

Produkt Governance und Auswahl von Versicherungsprodukten

Die proMakler e.G. hat Verfahren zur Auswahl und zum Betrieb von Versicherungsprodukten eingeführt, die an Kunden vertrieben werden. Diese Maßnahmen wurden von der Geschäftsleitung festgelegt und gebilligt. Verantwortlich für ihre Umsetzung und die Überwachung der Einhaltung verantwortlich sind die Abteilung Versicherungstechnik der proMakler e.G. und der Prokurist der Genossenschaft.

Die Verfahren zur Produktauswahl und Produktführung (Product Governance, POG) werden allen betroffenen Mitarbeitern der proMakler e.G. und ihren Maklerpartnern sowie allen Kunden über geeignete Kommunikationswege und auf der Website der proMakler e.G. zugänglich gemacht.

Für die nachstehenden Leitlinien wurden die folgenden Definitionen festgelegt:

- **Hersteller** bedeutet: Ein Versicherungsunternehmen, das Versicherungsprodukte bzw. -tarife entwickelt, betreibt und diese über verschiedene Absatzkanäle an Kunden anbietet.
- **Vertreiber** bedeutet: Ein selbständiger Versicherungsmakler, der nicht Hersteller der Versicherungsprodukte ist, die er an Konsumenten und Geschäftskunden vertreibt.
- **Zielmarkt** bedeutet: Eine klar abgegrenzte Kundengruppe, die vom Hersteller des Versicherungsproduktes als Zielkundenmarkt definiert wird, für den sein Produkt geeignet ist.

Ziel sämtlicher POG Maßnahmen ist es, Interessenskonflikten zwischen der proMakler e.G. und ihren Kunden und Geschäftspartnern vorzubeugen. Dort, wo das nicht möglich ist sollen solche Konflikte so gehandhabt werden, dass Kunden der proMakler dadurch keine Nachteile entstehen. Alle Produkte, die Kunden der proMakler e.G. kaufen sollen ihren Wünschen und Bedürfnissen, ihrem Wissen und ihren Kenntnissen im Veranlagungsbereich sowie ihrer finanziellen Situation und ihren finanziellen Zielen entsprechen. Es sollen nur solche Produkte vertrieben werden, die entsprechend dem definierten Zielmarkt der Hersteller für die jeweiligen Kunden geeignet sind. Die proMakler e.G. bietet keine Produkte an, deren Nutzen und Wert für Kunden zweifelhaft sind.

Die proMakler e.G. vertreibt Versicherungsprodukte namhafter österreichischer und europäischer Versicherungsunternehmen (Hersteller). Zielmärkte sind Privatpersonen (Singles, Paare, Familien) sowie Klein- und Mittelbetriebe der Sparten Handwerk, Produktion und Dienstleistung. Die proMakler e.G. richtet ihr Angebot an potentielle Zielkunden in ganz Österreich.

Im Bereich der **Personenversicherung** werden u.a. folgende Produkte vertrieben:

- Pensionsvorsorge, Altersvorsorge
- Hinterbliebenen Versorgung im Falle des Ablebens eines nahen Angehörigen
- Versorgung nach Unfällen im Falle dauernder Invalidität
- Versorgung im Fall von andauernder Berufsunfähigkeit/Erwerbs-/Arbeitsunfähigkeit
- Private Krankenversicherung inkl. Reisekrankenschutz und Rückholdienste

Im Bereich der **Sachversicherung** werden u.a. folgende Produkte vertrieben:

- Eigenheim- und Haushaltsversicherung
- Rechtsschutzversicherung
- Kfz-Haftpflicht und Kaskoversicherung
- Haftpflichtversicherung
- Versicherungen für Klein- und Mittelbetriebe

Grundlage der Entscheidung für oder gegen den Vertrieb eines Versicherungsproduktes sind die Informationen des Herstellers. proMakler e.g. verlangt von jedem Hersteller vor Beginn einer

Vertriebstätigkeit die Vorlage aller relevanten Informationen zum Versicherungsprodukt, dessen Entwicklungs- und Abnahmeverfahren zum Zielmarkt und der beabsichtigten Vertriebsstrategie. Diese Informationen umfassen weiters die wesentlichen Charakteristika des Versicherungsproduktes, seine Risiken und Kosten inkl. impliziter Kosten. Die proMakler e.G. verlangt vom Hersteller auch Auskunft darüber, ob Umstände eintreten können, die zu Interessenskonflikten mit Kunden führen oder einen sonstigen Nachteil der Kunden verursachen. Sämtliche Informationen müssen aktuell, klar, ausführlich und nicht irreführend sein.

Voraussetzung für den Vertrieb eines Versicherungsproduktes ist,

- dass proMakler auf Basis der vom Hersteller erteilten Auskünfte das Versicherungsprodukt verstanden hat und sich in der Lage sieht, das Produkt am vorgesehenen Zielmarkt zu platzieren;
- dass proMakler den Zielmarkt für das Produkt identifiziert hat, ebenso wie den „negativen“ Zielmarkt – also jene Kundengruppen, für die das Produkt NICHT geeignet ist;
- dass proMakler aufgrund der Art und Weise der Zusammenarbeit mit dem Hersteller und der Kategorie und Beschaffenheit des Produktes in der Lage ist, bei dessen Verkauf ehrlich, redlich, professionell und im besten Interesse des Kunden zu handeln;
- dass die Vertriebsstrategie des Versicherungsherstellers und die Vertriebsstrategie der proMakler e.g. sich in Bezug auf das Versicherungsprodukt nicht gegenseitig ausschließen.

Die Abteilung Versicherungstechnik der proMakler e.G. überprüft regelmäßig die POG Policy, die Vertriebsstrategie, die POG Maßnahmen und dieses Vertriebsarrangement und stellt sicher, dass sie stets aktuell sind bzw. bei Bedarf entsprechend angepasst werden.

Erhält proMakler davon Kenntnis, dass Versicherungsprodukte außerhalb des vom Hersteller definierten Zielmarkts vertrieben werden, dann überprüft proMakler

- ob der Vertrieb außerhalb des Zielmarktes im konkreten Einzelfall fachlich gerechtfertigt war;
- ob eine vollständige und vom Kunden unterfertigte Erklärung und Dokumentation über die fachlich gerechtfertigte Abweichung vom Zielmarkt beim Kundenakt beigelegt ist.

Erhält proMakler davon Kenntnis, dass systematische Abweichungen vom Zielmarkt vorkommen, so wird sie dies dem Hersteller mitteilen und mit ihm gemeinsam die erforderlichen Maßnahmen setzen, um entweder das Zielmarktprofil anzupassen oder die Vertreiber (neuerlich) anzuweisen, die vorhandenen Zielmarktbestimmungen einzuhalten.

Auswahl von Versicherungsprodukten für Maklerpartner / Mitglieder

Die proMakler e.G. übernimmt für Ihre Mitglieder die regelmäßige Überprüfung und Auswahl von Versicherungsprodukten in den Bereichen

- KFZ-Versicherung
- Unfallversicherung
- Eigenheim/Haushaltsversicherung und
- Rechtsschutzversicherung.

Der Auswahlprozess beinhaltet dabei folgende Schritte: Am Beginn jeden Kalenderjahres werden in den o.a. Bereichen / Sparten für vordefinierte Risiken Angebote von verschiedenen Versicherern eingeholt. Die Auswahl der Versicherer erfolgt dabei nach folgenden Kriterien:

Die Gruppe mit dem Bonus

- Platzierung unter den größten 15 Versicherungsanstalten (soweit möglich) gemäß den Zahlen des Verbandes der Versicherungsunternehmen Österreichs
- Betrieb aller für den Vergleich notwendigen Sparten

Nach Erstellung des o.a. Gesamtvergleiches werden pro Bereich / Sparte Produkte von maximal sieben Versicherungsanstalten ausgewählt, die während des laufenden Jahres Kunden in diesem Bereich angeboten werden. Die Auswahl erfolgt nach den folgenden Kriterien:

- Überprüfung der Solvenz soweit möglich und mit verhältnismäßigem Aufwand durchführbar.
- Positive Bewertung innerhalb der Mitglieder der proMakler e.G. bezüglich folgender Kriterien:
 - fehlerfreie Ausstellung von Polizzen in angemessener Zeit
 - Verhalten im Schadensfall, Kulanzbereitschaft
 - Vorhandensein eines Onlineportals
 - Vorhandensein einer Schnittstelle zum Abrufen von Prämien und Einpflegen von Vertragsdaten (Neu- und Änderung)
 - Regelmäßige und ordnungsgemäße Lieferung von Produktinformationsblättern samt erforderlicher Produktschulung durch geeignetes Personal
 - Rechtzeitige und komplikationslose Lieferung von geeigneten Tarifunterlagen zur Einpflegung in die hauseigenen Excel-Rechner

Diese Bewertung der Mitglieder der proMakler e.G. wird jeweils am Anfang des Jahres mittels eines Fragebogens durchgeführt

- Von den einzelnen Anstalten zusätzliche angebotene Deckungserweiterungen, die über die angebotenen Deckungsmodelle hinausgehen.

Die Erstellung dieser Vergleiche sowie das Einholen der notwendigen Information und Unterlagen sowie der Organisation der notwendigen Schulungsveranstaltungen obliegt der Abteilung Versicherungstechnik der proMakler e.G., die Verantwortung für die Durchführung obliegt dem Prokuristen.

Rohr, 25.07.2017