Abs. 1 VersVermV nachzuweisen, wenn es zu einer anlassbezogenen Überprüfung Ihres Geschäftsbetriebs kommt.</p>	<p>Binden Sie die Produktinformation, die oft per Schulung, Webinar o.Ä. erfolgen wird, in Ihre Weiterbildungsplanung ein.</p>
--	--	-------------------------------	---	--

Themenkomplex: Versicherungsanlageprodukte (IBIPs)
(§§ 7b, 7c VVG)

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
-----	-------	---------	----------	----------------

1.	Vertreiben Sie ungeförderte (Schicht 3) Lebens- und Rentenversicherungen?	<input type="checkbox"/> ja	<p>Sie müssen seit 23.2.2018 grundsätzlich Geeignetheitsprüfungen durchführen. Dazu müssen Sie Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden im Anlagebereich, finanzielle Verhältnisse und insbesondere die Verlusttragfähigkeit, Anlageziele und Risikotoleranz erfragen. Es dürfen nur dazu passende Produkte empfohlen werden. Gibt der Kunde keine ausreichenden Informationen, muss zumindest eine Angemessenheitsprüfung erfolgen, insbesondere anhand der bisherigen Anlageerfahrung des Kunden. In diesem Fall sollten Sie keine „Empfehlung“ aussprechen. Sind Sie auch in der Angemessenheitsprüfung nicht in der Lage, die Angemessenheit für den Kunden festzustellen, müssen Sie einen Warnhinweis abgeben. Weiter sind Sie verpflichtet, dem Kunden eine zusammenfassende oder auf Wunsch eine detaillierte Information zu den Kosten des Produkts zu geben.</p> <p>Sie haben angemessene Maßnahmen zu treffen, um Interessenkonflikte zu vermeiden oder diese dem Kunden zu benennen (§ 18 VersVermV). Vergütungen dürfen sich nicht negativ auf die Qualität Ihrer Dienstleistung auswirken (§ 19 VersVermV). Schließlich haben Sie den Kunden laufend zu betreuen und insbesondere darauf zu achten, ob das Produkt immer noch bedarfsgerecht ist und anderenfalls eine Beratung anzubieten. Beispielsweise können Änderungen an den Kapitalmärkten dazu führen, dass ein ursprüngliches Anlageziel nicht mehr erreicht werden kann, oder dass eine ursprüngliche Auswahl von Anlagen – z.-B. Fonds – nicht mehr sinnvoll ist.</p>	<p>Informieren Sie sich bei Ihren Produktpartnern bzw. bei unabhängigen Dienstleistern, ob es geeignete Beratungssoftware oder andere Hilfsmittel für die Beratung gibt. Besuchen Sie entsprechende Weiterbildungen. Prüfen Sie, ob alle Ihre Mitarbeiter/-innen oder Untervermittler qualifiziert sind, IBIPs zu vertreiben, oder ob Sie diese aus dem Vertrieb abziehen müssen.</p>
		<input type="checkbox"/> nein	Kein Handlungsbedarf	

Themenkomplex: Honorarberatung
(§§ 34d Abs. 2, 156 GewO; 48c VAG)

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
1.	Fragen Ihre Kunden überwiegend Nettotarife nach und sind bereit Ihnen Gebühren (Honorare) zu zahlen?	<input type="checkbox"/> ja	Sie können überlegen, ob Sie die seit 23.2.2018 neue Erlaubnis als Versicherungsberater (§ 34d Abs. 2 GewO) beantragen. Dann dürfen Sie Rechtsberatung über Versicherungen sowie Vermittlung von Versicherungen ausschließlich gegen Honorar erbringen. Bei der Vermittlung können Sie ebenfalls Gebühren (Honorare) vereinbaren und haben dabei vorrangig Nettotarife anzubieten. Laut BaFin-Rundschreiben 11/2018 müssen die Versicherer anlassabhängig beim Vertrieb von Nettoprodukten prüfen, ob Interessenkonflikte zum Beispiel durch Honorarvereinbarungen mit erheblich überhöhten Honoraren, ggf. ohne Stornohaftung, entstehen können. Das dürfte Auswirkung auf eine weitere Zusammenarbeit mit einem Honorarvermittler haben. Bieten Sie Bruttotarife an, ist der Versicherer verpflichtet, einen Anteil der enthaltenen Vermittlungskosten an den Kunden durchzuleiten im Wege einer über fünf Jahre verteilten Prämienverrechnung. Alte Ansprüche auf laufende Provisionen aus einer vorherigen (Provisions-) Vermittlertätigkeit dürfen Sie weiter annehmen.	Prüfen Sie sorgfältig, ob Ihre Kunden bereit sind, aufwandsgerechte Gebühren (Honorare) zu zahlen. Berücksichtigen Sie dabei, dass <ul style="list-style-type: none"> - nicht alle Versicherer ihre Produkte zur Verfügung stellen werden, als Netto- oder als Bruttotarif mit Durchleitung, - die Honorarberechnung Aufwand erzeugt (Faktura, Mahnwesen), - Zahlungsverzögerungen oder -ausfälle wahrscheinlicher sind als im Provisionsvertrieb, - es weniger Unterstützung geben wird, als es im Vertreter- und eingeschränkt im Maklervertrieb üblich ist.
		<input type="checkbox"/> nein	Ein Wechsel der Erlaubnis zum Versicherungsberater ist nicht anzuraten. Hiervon unberührt bleibt, dass Sie wie bisher unter bestimmten Voraussetzungen auch als Versicherungsvermittler Gebührenvereinbarungen treffen können.	

Themenkomplex: Beschwerdemanagement (§ 17 VersVermV)

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
1.	Verfügen Sie über eine Gewerbeerlaubnis als Vermittler oder Berater?	<input type="checkbox"/> ja	Weiter mit Fragen 2. und 3.	
...				

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
2.	Haben Sie Mitarbeiter/-innen?	<input type="checkbox"/> ja	Sie benötigen unter Umständen – die Begründung zu § 17 VersVermV ist nicht eindeutig und spricht nur von „größeren Betrieben“ – eine Beschwerdemanagementfunktion. Darüber hinaus beachten Sie auch die Hinweise unter der nachfolgenden Antwort „nein“.	<ul style="list-style-type: none"> • Benennen Sie eine verantwortliche Person, an die Beschwerden gerichtet werden können. • Veröffentlichen Sie den Hinweis auf Ihrer Homepage, dass und an wen Beschwerden gerichtet werden können.

		<input type="checkbox"/> nein	Sie benötigen dennoch „Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung“ in schriftlicher Form. Dies kann in einem kleinen Betrieb eine kurze Darstellung des Ablaufs sein, was zu tun ist, wenn sich ein Kunde beschwert.	<p>Legen Sie Folgendes an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einen kurzen Leitfaden zum Umgang mit Beschwerden. • Ein Verzeichnis eingegangener Beschwerden mit den Informationen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Eingangsdatum und Zugangsweg (z.B. Mail, Post) der Beschwerde, ○ Beschwerdeführer, Grund der Beschwerde, ○ wann eine Eingangsbestätigung versendet wurde, ○ wann die Beschwerde an welche zuständige Stelle (z.B. beim Versicherer) weitergeleitet wurde, ○ wann ggf. ein Zwischenbescheid erstellt wurde, ○ wann dem Beschwerdeführer welche Antwort gegeben wurde. • Bewahren Sie beides so auf, dass Sie im Fall einer Überprüfung Ihres Gewerbebetriebs diese Unterlagen vorweisen können.
3.	Gibt es Beschwerden über Sie bei einem der Ombudsleute des Versicherungswesens?	<input type="checkbox"/> ja	Sie sind verpflichtet, den Ombudsleuten zu antworten und damit am außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahren teilzunehmen (§ 17 Abs. 4 VersVermV).	