

**Leitlinie zur Beratung zu Versicherungsprodukten
in den Unternehmen der Münchener Verein Versicherungsgruppe**

(„Beratungs-Leitlinie“)

Version 1.0 / Stand März 2018

Inhaltsverzeichnis

A. Allgemeines

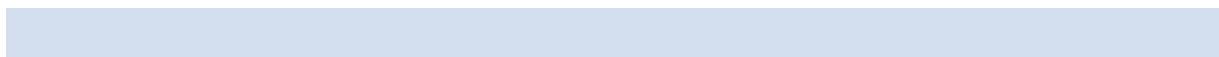
1. Ziel und Rahmen der Leitlinie
2. Normative Grundlagen
3. Verantwortlichkeiten
4. Begrifflichkeiten

B. Vorgaben zur Beratung

1. Grundsätzliche Regelungen
 - 1.1 Informationserteilung im Zusammenhang mit einer Beratung
 - 1.2 Durchführung und Dokumentation der Beratung
 - 1.3 Vermeidung von Interessenkonflikten
 - 1.4 Unzulässige Sondervergütungen / Provisionsabgaben
2. Besondere Vorgaben zu Versicherungsanlageprodukten
 - 2.1 Besondere Informationen im Zusammenhang mit einer Beratung
 - 2.1 Durchführung und Dokumentation der Beratung

Versionsmanagement

Version	Autor	Datum	Freigegeben von
1.0	Compliance-Beauftragter	20.02.2018	Gesamtvorstand



A. Allgemeines

1. Ziel und Rahmen der Leitlinie

Die Sicherstellung einer kundeninteressen- und -bedarfsorientierten Beratung bei der Vermittlung von Versicherungsprodukten ist eines der zentralen Anliegen der Richtlinie (EU) 2016/97 vom 20.01.2016 für den Versicherungsvertrieb („Insurance Distribution Directive“ – IDD).

Mit der vorliegenden Leitlinie werden verbindliche Vorgaben dazu gemacht, wie die Beratung beim Vertrieb von Versicherungsprodukten der

- Münchener Verein Krankenversicherung a.G.
- Münchener Verein Lebensversicherung AG
- Münchener Verein Allgemeine Versicherungs-AG
- nachfolgend gemeinsam MV bezeichnet -

durch Versicherungsvermittler und im Vertrieb tätige Mitarbeiter des Münchener Verein zu erfolgen hat.

2. Normative Grundlagen

Es bestehen zahlreiche Vorgaben auf nationaler wie auf EU-Ebene, die für die Beratung im Rahmen des Vertriebs von Versicherungsprodukten unmittelbar oder mittelbar von Bedeutung sind.

- Nach deutschem Recht zu beachten sind insbesondere:
 - § 1a VVG Vertriebstätigkeit des Versicherers
 - § 6 VVG Beratung des Versicherungsnehmers durch den Versicherer
 - § 6a VVG Einzelheiten der Auskunftserteilung
 - §§ 7b, 7c VVG Information sowie Beurteilung von Versicherungsanlageprodukten
 - §§ 60 - 62 VVG Beratungsgrundlage und Beratungs- und Dokumentationspflichten des Versicherungsvermittlers
 - § 48a VAG Vertriebsvergütung und Vermeidung von Interessenkonflikten

Für sogenannte „Versicherungsanlageprodukte“ sind zudem die Verlautbarungen der BaFin im BaFin-Journal (8/2017, S. 34 ff) zu beachten.

- Auf EU-Ebene gelten ergänzend mittelbar die Vorgaben der Richtlinie (EU) 2016/97 vom 20.01.2016 für den Versicherungsvertrieb (**IDD-Richtlinie**)
 - Art 17 – 23 Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln:
Allgemeiner Grundsatz / vom Versicherungsvermittler bzw. -unternehmen zu erteilende allgemeine Auskünfte / Interessenkonflikte und Transparenz / Beratung sowie Standards für den Vertrieb ohne Beratung / Einzelheiten der Auskunftserteilung
 - Art 26 – 30 Zusätzliche Anforderungen im Zusammenhang mit Versicherungsanlageprodukten:
Vermeidung von Interessenkonflikten / Interessenkonflikte / Kundeninformation / Beurteilung der Eignung und Zweckmäßigkeit sowie Berichtspflicht gegenüber Kunden

3. Verantwortlichkeiten

Für die Einhaltung der Vorgaben einer ordnungsgemäßen Beratung ist derjenige Versicherungsvermittler bzw. Mitarbeiter des MV verantwortlich, der im Rahmen des Vertriebs von Versicherungsprodukten eine Beratung vornimmt.

Verantwortlich für die Gesamtsteuerung der Beratung zu Versicherungsprodukten beim Münchener Verein ist der Vertriebsvorstand.

Die Leitlinie ist regelmäßig, zumindest jährlich durch den Vertriebsvorstand in Abstimmung mit dem Compliance-Beauftragten auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität zu überprüfen und ggf. anzupassen. Eine erneute Freigabe der geänderten Leitlinie erfolgt im Regelfall durch den Gesamtvorstand. Im Falle nur geringfügiger Änderungen genügt die Freigabe durch den zuständigen Ressortvorstand; dieser trifft auch die Entscheidung, ob eine Änderung als geringfügig einzustufen ist.

Die Leitlinie wird im MV Partnernetz sowie auf der Intranetseite des Bereichs Unternehmensrecht & Compliance veröffentlicht.

Die Einhaltung der Vorgaben dieser Leitlinie ist dem Compliancebeauftragten durch den Verantwortlichen auf Anfrage zu bestätigen.

4. Begrifflichkeiten

➤ „Versicherungsprodukt“

Versicherungsprodukt ist jeder Tarif der Kranken-, Lebens- und Allgemeinen Versicherung, bei dem der Münchener Verein Risikoträger ist.

➤ „Versicherungsanlageprodukt“

Als Versicherungsanlageprodukt gilt jeder Lebensversicherungsvertrag, der einen Fälligkeits- oder Rückkaufswert bietet, der vollständig oder teilweise direkt oder indirekt Marktschwankungen ausgesetzt ist. Bestimmte Finanzprodukte sind davon ausgenommen.

Versicherungsanlageprodukte sind demgemäß die vom Münchener Verein vertriebenen **LV-Tarife mit Ausnahme** der Tarife für die Basisrentenversicherung, Direktversicherung, Risikolebensversicherung, Kollektivsterbegeldversicherung, Berufsunfähigkeits(zusatz)versicherung und sonstige Zusatzversicherungen.

Konkret sind folgende LV-Tarife beim Münchener Verein

- Versicherungsanlageprodukte: 10, 67, 73, 87, 88, 89,
- *keine* Versicherungsanlageprodukte: 21, 22, 47*, 53, 54, 55, 56, 59, 62, 65, 75, 76, 77, 78, 79, 85, 86, 90

* als Rückdeckungsversicherung in der bAV

Keine Versicherungsanlageprodukte sind im Übrigen alle **KV-** und **AV-**Tarife.

➤ „Interessenkonflikt“

Ein Interessenkonflikt ist gegeben, wenn Vermittlerinteressen (z.B. bzgl. Provision) geeignet sind, sich nachteilig auf bzw. zulasten von Kundeninteressen (z.B. bzgl. Beitrag und Versicherungsschutz) auszuwirken.

➤ **„Versicherungsvermittler“**

Versicherungsvermittler im Sinne dieser Leitlinie sind die für uns als Ausschließlichkeitsvermittler oder Mehrfachagenten tätigen Vermittler.

B. Vorgaben zum Beratungsprozess

1. Grundsätzliche Regelungen

1.1 Informationserteilung im Zusammenhang mit einer Beratung

➤ Erstkontaktinformationen

Der Versicherungsvermittler ist verpflichtet, beim ersten Geschäftskontakt mit einem (potenziellen) Kunden die Informationen gemäß § 15 VersVermV in Textform zur Verfügung zu stellen.

Dieser Anforderung genügt er insbesondere durch Aushändigung eines gemäß den textlichen Vorgaben der Direktion (FB PM) gestalteten Agenturflyers.

Wenn und sobald für die Beratung der MV-Kundennavigator zur Verfügung steht, werden bei dessen Nutzung die erforderlichen Angaben im Rahmen der daraus generierten Beratungsdokumentation gegeben.

➤ Vertragsinformationen

Der Versicherungsvermittler oder MV-Vertriebsmitarbeiter hat dafür Sorge zu tragen, dass einem Kunden rechtzeitig vor Abgabe von dessen Vertragserklärung (i.d.R. Antragstellung)

- die für das maßgebliche Produkt geltenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen sowie
- die Vertragsinformationen gemäß § 7 VVG i.V.m. VVG-InfoV in Textform übermittelt werden.

Die genannten Unterlagen sind u.a. Bestandteil eines VVG-konformen Angebotsausdrucks. Diese Anforderung wird daher durch die Übermittlung eines vollständig ausgedruckten Angebots inkl. Anlagen an den Kunden erfüllt.

Zu den Vertragsinformationen gehören:

- Basisinformationsblatt (BIB) bei Versicherungsanlageprodukten
- Basis-PIB bei Basisrenten („Rürup“)-Tarifen,
- Produktinformationsblatt (PIB) bei sonstiger LV (bis 30.09.2018)
- IPID in der KV, AV und (ab 1.10.2018) bei sonstiger LV
- Weitere Vertragsinformationen zu allen MV-Tarifen

Abweichende Vorgehensweisen bzgl. der Übermittlung der Vertragsinformationen sind jeweils mit der Direktion/ FB PVB bzw. AV abzustimmen.

Wenn und sobald für die Beratung der MV-Kundennavigator zur Verfügung steht, werden bei dessen Nutzung die erforderlichen VVG-konformen Vertragsinformationen im Kontext mit der daraus generierten Beratungsdokumentation gegeben.

1.2 Durchführung und Dokumentation der Beratung

➤ Durchführung der Beratung

- Die Beratung eines Interessenten durch einen Versicherungsvermittler oder MV-Vertriebsmitarbeiter hat folgenden gesetzlichen Anforderungen zu genügen und Elemente zu erfassen:
 - **Befragung zu Wünschen und Bedürfnissen**, soweit nach der Schwierigkeit, der angebotenen Versicherung oder der Person des Versicherungsnehmers und dessen Situation hierfür Anlass besteht,
 - **Beratung** unter Berücksichtigung eines angemessenen Verhältnisses zwischen Beratungsaufwand und der für die Versicherung zu zahlenden Prämien
 - **Erteilung eines Rats (Empfehlung)**
 - **Begründung** des Rats
 - **Dokumentation** dieser Vorgänge unter Berücksichtigung der Komplexität der angebotenen Versicherung.
- Der Versicherungsnehmer kann auf Beratung und/oder Dokumentation **verzichten**.
Ausnahme: *Kein* Verzicht bei AV-Gewerbeversicherungen (d.h.: Betriebshaftpflicht, Geschäftsinhalt (incl. Ertragsausfall), Geschäftsgebäude, Elektronik, KFZ-Handel- und Handwerk) möglich.

Der Verzicht erfordert grundsätzlich eine gesonderte schriftliche Erklärung mit einem Warnhinweis zu den Nachteilen eines Verzichts. Ein Verzicht sollte nur ausnahmsweise erklärt werden. Die Verzichtserklärung ist vom Beratenen zu unterzeichnen. Für die Erklärung des Verzichts darf ausschließlich das von der Direktion zur Verfügung gestellte Musterformular verwendet werden. Die Verzichtserklärung ist mit dem Versicherungsantrag bei PVB bzw. AV einzureichen.

Bei einer Verzichtserklärung im Direkt- und Onlinevertrieb sind die hierfür geltenden prozessualen Standards zu beachten.

- Wenn und sobald für die Beratung der MV-Kundennavigator zur Verfügung steht, ist dieser *verpflichtend* im Rahmen der Beratung durch Versicherungsvermittler zu nutzen.

➤ Dokumentation der Beratung

- Zur Dokumentation der Beratung sind die vom Münchener Verein bereit gestellten spartenbezogenen Protokollmuster zu nutzen.
- Abweichende Protokollmuster dürfen nur nach vorheriger inhaltlicher Abstimmung mit der Direktion / FB PM genutzt werden. Der Leiter der VD 10 ist durch die FB PVB bzw. AV über Versicherungsvermittler zu informieren, wenn und soweit diese nicht autorisierte Protokollmuster nutzen.
- Das gemäß dem Beratungsverlauf erstellte Beratungsprotokoll sollte möglichst durch den Kunden unterschrieben werden. Unterschreibt der Kunde nicht, ist die Aushändigung des Protokolls an den Kunden durch den Vermittler im Protokoll zu vermerken.

Von dem erstellten Protokoll oder einer alternativ unterzeichneten Verzichtserklärung

- ist stets ein Exemplar an den Kunden auszuhändigen;
- ist grundsätzlich **verpflichtend** ein Exemplar mit dem Versicherungsantrag beim FB PVB bzw. AV einzureichen.

Ausnahmen:

- o Fälle, in denen eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung zum Vertragsabschluss besteht (z.B. Kfz-Haftpflicht, Neugeborenenennachversicherung)
- o Auslandsreisekrankenversicherung,
- o Sterbegeldversicherung nach Tarif 90,
- o Kfz-Fahrzeugwechsel im Flottengeschäft,
- o sonstige Fälle, in denen eine Ausnahme durch den Verantwortlichen für die Gesamtsteuerung gemäß A.3 gestattet wird.

Soweit die Einreichung der Beratungs- bzw. Verzichtsdocumentation

- verpflichtend ist, ist diese **Policierungsvoraussetzung**. Die FB PVB bzw. AV werden eine fehlende Dokumentation beim Vermittler anfordern. Soweit der Vermittler trotz Erinnerung keine Dokumentation einreicht, wird der Vertrag nicht policiert.
 - nicht verpflichtend ist, sollte, soweit sinnvoll und möglich, ein Exemplar mit dem Versicherungsantrag beim FB PVB bzw. AV eingereicht werden.
- Bei den FB PVB / AV eingereichte Beratungsprotokolle und Verzichtserklärungen werden mit den sonstigen Vertragsunterlagen im DMS archiviert.
 - Wenn und sobald für die Beratung der MV-Kundennavigator zur Verfügung steht, ist dieser durch Versicherungsvermittler zur Generierung eines Beratungsprotokolls zu nutzen.

Bei Tätigwerden eines MGA kann davon abweichend eine andere Software zur Beratung und Generierung einer Beratungsdokumentation eingesetzt werden, sofern sichergestellt ist, dass auch damit die Anforderungen einer rechtskonformen Beratung erfüllt werden und der Leiter der VD11 deren Nutzung zugestimmt hat.

1.3 Vermeidung von Interessenkonflikten

- Der Vermittler ist verpflichtet, bei einer Beratung im bestmöglichen Interesse seiner Kunden ehrlich, redlich und professionell zu handeln.
- Das Provisionsinteresse darf nicht zu Lasten des Kundeninteresses gehen, d.h. die Höhe der Vermittlungsprovision darf keinen Einfluss auf die Empfehlung eines bestimmten Versicherungsschutzes oder Tarifs haben.

Das bedeutet beispielsweise:

- Kann ein Kunde einen tariflichen Rabatt, insbesondere im Rahmen eines Kollektivvertrags, in Anspruch nehmen, weil er (erkennbar) die Voraussetzungen hierfür erfüllt, ist ihm der entsprechende rabattierte Tarif zu empfehlen, auch wenn der unrabattierte Tarif für den Vermittler mit einer höheren Provision verbunden ist.
 - Die Kündigung oder Beitragsfreistellung eines bestehenden LV-Vertrags darf nicht empfohlen werden, wenn gleichzeitig ein neuer LV-Vertrag abgeschlossen werden soll.
- Bei Vertragsabschluss verbleibende Interessenkonflikte sind vor dem Abschluss gegenüber dem Kunden offenzulegen und im Beratungsprotokoll zu dokumentieren.

1.4 Unzulässige Sondervergütungen / Provisionsabgaben

- Es ist nicht gestattet, gegenüber Versicherungsnehmern, versicherten Personen oder Bezugsberechtigten unmittelbar oder mittelbar Zuwendungen, die über die Versicherungsleistungen hinausgehen (sog. Sondervergütungen) zu gewähren, insbesondere Provisionen ganz oder teilweise abzugeben oder Sach- oder Dienstleistungen zu gewähren.
- Hiervon ausgenommen sind geringwertige Belohnungen oder Geschenke zur Anbahnung oder anlässlich eines Vertragsabschlusses, soweit sie einen Gesamtwert von 15 € pro Vertrag und Kalenderjahr nicht überschreiten.
- In Zweifelsfällen ist der Compliance-Beauftragte zu kontaktieren.

***Hinweis:** Verstöße gegen das Sondervergütungs- und Provisionsabgabeverbot können aufsichtsbehördlich mit einem Bußgeld in Höhe von bis zu 50.000 € belegt werden.*

2. Besondere Vorgaben zu Versicherungsanlageprodukten

Die Grundsatzregeln zur Beratung gemäß Ziffer 1 gelten auch für die Beratung zu Versicherungsanlageprodukten (zum Begriff sh. A.4). Ergänzend und im Fall von Widersprüchen zu Ziff. 1 vorrangig sind hierbei die nachfolgenden Vorgaben zu beachten.

***Hinweis:** Verstöße gegen die nachfolgenden aufsichtsrechtlichen Vorgaben können aufsichtsbehördlich mit extrem hohen Bußgeldern belegt werden, konkret mit bis zu 500.000 € gegen eine natürliche Person und bis zu 5 Mio. € oder 5 % des Jahresgesamtumsatzes gegen ein Unternehmen.*

2.1 Besondere Informationen im Zusammenhang mit einer Beratung

Dem Versicherungsnehmer sind – neben den Vertragsinformationen gemäß Ziffer. 1.1 - eine Reihe spezifischer Informationen gemäß § 7b VVG vor Vertragsabschluss zur Verfügung zu stellen. Diese spezifischen Informationen sind im spezifischen Beratungsprotokoll gemäß Ziffer 2.2 integriert. Durch Nutzung und Aushändigung des Protokolls wird die erforderliche Übermittlung der Informationen an den Kunden sichergestellt.

2.2 Durchführung und Dokumentation der Beratung

➤ Durchführung der Beratung

- Die Beratung eines Interessenten durch einen Versicherungsvermittler oder MV-Vertriebsmitarbeiter zu einem Versicherungsanlageprodukte hat folgenden gesetzlichen Anforderungen zu genügen und Elemente zu erfassen:

- **Befragung**

- > zu Kenntnissen und Erfahrungen im Anlagebereich in Bezug auf den speziellen Produkttyp
- > zu den finanziellen Verhältnissen einschließlich seiner Fähigkeit, Verluste zu tragen
- > zu den Anlagezielen einschließlich der Risikotoleranz

- **Erteilung eines Rats (Empfehlung)**, wobei das Versicherungsanlageprodukt für den Versicherungsnehmer geeignet sein muss und dessen Risikotoleranz sowie Fähigkeit, Verluste zu tragen, entsprechen muss
 - **Dokumentation** der Beratungsleistung einschließlich der berücksichtigten Präferenzen, Ziele und anderer kundenspezifischer Merkmale.
- Sollte ein Kunde im Rahmen der Beratung die für eine Empfehlung erforderlichen Auskünfte ganz oder teilweise verweigern, darf ihm kein Versicherungsanlageprodukt empfohlen werden. Wünscht der Kunde aufgrund eigener Entscheidung dennoch ein bestimmtes Versicherungsanlageprodukt, ist in der Beratungsdokumentation zu vermerken, dass aufgrund fehlender Angaben keine Empfehlung gegeben werden kann. Weiterhin ist die Begründung des Kunden für seine Entscheidung zu dokumentieren.
 - Ein **Verzicht** auf Beratung und Dokumentation ist beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten grundsätzlich *ausgeschlossen*.
 - Wenn und sobald für die Beratung der MV-Kundennavigator zur Verfügung steht, ist dieser *verpflichtend* im Rahmen der Beratung zu Versicherungsanlageprodukten durch Versicherungsvermittler zu nutzen.

Bei Tätigwerden eines MGA kann davon abweichend eine andere Software zur Beratung und Generierung einer Beratungsdokumentation eingesetzt werden, sofern sichergestellt ist, dass auch damit die Anforderungen einer rechtskonformen Beratung erfüllt werden und der Leiter der VD11 deren Nutzung zugestimmt hat.

➤ Dokumentation der Beratung

- Zur Dokumentation der Beratung ist *verpflichtend* das vom Münchener Verein bereit gestellte Protokollmuster zu nutzen. Abweichende Protokollmuster dürfen nicht verwendet werden. Das Protokollmuster wird in einer reinen Papierversion sowie über ein Stand-Alone-Tool, über das elektronisch ausgefüllte Protokoll ausdrückbar ist, zur Verfügung gestellt.
- Das gemäß dem Beratungsverlauf ausgefüllte Beratungsprotokoll sollte möglichst durch den Kunden unterschrieben werden. Von dem erstellten Protokoll ist stets
 - ein Exemplar an den Kunden auszuhändigen;
 - ein Exemplar mit dem Versicherungsantrag bei PVB einzureichen.
- Die Policierung einer Versicherung in einem Versicherungsanlageprodukt ist ausgeschlossen, wenn und solange kein Beratungsprotokoll bei PVB eingegangen ist.
- Antrag und Beratungsprotokoll zu einem Versicherungsanlageprodukt sind vor einer Policierung durch PVB auf Plausibilität der Kundenangaben zum empfohlenen Tarif zu prüfen. Bei fehlender Plausibilität darf ein Vertrag nicht policiert werden.
- Wenn und sobald für die Beratung der MV-Kundennavigator zur Verfügung steht, ist dieser durch Versicherungsvermittler verpflichtend zur Generierung eines Beratungsprotokolls bei Versicherungsanlageprodukten zu nutzen.

Der Vorstand

Dr. Rainer Reitzler Karsten Kronberg Dr. Martin Zsohar