Seit dem 1. Januar 2013 haben Finanzinstitute eine zusätzliche gesetzliche Verpflichtung. Gemäß Artikel 32 des BGFO 3 müssen sie sicherstellen, dass Finanzprodukte in ausgewogener Weise die Interessen des Kunden berücksichtigen. Diese Verpflichtung gilt auch für Versicherungsunternehmen für Produkte, die von einem bevollmächtigten Agenten (GA) vertrieben werden und bei denen sie das Risiko tragen. Um dieser Verpflichtung nachzukommen, müssen sie Einblick in den Weg der Produkte zum Kunden über die Vollmacht haben. Hierbei geht es um Dinge wie: Wie sehen die Versicherungspolice, die Klauseln und die Broschüren aus, und sind die Produkte bei der Vollmacht aktuell? Der GA selbst ist verantwortlich für selbst entwickelte Versicherungsprodukte. Durch das PA(R)P kann er dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen.

Diese Regelung gilt ab diesem Datum sowohl für neue als auch für bestehende Produkte sowie für Produkte, die zu einem bestimmten Zeitpunkt "non-selling" sind.

Dies erfordert von Vollmachtparteien, dass sie den Produktentwicklungsprozess so gestalten, dass alle relevanten Bereiche des Unternehmens zur Entwicklung eines Finanzprodukts beitragen. Das PA(R)P ist dabei ein unverzichtbares Instrument geworden.

PA(R)P-Arbeitsgruppe

Die VerzekeringsAnalyse beschäftigt sich - wie der Name schon vermuten lässt - mit der Durchführung von Versicherungsanalysen wie Bedingungsvergleichen und mit Themen wie Produktentwicklung. Es ist verständlich, dass Versicherungsexpertin Minke Verberk aus diesem Grund automatisch mit PA(R)P in Kontakt gekommen ist. Bereits 2012 hat sie damit begonnen, dies bei Versicherungsunternehmen umzusetzen. Um herauszufinden, wie die GA dies sah, begann sie Wissenssitzungen zu organisieren, die sich letztendlich zu einer PA(R)P-Arbeitsgruppe entwickelten, an der mittlerweile auch Versicherungsunternehmen beteiligt sind (siehe Kasten für die Zusammensetzung, Anm.). Die NVGA ist ebenfalls in dieser Arbeitsgruppe vertreten, vertreten durch Vorstandsmitglied Rien Goes.

Eindeutige Vereinbarungen

Das wichtigste Ziel der PA(R)P-Arbeitsgruppe ist es, den Versicherungsunternehmen und GA eine einheitliche Vorgehensweise anzubieten. Goes sagt: "Die NVGA hält es für sehr wichtig, dass es eine einheitliche Fragestellung gibt, so dass nicht jedes Versicherungsunternehmen seine eigenen Fragen an den GA richtet." Sione Bakker bestätigt dies: "Man sollte sich nur vorstellen, wenn man einen Pool mit fünf Unterzeichnern hat und diese dann fünf verschiedene Anforderungen stellen."

Alle fünf mit einem separaten Fragebogen für dieselben Produkte kommen. Die Arbeitsgruppe ist daher dabei, ein Prüfraster/Fragebogen in Verbindung mit einer Anleitung zu erstellen, um den GA bei der Erfüllung seiner PA(R)P-Verpflichtung zu unterstützen." Verberk betont, dass dies aufgrund der offenen Norm der Gesetzgebung lediglich eine Richtlinie/Modell ist.

"Und zwar ein dynamisches Modell", fährt Goes fort, "denn im Laufe der Zeit werden sowohl Fragen hinzukommen als auch wegfallen. Um die ausgefüllten Fragebögen vertraulich über die digitale Infrastruktur zentral anzubieten, ähnlich wie bei der Selbsteinschätzung (Self Assessment), führt die Arbeitsgruppe Gespräche mit VolmachtBeheer. Wenn der GA die gewünschten Dokumente über VolmachtBeheer hochladen und die Versicherungsunternehmen darauf zugreifen könnten, könnten sie damit ihre Verantwortung wahrnehmen. Dies gilt auch für die Folgeversicherungsunternehmen. Wie der 'Leader' müssen sie ebenfalls das gesamte PA(R)P durchlaufen. Der 'Leader' kann eine sogenannte Zustimmungserklärung auf die gleiche Weise hochladen wie der GA. Dadurch muss er den Aufbau seines Tarifs nicht preisgeben. Dies wird eigentlich vom PA(R)P gefordert, steht aber bei einer Pool-Konstruktion im Widerspruch zum Kartellrecht."

Um das Modell bestmöglich mit der Vision der Aufsichtsbehörde in Einklang zu bringen, hat die AFM (Autoriteit Financiële Markten) auch einmal an einer Arbeitssitzung teilgenommen.

Gemäß Goes passt das PA(R)P vollkommen in das aktuelle Denken "vom Produkt- zum kundenorientierten Ansatz". "PA(R)P hilft dabei, viel mehr im Sinne des Kunden zu denken und Produkte zu schaffen, die den tatsächlichen Bedürfnissen des Kunden entsprechen. Früher wurde oft für jede Ausnahme ein neues Produkt erstellt. Diese Zeiten sind vorbei.

Jetzt prüfen Sie zuerst, ob es in ein bestehendes Produkt passt oder ob es eine Variante eines bestehenden Produkts sein kann. Das neue Gesetz bremst den Wildwuchs von verschiedenen Produkten." Bakker spricht aus eigener Erfahrung: "Obwohl Zicht Risiko- und Versicherungsberater im letzten Jahr bereits durch den Wechsel zu einem neuen System stark in der Produktvielfalt zurückgegangen ist, fördert das PA(R)P dies zusätzlich. Insgesamt sind wir von 2000 auf 150 Produkte reduziert und haben auch viele Pools abgebaut. Das Ergebnis ist, dass wir im nächsten Jahr nur noch mit drei Pools weitermachen werden."

"Die Herausforderung besteht darin, alle erforderlichen Informationen von Gesetzestexten bis hin zu Tarifen in einer Produktdokumentation zu sammeln und übersichtlich darzustellen", erläutert Verberk. "Die Verantwortung liegt beim Produktinhaber. Im Falle des GA liegt dies dann in der Verantwortung des Vollmacht- oder Produktmanagers. Also bei der Person, die sich mit dem Produkt auskennt, da es um Produktentwicklung geht. Der Compliance-Manager prüft lediglich, ob alles den gesetzlichen Vorschriften entspricht. Bei kleineren Vollmachten sind diese Funktionen oft in einer Person vereint."

**'Non-selling'-Produkte**

Bakker gibt an, dass man nun auch eine aktivere Politik verfolgen muss, wenn man ein Produkt einstellt. "Wir haben noch einige alte Produkte, die 'blockiert' sind, und für die wir prüfen, ob wir ein besseres Angebot für diese Kunden haben. Und wenn Sie das haben, müssen Sie es auch aktiv anbieten. Das ist etwas, das Versicherungsunternehmen jetzt kaum oder gar nicht tun, aber was gut für den Kunden und für die Kundenbindung ist. Wenn Sie nichts tun, besteht die Gefahr, dass ein Kunde mit konkurrierenden Produkten in Kontakt kommt."

**Gute Entwicklung**

Laut dem Trio ist PA(R)P insgesamt eine gute Entwicklung. Verberk sagt: "Es hilft Ihnen dabei, Ihr gesamtes Produktportfolio aufzuräumen, sich bewusster mit dem Produktangebot auseinanderzusetzen und kritischer über die Prozesse nachzudenken. Es geht also nicht nur darum, ein Produkt 'PA(R)P' zu machen, sondern um den gesamten Prozess innerhalb der Organisation. Wo liegt die Verantwortung für die Entwicklung eines Produkts? Wo liegt sie für die Wartung? Wie werden Änderungen an einem Produkt behandelt und wie wird all dies in einer Organisation verwaltet? PA(R)P hilft Ihnen, alles reproduzieren zu können. Also im Grunde genommen, wenn es Beschwerden von Kunden oder Fragen von der AFM gibt und Sie nachverfolgen müssen, was Sie mit diesem Kunden bezüglich des Produktinhalts vereinbart haben, können Sie dies jetzt leichter tun. Oft kann dieser Ursprung jetzt nicht mehr oder nur schwer ermittelt werden. PA(R)P geht auch über die Vollmacht hinaus. Es zwingt auch den Vermittler dazu, sich viel bewusster mit der Produktentwicklung auseinanderzusetzen. Es ist durchaus angemessen, den Vermittler jetzt zu bitten, eine 'Business Case' zu erstellen, wenn er ein neues Produkt haben möchte. Kurz gesagt, es zwingt die Organisation insgesamt dazu, effizienter zu arbeiten. Darüber hinaus erhalten die Versicherungsunternehmen durch eine bessere Dokumentation bei der GA einen besseren Einblick in den Prozess und haben dadurch mehr Kontrolle, was nach Solvency II eine Anforderung ist."

**Kontinuierlicher Prozess**

Neben der Tatsache, dass das Trio zugibt, dass der Anfang schwierig ist, betonen sie auch, dass PA(R)P ein kontinuierlicher Prozess ist. Bakker sagt: "Sie können es nicht abschließen und in den Schrank stellen, denn es wird Erkenntnisse und Folgemaßnahmen geben, um die Produkte zu verbessern. Und oft geht es auch um die Weiterentwicklung des PA(R)P-Prozesses selbst. Es erfordert eine ständige Überprüfung und Anpassung. Es ist wichtig, dass die Organisation bereit ist, sich kontinuierlich zu verbessern und die erforderlichen Änderungen vorzunehmen, um den Anforderungen gerecht zu werden." Noch eine große Aufgabe. Darüber hinaus besagt die Richtlinie des Verbandes der Versicherer, dass man alle drei Jahre das "PA(R)P" durchführen sollte, es kann jedoch auch öfter erfolgen. Daher müssen Sie den gesamten Prozess wirklich in Ihrer Organisation verankern, um kontinuierlich bewusst mit Ihrem Produktportfolio umzugehen."

Gemäß Verberk könnten die Feststellungen sein, dass die Bedingungen nicht auf dem Sprachniveau B1 verfasst sind und dass Produktbroschüren zu wünschen übrig lassen. Aber auch die Rentabilität könnte nicht gut sein, wodurch möglicherweise Prämienerhöhungen oder -senkungen durchgeführt werden müssen oder bestimmte Kundengruppen nicht mehr zum Wertesystem des Unternehmens passen. "Dieser Vorgang bedeutet viel Arbeit, daher ist es nicht verwunderlich, dass sich Unternehmen an die De VerzekeringsAnalyse wenden. Insbesondere für die Überarbeitung von Versicherungspolicen, Bedingungen und Klauseln in verständlicher Sprache werden wir oft engagiert."

In diesem Zusammenhang empfiehlt Goes jedem, sich bei der Schadensabteilung nach abgelehnten Schadensfällen aufgrund unklarer Bedingungen zu erkundigen. "Das ist sehr aufschlussreich." Darüber hinaus ist Bakker der Ansicht, dass die Beschwerdeaufzeichnungen eine Quelle für Inputs sind, wie man seine Bedingungen formulieren sollte. "Überprüfen Sie, welche Beschwerden Sie in der letzten Zeit erhalten haben. Diese können Sie direkt in die Überarbeitung einbeziehen."

Die Experten empfehlen der GA, einen guten Überprüfungskalender zu erstellen. "Bevor Sie es merken, ist es der 1. Januar 2016, also müssen Sie Ihre Zeit einteilen, wann Sie was tun müssen. Versuchen Sie nicht, alles sofort zu lösen, planen Sie jedoch, was Sie tun müssen. Kommunizieren Sie rechtzeitig auch mit Versicherungsunternehmen, da sie ebenfalls Zeit benötigen, um die Geschichte ordnungsgemäß abzuschließen. Das PA(R)P gilt sowohl für den Privat- als auch für den Geschäftsmarkt."

**Los geht's!**

Ab Anfang 2015 wird der NVGA Workshops zum Self Assessment und PA(R)P veranstalten. "Warten Sie jedoch nicht darauf, sondern fangen Sie an", betonen die Experten. Goes: "Treffen Sie einige notwendige Richtungsentscheidungen und ziehen Sie bei Bedarf eine externe Fachkraft hinzu, die Ihnen dabei helfen kann. Der Fragebogen der Arbeitsgruppe ist ein gutes Werkzeug, aber die AFM hat bereits deutlich gemacht, dass er nicht nur als Checkliste verwendet werden darf. In diesem Fall ist Ihre Organisation zu eingeschränkt tätig und nicht 'unter Kontrolle'. Und wenn Sie das sind, sind Sie als GA ein stärkerer Gesprächspartner für das Versicherungsunternehmen."

Angebot von Versicherungsprodukten über einen Pool:

Wer ist verantwortlich?

Die verantwortliche Partei ist in diesem Fall der Hauptentwickler des Produkts. Der Hauptentwickler ist die Partei, die beispielsweise die Produktbedingungen, die Auswahl des Vertriebskanals und das Marketing gestaltet. Diese Partei ist in der Lage, etwaige Anpassungen am Produkt und allem, was damit zusammenhängt, durchzuführen.

Dies bedeutet jedoch nicht, dass andere beteiligte Parteien keine Verantwortung tragen. Auch sie müssen über einen ausreichend qualitativen Produktentwicklungsprozess verfügen. In jedem Fall wird geprüft, wer für was verantwortlich ist.

Im Folgenden skizzieren wir für einige Situationen, wer für den Produktentwicklungsprozess verantwortlich ist.

1. Die Versicherungsbedingungen eines Produkts wurden von einem bevollmächtigten Agenten entwickelt oder angepasst. In diesem Fall ist der bevollmächtigte Agent für den Produktentwicklungsprozess verantwortlich und ist der erste Ansprechpartner für die AFM.

Die AFM kann sich jedoch für Informationen zur Entstehung der Prämie (z. B. aktuarielle Daten) an den Versicherer wenden.

2. Produkte wurden auf der Grundlage von (standardisierten) Bedingungen des Pool-Leiters entwickelt. In diesem Fall ist der Pool-Leiter für den Produktentwicklungsprozess verantwortlich und der erste Ansprechpartner für die AFM.

3. Produkte wurden auf der Grundlage von (standardisierten) Bedingungen eines anderen Versicherungsbevollmächtigten als des Pool-Leiters entwickelt. Der entsprechende Versicherungsbevollmächtigte ist in diesem Fall für den Produktentwicklungsprozess verantwortlich und der erste Ansprechpartner für die AFM.

4. Produkte wurden auf der Grundlage von (standardisierten) Bedingungen eines anderen Versicherers (möglicherweise einem ehemaligen Versicherungsbevollmächtigten) entwickelt. In diesem Fall ist der bevollmächtigte Agent der erste Ansprechpartner für die AFM. Sowohl der bevollmächtigte Agent als auch der Verfasser der Bedingungen können in eine etwaige Untersuchung einbezogen werden. Der Verfasser der Bedingungen kann beispielsweise um Informationen zur Entstehung der Prämie (z. B. aktuarielle Daten) gebeten werden.

Newsletter für Finanzdienstleister

1. Oktober 2014

Seit dem 1. Januar 2013 gelten gesetzliche Anforderungen an die Qualität der Produktentwicklungsprozesse von Finanzunternehmen und den daraus resultierenden Produkten. Die AFM wird häufig gefragt, wer für den Produktentwicklungsprozess verantwortlich ist, wenn ein bevollmächtigter Agent Versicherungsprodukte über einen Pool anbietet.