



„Qualitätskriterien für den Versicherungsvertrieb“

(gültig ab 01.03.2019)

Höher Insurance Services GmbH

Ludwig Boltzmann-Straße 4

2700 Wr. Neustadt

(im Folgenden als HÖHER bezeichnet)

Inhaltsverzeichnis

1	Begriffsdefinitionen	2
1.1	Versicherungsvertrieb	2
1.2	Versicherungsvermittler	2
1.3	Versicherungsvertreiber	2
1.4	Vergütung	2
1.5	Beratung	2
1.6	Großrisiken	2
2	Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln für den Versicherungsvertrieb	2
3	Einhaltung von Versicherungsvertriebs-Bestimmungen	7
3.1	Zielmarkt und Information	8
3.2	Vertriebsstrategie	8
3.3	Abweichung von Interessen, Zielen und Merkmalen des Zielmarktes	8
3.4	Laufende Evaluierung	8
4	Umgang mit Beschwerden	8
5	Geldwäsche- und Terrorismusprävention	8
6	Maßnahmen zur Verhinderung von Bestechung und Korruption (Anti-Bribery and Corruption Policy)	9
7	Sanktionsmaßnahmen (Sanctions policy and procedures)	10
7.1	Abfrage(n) von diversen Registern	11
8	Überprüfung durch HÖHER	11

Höher Insurance Services GmbH * Ludwig Boltzmann-Straße 4, A-2700 Wr. Neustadt

Tel: +43 (0) 2622 269 02 * Fax: +43 (0) 2622 269 02-40 * office@hoeher.info * www.hoeher.info * Firmenbuch: FN 375694t, LG Wr. Neustadt * Eingetragen im Versicherungsvermittlerregister unter 12391967 als Versicherungsvermittler und zum Empfang von Kundengeldern berechtigt * Aufsichtsbehörde: Wirtschaftsministerium, Stubenring 4, 1010 Wien * Agenturverhältnisse: Allianz Global Corporate Specialty SE * Lloyd's of London * StarStone Insurance SE * W.R. Berkley Insurance (Europe)



1 Begriffsdefinitionen

1.1 Versicherungsvertrieb

Ist die Beratung, das Vorschlagen oder Durchführen anderer Vorbereitungsarbeiten zum Abschließen von Versicherungsverträgen, das Abschließen von Versicherungsverträgen oder das Mitwirken bei deren Verwaltung und Erfüllung, insbesondere im Schadensfall, einschließlich der Bereitstellung von Informationen über einen oder mehrere Versicherungsverträge aufgrund von Kriterien, die ein Kunde über eine Website oder andere Medien wählt, sowie die Erstellung einer Rangliste von Versicherungsprodukten, einschließlich eines Preis- und Produktvergleichs, oder ein Rabatt auf den Preis eines Versicherungsvertrags, wenn der Kunde einen Versicherungsvertrag direkt oder indirekt über eine Website oder ein anderes Medium abschließen kann.

1.2 Versicherungsvermittler

Ist jede natürliche oder juristische Person, die kein Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmen oder ihre Angestellten und kein Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit ist und die die Versicherungsvertriebstätigkeit gegen Vergütung aufnimmt oder ausübt.

1.3 Versicherungsvertreiber

Ist ein Versicherungsvermittler, ein Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit oder ein Versicherungsunternehmen.

1.4 Vergütung

Sind alle Arten von Provisionen, Gebühren, Entgelten oder sonstigen Zahlungen, einschließlich wirtschaftlicher Vorteile jeglicher Art, oder finanzielle oder nichtfinanzielle Vorteile oder Anreize, die in Bezug auf Versicherungsvertriebstätigkeiten angeboten oder gewährt werden.

1.5 Beratung

Ist die Abgabe einer persönlichen Empfehlung an einen Kunden, entweder auf dessen Wunsch oder auf Initiative des Versicherungsvertreibers hinsichtlich eines oder mehrerer Versicherungsverträge.

1.6 Großrisiken

Sind Großrisiken im Sinne von Artikel 13 Nummer 27 der Richtlinie 2009/138/EG;

2 Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln für den Versicherungsvertrieb

Bei der Versicherungsvermittlung involvierte Personen müssen gegenüber Kunden stets ehrlich, redlich und professionell in deren bestmöglichem Interesse handeln.

Von allen bei der Versicherungsvermittlung involvierten Personen müssen die INFORMATIONSPFLICHTEN UND WOHLVERHALTENSREGELN (Artikel 17 bis 25 der RL 2016/97) einzuhalten, diese lauten wie folgt (Auszug aus der RL 2016/97):

KAPITEL V

INFORMATIONSPFLICHTEN UND WOHLVERHALTENSREGELN

Artikel 17

Allgemeiner Grundsatz

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Versicherungsvertreiber bei ihrer Versicherungsvertriebstätigkeit gegenüber ihren Kunden stets ehrlich, redlich und professionell in deren bestmöglichem Interesse handeln.

(2) Unbeschadet der Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (1) stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass alle Informationen mit Bezug auf den Gegenstand dieser Richtlinie, einschließlich Marketing-Mitteilungen, die der Versicherungsvertrieber an Kunden oder potenzielle Kunden richtet, redlich, eindeutig und nicht irreführend sein müssen. Marketing-Mitteilungen müssen stets eindeutig als solche erkennbar sein.

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Versicherungsvertrieber nicht in einer Weise vergütet werden oder die Leistung ihrer Angestellten nicht in einer Weise vergüten oder bewerten, die mit ihrer Pflicht, im bestmöglichen Interesse ihrer Kunden zu handeln, kollidiert. Insbesondere trifft ein Versicherungsvertrieber keine Vorkehrungen durch Vergütung, Verkaufsziele oder in anderer Weise, durch die Anreize für ihn selbst oder seine Angestellten geschaffen werden könnten, einem Kunden ein bestimmtes Versicherungsprodukt zu empfehlen, obwohl der Versicherungsvertrieber ein anderes, den Bedürfnissen des Kunden besser entsprechendes Versicherungsprodukt anbieten könnte.

Artikel 18

Vom Versicherungsvermittler bzw. -unternehmen zu erteilende allgemeine Auskünfte

Die Mitgliedstaaten stellen Folgendes sicher:

a) Rechtzeitig vor Abschluss eines Versicherungsvertrags muss ein Versicherungsvermittler seinen Kunden Folgendes offenlegen:

- i) seine Identität und Anschrift sowie den Umstand, dass es sich bei ihm um einen Versicherungsvermittler handelt;
- ii) ob er Beratung zu den angebotenen Versicherungsprodukten anbietet;
- iii) Angaben über die in Artikel 14 genannten Verfahren, die es den Kunden und anderen Betroffenen ermöglichen, Beschwerden über Versicherungsvermittler einzureichen, sowie über die in Artikel 15 genannten außergerichtlichen Beschwerde- und Abhilfeverfahren;
- iv) in welches Register er eingetragen wurde und auf welche Weise sich die Eintragung überprüfen lässt; und
- v) ob er den Kunden vertritt oder für Rechnung und im Namen eines Versicherungsunternehmens handelt.

b) Rechtzeitig vor Abschluss eines Versicherungsvertrags muss ein Versicherungsunternehmen seinen Kunden Folgendes offenlegen:

- i) seine Identität und Anschrift sowie den Umstand, dass es sich bei ihm um ein Versicherungsunternehmen handelt;
- ii) ob es Beratung zu den angebotenen Versicherungsprodukten anbietet;
- iii) Angaben über die in Artikel 14 genannten Verfahren, die es den Kunden und anderen Betroffenen ermöglichen, Beschwerden über Versicherungsunternehmen einzureichen, sowie über die in Artikel 15 genannten außergerichtlichen Beschwerde- und Abhilfeverfahren.

Artikel 19

Interessenkonflikte und Transparenz

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass rechtzeitig vor Abschluss eines Versicherungsvertrags der Versicherungsvermittler dem Kunden zumindest Folgendes mitteilt:

- a) ob er eine direkte oder indirekte Beteiligung von mindestens 10 % an den Stimmrechten oder am Kapital eines bestimmten Versicherungsunternehmens besitzt;
- b) ob ein bestimmtes Versicherungsunternehmen oder das Mutterunternehmen eines bestimmten Versicherungsunternehmens eine direkte oder indirekte Beteiligung von mindestens 10 % an den Stimmrechten oder am Kapital des Versicherungsvermittlers besitzt;
- c) in Bezug auf den Vertrag, der angeboten wird oder über den beraten wird:
 - i) ob er seinen Rat auf eine ausgewogene und persönliche Untersuchung stützt,
 - ii) ob er vertraglich verpflichtet ist, Versicherungsvertriebsgeschäfte ausschließlich mit einem oder mehreren Versicherungsunternehmen zu tätigen; in diesem Fall teilt er die Namen dieser Versicherungsunternehmen mit, oder
 - iii) ob er nicht vertraglich verpflichtet ist, Versicherungsvertriebsgeschäfte ausschließlich mit einem oder mehreren Versicherungsunternehmen zu tätigen, und seinen Rat nicht auf eine ausgewogene und persönliche Untersuchung stützt; in diesem Fall teilt er die Namen derjenigen Versicherungsunternehmen mit, mit denen er Versicherungsgeschäfte tätigen darf und auch tätigt;
- d) die Art der im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag erhaltenen Vergütung;
- e) ob er im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag
 - i) auf Basis einer Gebühr arbeitet, die Vergütung also direkt vom Kunden bezahlt wird,
 - ii) auf Basis einer Provision arbeitet, die Vergütung also in der Versicherungsprämie enthalten ist,

iii) auf Basis einer anderen Art von Vergütung arbeitet, einschließlich wirtschaftlicher Vorteile jeglicher Art, die im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag angeboten oder gewährt werden, oder

iv) auf Basis einer Kombination einer Art von Vergütung, die in den Ziffern i, ii und iii genannt ist, arbeitet.

(2) Ist die Gebühr direkt vom Kunden zu bezahlen, informiert der Versicherungsvermittler den Kunden über den Betrag der Gebühr oder, falls dies nicht möglich ist, über die Methode zur Berechnung der Gebühr.

(3) Erfolgen im Rahmen des Versicherungsvertrags nach dessen Abschluss Zahlungen, die keine laufenden Prämienzahlungen oder planmäßigen Zahlungen sind, durch den Kunden, legt der Versicherungsvermittler die Informationen gemäß diesem Artikel für jede solche Zahlung ebenfalls offen.

(4) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass rechtzeitig vor Abschluss eines Versicherungsvertrags jedes Versicherungsunternehmen dem Kunden die Art der Vergütung mitteilt, die seine Angestellten im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag erhalten.

(5) Erfolgen im Rahmen des Versicherungsvertrags nach dessen Abschluss Zahlungen, die keine laufenden Prämienzahlungen oder planmäßigen Zahlungen sind, durch den Kunden, legt das Versicherungsunternehmen die Informationen gemäß diesem Artikel für jede solche Zahlung ebenfalls offen.

Artikel 20

Beratung sowie Standards für den Vertrieb ohne Beratung

(1) Vor Abschluss eines Versicherungsvertrags ermittelt der Versicherungsvertrieber anhand der vom Kunden stammenden Angaben dessen Wünsche und Bedürfnisse und erteilt dem Kunden objektive Informationen über das Versicherungsprodukt in einer verständlichen Form, damit der Kunde eine wohlinformierte Entscheidung treffen kann.

Jeder angebotene Vertrag muss den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden hinsichtlich der Versicherung entsprechen.

Erfolgt vor Abschluss eines spezifischen Vertrags eine Beratung, richtet der Versicherungsvertrieber eine persönliche Empfehlung an den Kunden, in der erläutert wird, warum ein bestimmtes Produkt den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden am besten entspricht.

(2) Die Angaben gemäß Absatz 1 sind der Komplexität des angebotenen Versicherungsprodukts und der Kundenkategorie anzupassen.

(3) Teilt ein Versicherungsvermittler dem Kunden mit, dass er auf der Grundlage einer ausgewogenen und persönlichen Untersuchung berät, so stützt er seinen Rat auf eine Untersuchung einer hinreichenden Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen, sodass er gemäß fachlichen Kriterien eine persönliche Empfehlung dahingehend abgeben kann, welcher Versicherungsvertrag geeignet wäre, die Bedürfnisse des Kunden zu erfüllen.

(4) Unbeschadet der Artikel 183 und 184 der Richtlinie 2009/138/EG erteilt der Versicherungsvertrieber vor Vertragsabschluss — unabhängig davon, ob eine Beratung erfolgt, und unabhängig davon, ob das Versicherungsprodukt Teil eines Pakets gemäß Artikel 24 dieser Richtlinie ist — dem Kunden in verständlicher Form die relevanten Informationen über das Versicherungsprodukt, um diesem eine wohlinformierte Entscheidung zu ermöglichen, wobei die Komplexität des Versicherungsprodukts und die Art des Kunden zu berücksichtigen sind.

(5) Beim Vertrieb von Nichtlebensversicherungsprodukten, wie sie in Anhang I der Richtlinie 2009/138/EG aufgeführt sind, wird die in Absatz 4 des vorliegenden Artikels genannte Information mittels eines standardisierten Informationsblatts zu Versicherungsprodukten auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger erteilt.

(6) Das in Absatz 5 genannte Informationsblatt zu Versicherungsprodukten wird von demjenigen erstellt, der das Nichtlebensversicherungsprodukt konzipiert.

(7) Das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten muss

a) ein kurz gehaltenes eigenständiges Dokument sein;

b) auf eine Art und Weise präsentiert und aufgemacht sein, die klar und leicht lesbar ist, wobei Buchstaben in gut leserlicher Größe zu verwenden sind;

c) auch als Schwarz-Weiß-Ausdruck oder -Fotokopie nicht weniger gut lesbar sein, wenn sie ursprünglich farbig gestaltet war;

d) in den Amtssprachen oder in einer der Amtssprachen, die in dem Teil des Mitgliedstaats, in dem das Versicherungsprodukt angeboten wird, oder in einer anderen Sprache, auf die sich der Kunde und der Vertrieber geeinigt haben, verfasst sein;

e) präzise sein und darf nicht irreführend sein;

f) die Überschrift „Informationsblatt zu Versicherungsprodukten“ oben auf der ersten Seite aufweisen;

g) eine Erklärung enthalten, dass die vollständigen vorvertraglichen und vertraglichen Informationen über das Produkt in anderen Dokumenten erteilt werden.

Die Mitgliedstaaten können bestimmen, dass das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten zusammen mit Informationen zur Verfügung zu stellen ist, die gemäß anderen einschlägigen Gesetzgebungsakten der Union oder anderem einschlägigen nationalen Recht erforderlich sind, sofern alle Anforderungen des Unterabsatzes 1 erfüllt sind.

(8) Das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten enthält folgende Angaben:

- a) Angaben zur Art der Versicherung;
- b) eine Zusammenfassung der Versicherungsdeckung, einschließlich der versicherten Hauptrisiken, der Versicherungssumme und gegebenenfalls des geografischen Geltungsbereichs und einer Zusammenfassung der ausgeschlossenen Risiken;
- c) Prämienzahlungsweise und Prämienzahlungsdauer;
- d) die wichtigsten Ausschlüsse, bei denen Ansprüche ausgeschlossen sind;
- e) Verpflichtungen zu Vertragsbeginn;
- f) Verpflichtungen während der Laufzeit des Vertrags;
- g) Verpflichtungen bei der Erhebung eines Anspruchs;
- h) die Laufzeit des Vertrags, einschließlich Anfangs- und Enddatum;
- i) Einzelheiten der Vertragsbeendigung.

(9) Die EIOPA erarbeitet nach Anhörung der nationalen Behörden und nach entsprechenden Verbrauchertests Entwürfe technischer Durchführungsstandards zur Festlegung eines standardisierten Formats für die Präsentation des Informationsblatts zu Versicherungsprodukten unter Angabe der Einzelheiten der Präsentation der Angaben nach Absatz 8.

Die EIOPA legt der Kommission diese Entwürfe technischer Durchführungsstandards bis zum 23. Februar 2017 vor.

Der Kommission wird die Befugnis übertragen, die in Unterabsatz 1 dieses Absatzes genannten technischen Durchführungsstandards nach Artikel 15 der Verordnung (EU) Nr. 1094/2010 zu erlassen.

Artikel 21

Von Versicherungsvermittlern in Nebentätigkeit zu erteilende Auskünfte

Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit Artikel 18 Buchstabe a Ziffern i, iii und iv sowie Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe d nachkommen.

Artikel 22

Ausnahmen von der Informationspflicht und Flexibilitätsklausel

(1) Die in den Artikeln 18, 19 und 20 genannten Auskünfte brauchen nicht erteilt zu werden, wenn der

Versicherungsvertrieber Vertriebstätigkeiten in Bezug auf Versicherungen für Großrisiken ausübt.

Die Mitgliedstaaten können vorsehen, dass die in den Artikeln 29 und 30 dieser Richtlinie genannten Auskünfte einem professionellen Kunden im Sinne des Artikels 4 Absatz 1 Nummer 10 der Richtlinie 2014/65/EU nicht erteilt zu werden brauchen.

(2) Die Mitgliedstaaten können hinsichtlich der nach diesem Kapitel zu erteilenden Auskünfte strengere Vorschriften beibehalten oder erlassen, sofern sie mit dem Unionsrecht vereinbar sind. Die Mitgliedstaaten teilen der EIOPA und der Kommission solche nationalen Vorschriften mit.

Die Mitgliedstaaten ergreifen außerdem die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die zuständigen Behörden in geeigneter Weise Informationen darüber veröffentlichen ob und wie der Mitgliedstaat entschieden hat, strengere Vorschriften gemäß diesem Absatz anzuwenden.

Insbesondere können die Mitgliedstaaten die in Artikel 20 Absatz 1 Unterabsatz 3 genannte Beratung für den Vertrieb jedes Versicherungsprodukts oder für bestimmte Arten von Versicherungsprodukten verbindlich vorschreiben. In diesem Fall müssen diese strengeren nationalen Vorschriften von Versicherungsvertriebern eingehalten werden, einschließlich von denjenigen, die im Rahmen der Dienstleistungsfreiheit oder der Niederlassungsfreiheit tätig werden, wenn sie Versicherungsverträge mit Kunden schließen, die ihren gewöhnlichen Aufenthalt in diesem Mitgliedstaat haben oder dort niedergelassen sind.

(3) Die Mitgliedstaaten können Versicherungsvertriebern die Annahme oder den Erhalt von Gebühren, Provisionen oder anderen monetären oder nichtmonetären Vorteilen, die ihnen ein Dritter oder eine Person, die im Namen eines Dritten handelt, zahlt oder gewährt, im Zusammenhang mit dem Vertrieb von Versicherungsprodukten beschränken oder untersagen.

(4) Um mit allen angemessenen Mitteln ein hohes Maß an Transparenz zu schaffen, sorgt die EIOPA dafür, dass die Informationen über die nationalen Vorschriften, die sie erhält, auch den Kunden sowie den Versicherungs- und Rückversicherungsvermittlern mitgeteilt werden.

(5) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass in dem Fall, dass der Versicherungsvertrieber für die Bereitstellung von Pflichtsystemen der betrieblichen Altersversorgung verantwortlich ist und ein Angestellter Mitglied eines solchen Systems wird, ohne dass er eine individuelle Entscheidung über den Beitritt zu dem System getroffen hat, die in diesem Kapitel genannten Auskünfte dem Angestellten unverzüglich nach der Aufnahme in das betreffende System erteilt werden.

Artikel 23

Einzelheiten der Auskunftserteilung

- (1) Die nach den Artikeln 18, 19, 20 und 29 zu erteilenden Auskünfte sind den Kunden folgendermaßen zu übermitteln:
- a) auf Papier;
 - b) in klarer, genauer und für den Kunden verständlicher Form;
 - c) in einer Amtssprache des Mitgliedstaats, in dem das Risiko belegen ist oder in dem die Verpflichtung eingegangen wird, oder in jeder anderen von den Parteien vereinbarten Sprache; und
 - d) unentgeltlich.
- (2) Abweichend von Absatz 1 Buchstabe a dieses Artikels dürfen die in den Artikeln 18, 19, 20 und 29 genannten Auskünfte dem Kunden über eines der folgenden Medien erteilt werden:
- a) einen anderen dauerhaften Datenträger als Papier, wenn die in Absatz 4 dieses Artikels genannten Voraussetzungen erfüllt sind; oder
 - b) eine Website, wenn die in Absatz 5 dieses Artikels genannten Voraussetzungen erfüllt sind.
- (3) Werden jedoch die Auskünfte gemäß den Artikeln 18, 19, 20 und 29 auf einem anderen dauerhaften Datenträger als Papier oder über eine Website erteilt, ist dem Kunden auf dessen Verlangen unentgeltlich eine Papierfassung zu überlassen.
- (4) Die Auskünfte gemäß den Artikeln 18, 19, 20 und 29 können auf einem anderen dauerhaften Datenträger als Papier erteilt werden, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:
- a) Die Nutzung des dauerhaften Datenträgers ist im Rahmen des zwischen dem Versicherungsvertreiber und dem Kunden getätigten Geschäfts angemessen, und
 - b) der Kunde hatte die Wahl zwischen einer Auskunftserteilung auf Papier oder auf einem dauerhaften Datenträger und hat sich für diesen anderen Datenträger entschieden.
- (5) Die Auskünfte gemäß den Artikeln 18, 19, 20 und 29 können über eine Website erteilt werden, wenn der Zugang für den Kunden personalisiert wird oder wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:
- a) Die Erteilung dieser Auskünfte über eine Website ist im Rahmen des zwischen dem Versicherungsvertreiber und dem Kunden getätigten Geschäfts angemessen;
 - b) der Kunde hat der Erteilung dieser Auskünfte über eine Website zugestimmt;
 - c) dem Kunden wurden die Adresse der Website und die Stelle auf der Website, an der diese Auskünfte abgerufen werden können, elektronisch mitgeteilt;
 - d) es ist gewährleistet, dass diese Auskünfte auf der Website so lang verfügbar bleiben, wie sie für den Kunden vernünftigerweise abrufbar sein müssen.
- (6) Im Sinne der Absätze 4 und 5 wird die Auskunftserteilung mittels eines anderen dauerhaften Datenträgers als Papier oder über eine Website im Rahmen eines zwischen dem Versicherungsvertreiber und dem Kunden getätigten Geschäfts als angemessen erachtet, wenn der Kunde nachweislich regelmäßig Internetzugang hat. Die Mitteilung einer E-Mail-Adresse seitens des Kunden für die Zwecke dieses Geschäfts gilt als solcher Nachweis.
- (7) Handelt es sich um einen Telefonverkauf, so werden die dem Kunden vor dem Abschluss des Vertrags von dem Versicherungsvertreiber erteilten Auskünfte, einschließlich des Informationsblatts zu Versicherungsprodukten, gemäß den Vorschriften der Union über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Verbraucher gegeben. Ferner werden, selbst wenn sich der Kunde dafür entschieden hat, die Auskünfte gemäß Absatz 4 auf einem anderen dauerhaften Datenträger als Papier zu erhalten, die Auskünfte dem Kunden von dem Versicherungsvertreiber gemäß Absatz 1 oder 2 unmittelbar nach Abschluss des Versicherungsvertrags erteilt.

Artikel 24

Querverkäufe

- (1) Wird ein Versicherungsprodukt zusammen mit einem Nebenprodukt oder einer Nebendienstleistung, das bzw. die keine Versicherung ist, als Teil eines Pakets oder derselben Vereinbarung angeboten, informiert der Versicherungsvertreiber den Kunden darüber, ob die verschiedenen Bestandteile getrennt voneinander gekauft werden können, und stellt, falls dies der Fall ist, eine angemessene Beschreibung der verschiedenen Bestandteile der Vereinbarung oder des Pakets zur Verfügung und erbringt für jeden Bestandteil einen getrennten Nachweis über Kosten und Gebühren.
- (2) Unter den in Absatz 1 genannten Umständen und wenn sich das Risiko oder die Versicherungsdeckung, das bzw. die sich aus einer solchen einem Kunden angebotenen Vereinbarung oder einem solchen einem Kunden angebotenen Paket ergibt, von dem Risiko bzw. der Versicherungsdeckung unterscheidet, das bzw. die mit den separat erworbenen Bestandteilen verbunden ist, stellt der Versicherungsvertreiber eine angemessene Beschreibung der verschiedenen Bestandteile der Vereinbarung bzw. des Pakets und der Art und Weise zur Verfügung, wie ihre Wechselwirkung das Risiko bzw. die Versicherungsdeckung ändert.
- (3) Ergänzt ein Versicherungsprodukt eine Ware oder eine Dienstleistung, die keine Versicherung ist, als Teil eines Pakets oder derselben Vereinbarung, bietet der Versicherungsvertreiber dem Kunden die Möglichkeit, die Ware oder die

Dienstleistung gesondert zu kaufen. Dieser Absatz gilt nicht, wenn das Versicherungsprodukt ergänzend ist zu einer Wertpapierdienstleistung oder Anlagetätigkeit im Sinne des Artikels 4 Absatz 1 Nummer 2 der Richtlinie 2014/65/EU, zu einem Kreditvertrag im Sinne des Artikels 4 Nummer 3 der Richtlinie 2014/17/EU des Europäischen Parlaments und des Rates (1) oder einem Zahlungskonto im Sinne des Artikels 2 Nummer 3 der Richtlinie 2014/92/EU des Europäischen Parlaments und des Rates (2).

(4) Die EIOPA kann Leitlinien für die Bewertung und Beaufsichtigung von Querverkäufen entwickeln, in denen sie Situationen bezeichnet, in denen Querverkäufe gegen die Pflichten gemäß Artikel 17 verstoßen.

(5) Dieser Artikel verhindert nicht den Vertrieb von Versicherungsprodukten, die Deckung für verschiedene Arten von Risiken bieten (Versicherungspolicen für Mehrfachrisiken).

(6) In den in den Absätzen 1 und 3 genannten Fällen sorgen die Mitgliedstaaten dafür, dass ein Versicherungsvertrieber die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden im Zusammenhang mit den Versicherungsprodukten, die Teil des Gesamtpakets oder derselben Vereinbarung sind, ermittelt.

(7) Die Mitgliedstaaten können zusätzliche strengere Maßnahmen beibehalten oder erlassen oder auf Einzelfallbasis einschreiten, um den Verkauf von Versicherungen zusammen mit einer Nebendienstleistung oder einem Nebenprodukt, die bzw. das keine Versicherung ist, als Teil eines Pakets oder derselben Vereinbarung zu untersagen, wenn sie nachweisen können, dass solche Praktiken für Verbraucher schädlich sind.

Artikel 25

Aufsichts- und Lenkungs-Anforderungen

(1) Versicherungsunternehmen und -vermittler, die Versicherungsprodukte zum Verkauf an Kunden konzipieren, haben ein Verfahren für die Genehmigung jedes einzelnen Versicherungsprodukts oder jeder wesentlichen Anpassung bestehender Versicherungsprodukte zu unterhalten, zu betreiben und zu überprüfen, bevor es an Kunden vermarktet oder vertrieben wird.

Das Produktgenehmigungsverfahren ist verhältnismäßig und entspricht der Art des Versicherungsprodukts.

Im Rahmen des Produktgenehmigungsverfahrens wird ein bestimmter Zielmarkt für jedes Produkt festgelegt, sichergestellt, dass alle einschlägigen Risiken für diesen bestimmten Zielmarkt bewertet werden und dass die beabsichtigte Vertriebsstrategie dem bestimmten Zielmarkt entspricht, und werden zumutbare Schritte unternommen, um zu gewährleisten, dass die Versicherungsprodukte an den bestimmten Zielmarkt vertrieben werden.

Das Versicherungsunternehmen versteht die von ihm angebotenen oder vertriebenen Versicherungsprodukte und überprüft die Produkte regelmäßig, wobei es alle Ereignisse berücksichtigt, die wesentlichen Einfluss auf das potenzielle Risiko für den bestimmten Zielmarkt haben könnten. Außerdem beurteilt es zumindest, ob das Produkt weiterhin den Bedürfnissen des bestimmten Zielmarkts entspricht und ob die beabsichtigte Vertriebsstrategie immer noch geeignet ist.

Versicherungsunternehmen und -vermittler, die Versicherungsprodukte konzipieren, stellen allen Vertreibern sämtliche sachgerechten Informationen zu dem Versicherungsprodukt und dem Produktgenehmigungsverfahren, einschließlich des bestimmten Zielmarkts des Versicherungsprodukts, zur Verfügung.

Wenn ein Versicherungsvertrieber Versicherungsprodukte, die er nicht selbst konzipiert, anbietet oder über sie berät, verfügt er über angemessene Vorkehrungen, um die in Unterabsatz 5 genannten Informationen zu erhalten und die Merkmale und den bestimmten Zielmarkt jedes Versicherungsprodukts zu verstehen.

(2) Der Kommission wird die Befugnis übertragen, delegierte Rechtsakte gemäß Artikel 38 zu erlassen, um die in diesem Artikel aufgestellten Grundsätze weiter zu bestimmen, wobei sie die ausgeübten Tätigkeiten, die Art des verkauften Versicherungsprodukts und die Kategorie des Vertriebers nach dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit berücksichtigt.

(3) Durch die in diesem Absatz genannten Maßnahmen, Verfahren und Vorkehrungen werden alle anderen Anforderungen nach dieser Richtlinie, einschließlich derjenigen, die sich auf Offenlegung, Eignung oder Angemessenheit, Ermittlung von Interessenkonflikten und den Umgang mit ihnen sowie Anreize beziehen, nicht berührt.

(4) Dieser Artikel gilt nicht für Versicherungsprodukte, die aus einer Versicherung für Großrisiken bestehen.

3 Einhaltung von Versicherungsvertriebs-Bestimmungen

Bei der Versicherungsvermittlung sind, sämtliche die handelnden Personen treffenden Pflichten aufgrund der Richtlinie (EU) 2016/97 und den auf deren Grundlage erlassenen europäischen und österreichischen Rechtsvorschriften sowie ergangenen behördlichen Vorgaben nachzukommen und Vertriebstätigkeiten ausschließlich im Einklang mit diesen Bestimmungen durchzuführen.

Das sind unter anderem die mit der Richtlinie (EU) 2016/97 (im Folgenden „IDD“), den delegierten Verordnungen der Kommission und den Umsetzungsbestimmungen zur IDD im österreichischen Recht eingeführten Bestimmungen zur Aufsicht und Lenkung des Versicherungsvertriebs (im Folgenden „POG-Vorschriften“). Die POG-Vorschriften richten sich vorwiegend an die Hersteller von Versicherungsprodukten und verpflichten diese, POG-Grundsätze aufrechtzuerhalten, anzuwenden und zu überprüfen, um kontinuierlich zu gewährleisten, dass alle vermarkteten Versicherungsprodukte für ihren spezifischen Zielmarkt angemessen sind. Festgehalten wird, dass als Hersteller von Versicherungsprodukten sowohl Versicherungsvermittler als auch Versicherungsunternehmen (auch gemeinsam) gelten können.

3.1 Zielmarkt und Information

Sämtliche Informationen sind den bei der Versicherungsvermittlung involvierten Personen für den Vertrieb innerhalb des jeweils definierten Zielmarktes erforderlichen Informationen zu den Versicherungsprodukten, zum Zielmarkt selbst sowie eine vom Versicherer vorgeschlagene dazugehörige Vertriebsstrategie (im Folgenden „Produkt- und Vertriebsinformationen“) zur Verfügung zu stellen.

Produkt- und Vertriebsinformationen können in geschriebener Form oder elektronisch (etwa in einem E-Mail oder über ein Portal) zur Verfügung gestellt werden.

3.2 Vertriebsstrategie

Produkte sind grundsätzlich im Rahmen der vorgeschlagenen Vertriebsstrategie und innerhalb des definierten Zielmarktes zu vertreiben, soweit die dazu erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt werden. In begründeten Ausnahmefällen können auch außerhalb des Zielmarktes Produkte vertreiben werden, und zwar dann, wenn die Einzelbewertung zum Zeitpunkt des Verkaufs die Schlussfolgerung begründet, dass diese Produkte den Wünschen und Bedürfnissen dieser Kunden entsprechen. Solche Ausnahmefälle sind HÖHER unverzüglich bekanntzugeben.

3.3 Abweichung von Interessen, Zielen und Merkmalen des Zielmarktes

Wird im Zuge der Versicherungsvermittlung erkannt, dass ein Versicherungsprodukt nicht im Einklang mit den Interessen, Zielen und Merkmalen des bekannt gegebenen Zielmarktes steht, oder werden den bei der Versicherungsvermittlung involvierten Personen sonstige produktbezogene Umstände bekannt, die nachteilige Auswirkungen auf den Kunden haben könnten, informiert diese HÖHER unverzüglich, damit HÖHER gegebenenfalls eine Anpassung der Vertriebsstrategie und des Zielmarktes in die Wege leiten kann.

3.4 Laufende Evaluierung

HÖHER überprüft in regelmäßigen Abständen sowie im Anlassfall, ob die bei der Versicherungsvermittlung eingesetzten Personen die Produkte innerhalb des definierten Zielmarktes vertreiben.

Die betroffenen Personen unterstützen HÖHER bei der Überprüfung und werden HÖHER die relevanten Verkaufsinformationen zur Verfügung stellen, die erforderlich sind, um das Versicherungsprodukt zu bewerten und zu prüfen, ob das jeweilige Produkt den Bedürfnissen, Merkmalen und Zielen des ermittelten Zielmarkts weiterhin entspricht.

4 Umgang mit Beschwerden

Kunden sind fair und in deren (Versicherung)Interesse zu behandeln – dies soll dazu beitragen, dass Kunden das erforderliche Verständnis sowie Funktionen, Vorteile, Risiken und Kosten der Produkte die sie kaufen transparent sind und von diesen verstanden wird. Weiters soll dadurch der Verkauf von ungeeigneten Produkten minimieren werden, indem vor dem Kauf eine bestmögliche Aufklärung und Beratung gewährleistet wird.

Bei der Erbringung der Dienstleistung sind die entsprechenden gesetzlichen und internen Vorgaben zu berücksichtigen, sofern diese nicht gegen geltendes Recht verstoßen.

In den EIOPA-Leitlinien für die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler (BoS-13/164) und den Vorbereitenden Leitlinien zu den Aufsichts- und Lenkungsvokehrungen seitens Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertriebern (BoS-16/071) sowie der Verordnung 1286/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. November 2014 über Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte (PRIIP) sind klare Vorgaben zum Umgang mit Beschwerden von Kunden festgehalten.

Beschwerden sind unverzüglich an die Beschwerdestelle bei HÖHER weiterzuleiten.

5 Geldwäsche- und Terrorismusprävention

Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung Anti-Money Laundering Policy

Im Zuge der Bekämpfung der Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung soll des Finanzsystems durch Missbrauch durch Kriminelle verhindert werden und Geldflüsse krimineller Herkunft für Zwecke der Finanzierung des Terrorismus unterbindet bzw. verhindert werden. Als Versicherungsvermittler ist die Höher Insurance Services GmbH verpflichtet die Vorgaben der österreichischen Gewerbeordnung und der darin festgehaltenen **Maßnahmen zur Verhinderung der Geldwäsche und der Terrorismusfinanzierung gem. der §§ 365m-z GewO 1994** umzusetzen einzuhalten.

Die **allgemeinen Sorgfaltspflichten** entstehen bei Begründung einer Geschäftsbeziehung Abwicklung gelegentlicher Transaktionen in Höhe von € 15.000,- oder mehr Verdacht auf Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung Zweifel an der Echtheit oder der Angemessenheit von Kundenidentifikationen.

Zu den **wichtigsten Pflichten** zählen die Feststellung und Überprüfung der Kundenidentität auf Grundlage eines amtlichen Lichtbildausweises (Erstellen einer Kopie), gegebenenfalls zusätzlich die Feststellung der Identität des wirtschaftlichen Eigentümers bei Gesellschaften (zB.: Firmenbuchauszug), die Einholung von Informationen über Zweck und angestrebte Art der Geschäftsbeziehung, die kontinuierliche Überwachung der Geschäftsbeziehung (Plausibilität der Transaktionen), die Schaffung interner Verfahren zur Erfüllung der Sorgfaltspflichten (Information und Schulung der Mitarbeiter).

Auffälligkeiten bzw. Verdachtsfälle bei Geschäften und Transaktionen sind der Geldwäschemeldestelle zu melden:

**MELDESTELLE FÜR GELDWÄSCHE
BUNDESMINISTERIUM FÜR INNERES**
Generaldirektion für die öffentliche Sicherheit
Bundeskriminalamt
Josef Halaubek Platz 1
A-1090 Wien
Telefax: +43-(0)1-24836-85290
E-mail: A-FIU@bmi.gv.at

Die Verpflichtung zur Einhaltung der Bestimmungen der §§ 365m-z GewO 1994 wird von den Gewerbebehörden überprüft, um deren Einhaltung sicherzustellen (Strafrahmen bei Verwaltungsübertretungen bis zu € 30.000,--).

Im **Bereich der Versicherungsvermittlung** ist die **Höher Insurance Services GmbH** gem. §365m GewO von den **Bestimmungen zu den Maßnahmen zur Verhinderung der Geldwäsche und der Terrorismusfinanzierung nicht betroffen**, da diese als Versicherungsvermittler über **keine Lebensversicherungen berät** und oder vermittelt und keine anderen Dienstleistungen mit Anlagezweck erbringt.

6 Maßnahmen zur Verhinderung von Bestechung und Korruption (Anti-Bribery and Corruption Policy)

Definition Korruption gem. Transparency International:

„Der Begriff Korruption stammt vom lateinischen Wort corrumpere und bedeutet verderben, vernichten oder auch bestechen. Transparency International definiert Korruption als Missbrauch von anvertrauter Macht zum privaten Nutzen oder Vorteil.

Man spricht bei Korruption oft von einem unsichtbaren oder auch vermeintlich opferlosen Phänomen, denn es gibt auf den ersten Blick nur Täter: Bestecher und Bestochene. An einer Aufdeckung haben beide begrifflicherweise kein Interesse und setzen alles daran, ihr Tun zu verschleiern. Geschädigt wird dabei keine einzelne Person oder Personengruppe, sondern die Gesellschaft in ihrer Gesamtheit.

Bis heute existiert jedoch keine einheitliche, international anerkannte Korruptionsdefinition. Der Missbrauch von anvertrauter Macht zum privaten Nutzen oder Vorteil und das Abzweigen öffentlicher Ressourcen zur persönlichen Bereicherung sind zwar in allen Kulturen und Gesellschaften dieser Erde inakzeptabel. Allerdings existieren in unterschiedlichen Ländern und Regionen verschiedene Normen und Traditionen in Bezug auf die Überreichung und Annahme von Geschenken. Welche Handlungen als illegitim oder illegal und somit als Korruption angesehen werden, kann daher von Kultur zu Kultur stark variieren.

In der Tat besteht im juristischen Sinne meist nicht einmal ein Straftatbestand der Korruption als solcher. Korruption wird meist vielmehr als Oberbegriff für eine Vielzahl an einzelnen kriminellen Akten verwendet. Auch die Listen solcher Praktiken, ebenso wie Formen und Ursachen von Korruption, können sich jedoch in unterschiedlichen Gesellschaften und Kulturen

deutlich voneinander unterscheiden.

All dies erschwert auch die Bemühungen um die Prävention und die Bekämpfung von Korruption immens, da auch diese sich den örtlichen Gegebenheiten anpassen müssen. TI setzt daher auf das System der nationalen Chapters, die fest in den jeweiligen Gesellschaften verwurzelt sind. So können sie die lokale Situation in Bezug auf Korruption und Intransparenz am besten nachvollziehen und ihre Aktivitäten und Projekte ideal auf diese abstimmen.“

Quelle: <https://www.ti-austria.at/worum-es-geht/korruptions-grundwissen/definition-von-korruption/>, abgerufen am 31.07.2016

Zur Verhinderung von Bestechung und Korruption werden die Mitarbeiter der Höher Insurance Services GmbH laufend in Bezug auf Verhinderung dieser geschult.

Auf der Website <https://www.ti-austria.at> können grundlegende Informationen über Antikorruption nachgelesen werden.

WENN ES BEDENKEN GIBT, OB EINE ZAHLUNG ODER DER ERHALT EINER SOLCHEN, ODER EINE BESTIMMTE VORGEHENSWEISE UNTER DEN BEGRIFF DER KORRUPTION FÄLLT, ODER DASS EIN VERSTOSS GEGEN ANTIKORRUPTIONSGESETZE ODER DIESE RICHTLINIE ERFOLGEN KÖNNTE, IST JEDER VERPFLICHTET DIESE BEDENKEN UNVERZÜGLICH DER GESCHÄFTSLEITUNG ZU MELDEN.

7 Sanktionsmaßnahmen (Sanctions policy and procedures)

Mit der Einführung des Bundesgesetzes über die Durchführung internationaler Sanktionsmaßnahmen (Sanktionengesetz 2010 - SanktG) in Österreich hat der Gesetzgeber entsprechende innerstaatliche Durchführungsmaßnahmen zur Durchführung völkerrechtlich verpflichtender Sanktionsmaßnahmen der Vereinten Nationen und/oder der Europäischen Union erlassen. Gemäß § 2 Sanktionengesetz 2010 sehen die Innerstaatliche Durchführungsmaßnahmen wie folgt aus:

§ 2. (1) Soweit dies zur Erfüllung von völkerrechtlich verpflichtenden Sanktionsmaßnahmen der Vereinten Nationen oder der Europäischen Union erforderlich ist, ist die Oesterreichische Nationalbank ermächtigt, durch Verordnung oder Bescheid die nachstehend angeführten Maßnahmen anzuordnen:

1. das Einfrieren von Vermögenswerten von
 - a) Personen, die terroristische Handlungen begehen, zu begehen versuchen oder sich an deren Begehung beteiligen oder diese erleichtern sowie von sonstigen Personen oder Einrichtungen, gegen die Sanktionsmaßnahmen der Vereinten Nationen oder der Europäischen Union verhängt wurden,
 - b) Einrichtungen, die unmittelbar oder mittelbar im Eigentum oder unter der Kontrolle von Personen oder Einrichtungen gemäß lit. a) stehen,
 - c) Personen und Einrichtungen, die im Namen oder auf Anweisung von Personen gemäß lit. a) und oder Einrichtungen gemäß lit. a) oder lit. b) handeln,einschließlich der Gelder, die aus Vermögen stammen oder hervorgehen, das unmittelbar oder mittelbar im Eigentum oder unter der Kontrolle dieser Personen und mit ihnen verbundener Personen und Einrichtungen steht;
2. die Untersagung der direkten oder indirekten Bereitstellung von Vermögenswerten für Personen und Einrichtungen gemäß Z 1 oder zu deren Gunsten.

Die Erlassung und Aufhebung von Verordnungen nach diesem Absatz bedarf der Zustimmung der Bundesregierung, bei Gefahr im Verzug genügt die Zustimmung des Bundeskanzlers.

(2) Soweit dies zur Erfüllung von völkerrechtlich verpflichtenden Sanktionsmaßnahmen der Vereinten Nationen oder der Europäischen Union erforderlich ist, ist die Bundesregierung ermächtigt, durch Verordnung oder Bescheid die nachstehend angeführten Maßnahmen anzuordnen:

1. die Beschlagnahme von Verkehrsmitteln, die sich mehrheitlich im Eigentum einer Person oder eines Unternehmens mit Sitz oder Tätigkeit in einem bestimmten Staat befinden oder von solchen Personen oder Unternehmen kontrolliert werden;

2. den Verfall der unter Z 1 angeführten Verkehrsmittel, wenn festgestellt wird, dass sie zur Begehung eines Verstoßes gegen bestehende Ein-, Aus- oder Durchfuhrbestimmungen verwendet wurden;
3. die Beschlagnahme von Verkehrsmitteln sowie von diesen beförderten Waren, wenn der Verdacht besteht, dass sie zur Begehung eines Verstoßes gegen bestehende Ein-, Aus- oder Durchfuhrbestimmungen verwendet beziehungsweise entgegen solchen Bestimmungen befördert wurden;
4. den Verfall der unter Z 3 angeführten Verkehrsmittel und Waren, wenn festgestellt wird, dass sie zur Begehung eines Verstoßes gegen bestehende Ein-, Aus- oder Durchfuhrbestimmungen verwendet beziehungsweise entgegen solchen Bestimmungen befördert wurden;
5. das Verbot der Erbringung von Dienstleistungen an natürliche oder juristische Personen zum Zweck der Ausübung geschäftlicher Tätigkeiten in einem bestimmten Staat;
6. die Befreiung von der Verpflichtung zur Erfüllung zivilrechtlicher Forderungen, wenn sie im Zusammenhang mit Verträgen oder sonstigen Rechtsgeschäften geltend gemacht werden, deren Erfüllung durch Sanktionsmaßnahmen der Vereinten Nationen oder der Europäischen Union beeinträchtigt wurde.

Die Erlassung von Verordnungen nach diesem Absatz bedarf des Einvernehmens mit dem Hauptausschuss des Nationalrats.

(3) Rechtsakte gemäß Abs. 1 und 2 sind aufzuheben, sobald die diesen zugrundeliegenden Sanktionsmaßnahmen der Vereinten Nationen oder der Europäischen Union aufgehoben werden.

7.1 Abfrage(n) von diversen Registern

Durch den jährlich bei ALLEN versicherten Personen durch die Höher Insurance Services GmbH durchgeführten Qualitätscheck, werden unter anderen folgenden Abfragen durchgeführt:

1. Abfrage Ediktsdatei (Insolvenzdatei) - <http://www.ediktsdatei.justiz.gv.at/>
2. Abfrage diversere Register zur Gewerberegister zur Überprüfung der Ausübungsberechtigung wie zum Beispiel: Gewerberegister (<https://www.gisa.gv.at/abfrage>); Gerichtssachverständigenliste (<https://sdgliste.justiz.gv.at>)
3. Abfrage bei der FMA (österr. Finanzmarktaufsicht), sofern es sich um eine Wertpapierfirma, WPDLU, Wertpapiervermittler oder vertraglich gebunden Vermittler handelt - <https://www.fma.gv.at/unternehmensdatenbank-suche/> und <https://www.fma.gv.at/finanzdienstleister/wertpapierdienstleister/abfrage-vgv-und-wpv/>
4. Zusätzlich wird bei Unternehmen die im Firmenbuch eingetragen sind eine Abfrage beim Firmenbuch durchgeführt.
5. Ergänzend können auch Abfragen im Firmen A-Z der Wirtschaftskammer (<https://firmen.wko.at>) durchgeführt werden.
6. Bei neu begründeten Vertragsverhältnissen erfolgt auch ein Sanktions-Check inkl. der Überprüfung, ob die betroffene Person eine Politisch exponierte Person (PEP) ist.

Dadurch ist gewährleistet, dass Personen die von öffentlichen Sanktionen betroffen sind erkannt und entsprechende weitere Schritte eingeleitet werden können – bis hin zum Abbruch/Ende der Geschäftsbeziehung.

8 Überprüfung durch HÖHER

HÖHER überprüft in regelmäßigen Abständen die Einhaltung der anwendbaren Rechtsvorschriften.

Eine Überprüfung der Einhaltung der sonstigen Berufspflichten des Vermittlers erfolgt nicht.

Wr. Neustadt, am 22.02.2019

Höher Insurance Services GmbH