



Foto: Generali

# IDD-Richtlinie: Höhere Standards im Interesse der Kunden

**Die neue Vertriebsvermittler-Richtlinie IDD (Insurance Distribution Directive) bringt strengere Anforderungen. Gleichzeitig bietet sie Versicherungsgesellschaften und -vermittlern die Möglichkeit, kundenorientierter zu arbeiten. Auf die Umsetzung kommt es an.**

Die neue Vertriebsvermittler-Richtlinie IDD, die bis zum 23. Februar 2018 in nationales Recht umzusetzen ist, bringt Änderungen mit sich, die die europäische Versicherungswirtschaft erneut vor große Herausforderungen stellt. Schon mehrere derartige Regulierungsinitiativen – wie zuletzt Solvency II – wurden erfolgreich umgesetzt.

Die Überlegung des Gesetzgebers, Interessenskonflikte im Verkauf zu vermeiden, Kundeninteressen verstärkt zu berücksichtigen und den Schutz des Kunden zu verbessern, halte ich für legitim, wenn gleich vielerorts – so auch in Österreich – bereits sehr strenge gesetzliche Regulierungen bestehen. Die persönlichen Kundenbedürfnisse und die Interessen des Versicherungsnehmers stehen im Fokus jeder qualifizierten Kundenberatung und sind wesentliche Merkmale, die eine seriöse Versicherungsgesellschaft oder einen kompetenten Versicherungsvermittler auszeichnen. Die strengen Regelungen unter IDD werden weiter dazu beitragen, faire Wettbewerbsbedingungen auf allen Vertriebskanälen zu schaffen und das Verbraucherschutzniveau zu vereinheitlichen.

Die IDD-Richtlinie ist ein wichtiger Schritt in Richtung Kundenorientierung und bietet für die Versicherungswirtschaft neue Möglichkeiten, Prozesse zu optimieren sowie die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern. Die erforderlichen Maßnahmen sind weitreichend. Neben der Vergütungspolitik für die Versicherungsvermittler, die eine Klassifizierung aller Vergütungsformen für sämtliche Vertriebsbereiche und die gesamte Produktpalette erforderlich macht, sind die Vermittlerverträge auf IDD-Konformität zu prüfen und im Einvernehmen mit den involvierten Parteien anzupassen. Auch die Offenlegungspflichten wie die Art und Güte der Provision für den Vermittler sind zu berücksichtigen. Daraus ergibt sich für jeden Vermittler ein zusätzlicher Ansporn, die Qualität seiner Beratung auf einen noch höheren Standard zu bringen.

Es liegt nun in der Hand der einzelnen europäischen Staaten, darüber zu entscheiden, ob, und wenn ja, in welcher Weise Provisionen in Zukunft eingehoben werden können. In Österreich ist damit die Bundesregierung am Zug. In jedem Fall sollte die Mentalität im Hinblick auf Provisionszahlungen versus Honorarberatung Berücksichtigung finden. Zweiteres wird hierzulande noch kaum akzeptiert und hätte mittelfristig – vor allem im Bereich der Vorsorge – einen Versicherungsnotstand zur Folge.

Der Beratungsprozess wird intensiver, die Dokumentationsanforderungen werden erweitert und strenger. Die Analyse der Kundenwünsche erfordert – gepaart mit den vermehrten Kundeninformationspflichten – hochqualifiziertes Beratungspersonal. Ein höherer Bildungsbedarf für die Vertriebsmannschaft ist damit ein Gebot der Stunde. Dieser schlägt sich in der Richtlinie nieder, die eine verpflichtende Weiterbildung des Vertriebs vorsieht. Auch im Online- bzw. Telefonvertrieb ergeben sich Themenstellungen, die neuer Lösungsansätze bedürfen.

Auf der Produktseite kommt den Entwicklern eine wichtige Rolle zu. Produktinformationsblätter sollen kurz, prägnant und standardisiert sein, aber gleichzeitig die gesetzlichen Vorgaben erfüllen. Jedes einzelne Produkt ist derart abzudecken.

Die österreichische Versicherungswirtschaft stellt sich diesen Herausforderungen. Ich bin überzeugt, dass wir als Branche diesen neuen Aufgaben gewachsen sind. Wir können die Einhaltung der IDD-Anforderungen dazu verwenden, weitere Synergien zu schaffen, die Kundenzufriedenheit noch mehr zu steigern und entsprechenden Nutzen für die Versicherungswirtschaft zu erzielen.

Ihr Alfred Leu