

Checkliste: So bereite ich mich als Vermittler auf die Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) vor

Stand: 24.7.2018

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.

Beachten Sie insbesondere, dass die Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) nicht rechtzeitig zum 23.2.2018 in Kraft getreten ist, und dass sich aus der VersVermV noch weiterer Handlungsbedarf ergeben kann. Am 27.6.2018 hat die Bundesregierung einen Entwurf der VersVermV (VersVermV-E) beschlossen, auf den sich die nachfolgende Checkliste mit stützt. Beobachten Sie deshalb, ob die VersVermV nach der parlamentarischen Beratung noch Änderungen aufweisen wird.

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-Entwurf).....	7
Themenkomplex: Beratung (§ 61 VVG).....	9
Themenkomplex: Querverkäufe (§§ 7a, 7d VVG)	10
Themenkomplex: Produktgenehmigungsprozess (§ 23 VAG).....	11
Themenkomplex: Versicherungsanlageprodukte (IBIPs) (§§ 7b, 7c VVG)	12
Themenkomplex: Honorarberatung (§§ 34d Abs. 2, 156 GewO; 48c VAG)	13
Themenkomplex: Provisionsabgabeverbot (§§ 34d Abs. 1 GewO; 48b VAG).....	14
Themenkomplex: Beschwerdemanagement (§ 17 VersVermV-E).....	15

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	Ab 23.2.2018 sind Sie verpflichtet, sich regelmäßig mindestens 15 Stunden im Jahr weiterzubilden. Nach jetzigem Planungsstand sind Sie verpflichtet, die Nachweise mindestens fünf Jahre aufzubewahren. Die zuständige IHK kann anordnen, dass Sie eine jährliche Erklärung über die absolvierte Weiterbildung abgeben (§ 7 Vers-VermV-E).	Suchen Sie regelmäßig sinnvolle Weiterbildungsangebote aus, besuchen diese und sammeln Teilnahmenachweise. Ob eine Teilnahme bei „gut beraten“ als Nachweis ausreicht, und wie dieses in Zukunft weiter angeboten wird, wird noch geklärt.
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	Ab 23.2.2018 sind Sie verpflichtet, sich regelmäßig mindestens 15 Stunden im Jahr weiterzubilden. Ihr Versicherungsunternehmen muss 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 Teilnahmenachweise. 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	

Checkliste IDD für Vermittler

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
7.	Haben die selbstständigen Untervermittler eine eigene Gewerbeerlaubnis?	<input type="checkbox"/> ja	Für Sie besteht kein Handlungsbedarf, die Untervermittler müssen selbst für die Erfüllung der Anforderungen sorgen.	
		<input type="checkbox"/> nein	<p>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 Mitwirkungspflichtentreffen, beispielsweise bei Informationsweitergabe an den Versicherer oder bei notwendigen Vertragsanpassungen, damit die gesetzlichen Anforderungen erfüllt werden können.</p> <p>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.</p>	Fragen Sie Ihren Verband, welche Verfahren Sie unterstützen und welche Informationen Sie an Ihren Versicherer weitergeben müssen.

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 Marktkennnisse (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 ab 23.2.2018 keine Anreize schaffen, dass ihre Angestellten und Vermittler Kunden weniger geeignete Produkte anbieten als verfügbar (§ 48a VAG n.F.). Kritisch sind vor allem überhöhte Verkaufsziele, überhöhte Abschlussprovisionen oder solche ohne adäquate Stornohaftung, Gewinn- oder Volumen-abhängige Zusatzvergütungen, von bestimmten Produktabsätzen abhängige Incentives. Solche Verkaufsziele, Vergütungen und Anreize sind zwar nicht	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 Versichererauswahl auf bestimmte Versicherer zu beschränken?

Checkliste IDD für Vermittler

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
			vollständig verboten, aber laut BaFin-Rundschreiben 11/2018 sollten sie auch vom Erreichen qualitativer Ziele wie z.B. Storno- und Schadenquoten abhängig gemacht werden.	Fragen Sie Ihren Verband, wenn Sie nicht sicher sind, wie einzelne Vergütungs- und Anreizelemente 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 n.F.) nur für Versicherer und indirekt für deren gebundene erlaubnisfreien Vertreter, nicht jedoch für Vermittler mit Gewerbeerlaubnis gilt, müssen sich auch Vermittler mit Gewerbeerlaubnis nach dem geplanten § 14 Abs. 2 VersVermV-E an die in Frage 2. erläuterten Vorgaben handeln. Sonst wäre die IDD in dieser Hinsicht auch nicht vollständig umgesetzt.	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. ausgelobt? 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-Entwurf)

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 bisher nach § 11 VersVermV heute schon 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		<p>Die statusbezogene Erstinformation muss nach jetzigem Entwurfsstand der VersVermV um folgende Informationen erweitert werden:</p> <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. <p>Die Übermittlung muss künftig in der Regel auf Papier erfolgen. Ausnahmen, v.a. elektronische Übermittlung, sind nur mit Einschränkungen zulässig.</p> <p>Die Erweiterung wird erforderlich, sobald die VersVermV in Kraft tritt.</p>

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, sobald diese in Kraft tritt. - Prüfen Sie, ob Ihre Webseite alle Anforderungen erfüllt, sonst kümmern Sie sich um Programmiererkapazitäten für die nötige Anpassung, sofern Sie diese selbst programmieren lassen und sie nicht vom Versicherer zur Verfügung gestellt wird (Exklusivvertreter).

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 dem umfassenden Verzicht 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 Beweismachteile 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: Assistenzleistungen)?	<input type="checkbox"/> ja	Sie müssen den Kunden ab 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 (Wordings, Tarife etc., nicht nur Kombination vorhandener Bausteine)?	<input type="checkbox"/> ja	<p>Laut IDD sind Sie verpflichtet, einen Produktgenehmigungsprozess zu betreiben. Laut deutscher Umsetzung trifft diese Pflicht in erster Linie nur den Versicherer (§ 23 VAG). Wie dies aufzulösen ist, kann man noch nicht abschließend beurteilen. Wer verpflichtet ist, muss jedenfalls für alle ab 23.2.2018 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 zu überprüfen, - allen Vertreibern die nötigen Informationen zur Verfügung zu stellen. 	Sprechen Sie mit Ihren Partnern auf Versichererseite ab, wie die Anforderungen gemeinsam umgesetzt werden können. Beachten Sie, was die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht hierzu publiziert.
		<input type="checkbox"/> nein	<p>Wenn Sie nur von anderen konzipierte Produkte vertreiben, müssen Sie sich aber über alle ab 23.2.2018 neu entwickelten oder wesentlich veränderten Produkte Informationen des verantwortlichen Konzipierers beschaffen und beachten (§ 14 Abs. 1 VersVermV-E).</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. 2 d, GewO 14 Abs. 1 VersVermV-E nachzuweisen, wenn es zu einer anlassbezogenen Überprüfung Ihres Geschäftsbetriebs kommt.</p>	Binden Sie die Produktinformation, die oft per Schulung, Webinar o.Ä. erfolgen wird, in Ihre Weiterbildungsplanung ein.

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: Provisionsabgabeverbot
(§§ 34d Abs. 1 GewO; 48b VAG)

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
1.	Fragen Ihre Kunden Provisionsabgaben nach?	<input type="checkbox"/> ja	Die Gewährung von Sondervergütungen, insbesondere Provisionsabgaben, an Kunden, versicherte Personen und Bezugsberechtigte ist den Versicherern und Versicherungsvermittlern seit 29.7.2017 verboten. Ausnahme sind Bagatellgeschenke bis 15 Euro pro Vertrag und Jahr sowie eine Abgabe, die nicht als kurzfristiger Kaufanreiz, sondern als dauerhafte Leistungserhöhung oder Prämienenkung eingesetzt wird.	Informieren Sie Ihre Mitarbeiter/-innen und Untervermittler über diese Regelung. Informieren Sie Kunden, die Provisionsabgaben verlangen, über das gesetzliche Verbot und begründen dies – analog dem Gesetzgeber – mit der Vermeidung von Fehlanreizen, die durch einmalige Rabattgewährung entstehen können.
		<input type="checkbox"/> nein	Kein Handlungsbedarf	

Themenkomplex: Beschwerdemanagement
(§ 17 VersVermV-E)

Nr.	Frage	Antwort	Hinweise	Was ist zu tun
1.	Verfügen Sie über eine Gewerbe- laubnis 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	<p>Sie benötigen unter Umständen – die Begründung zu § 17 VersVermV-E ist nicht eindeutig und spricht nur von „größeren Betrieben“ – eine Beschwerdemanagementfunktion. Darüber hinaus beachten Sie auch die Hinweise unter der nachfolgenden Antwort „nein“.</p>	<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	<p>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>	<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 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	<p>Sie sind verpflichtet, den Ombudsleuten zu antworten und damit am außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahren teilzunehmen (§ 17 Abs. 4 VersVermV-E).</p>	