

Guidelines für Finanzdienstleister und Versicherungsvermittler

Stand: 01.05.2024



Inhalt

Präambel	2
1. Grundbedingungen.....	3
1.1. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und Vollmachten.....	3
1.1.1. Grundvoraussetzungen.....	3
1.2. Allgemeiner Regelungsinhalt der AGB.....	4
1.2.1. Besonderer Regelungsinhalt die Gewerbliche Vermögensberatung.....	6
1.2.2. Besonderer Regelungsinhalt für die Wertpapiervermittlung.....	6
1.2.3. Besonderer Regelungsinhalt für die Versicherungsvermittlung.....	6
1.3. Marktauftritt und Maßnahmen zur Vermeidung unlauteren Wettbewerbs.....	6
1.4. Datenschutz und Datensicherung.....	7
1.5. Beratung, Dokumentation und Aushändigung.....	7
1.6. Unternehmenstransaktionen.....	7
2. Spezielle Bestimmungen für einzelne Tätigkeiten.....	8
2.1. Allgemeine Bestimmungen.....	8
2.2. Gewerbliche Vermögensberatung.....	8
2.2.1. Beratungs- und Dokumentationsumfang bei Veranlagungen.....	8
2.2.2. Beratungs- und Dokumentationsumfang bei Finanzierungen.....	9
2.2.3. Beratungs- und Dokumentationsumfang bei Versicherungen.....	9
2.3. Wertpapiervermittlung.....	10
2.3.1. Beratungs- und Dokumentationsumfang.....	10
2.4. Versicherungsvermittlung.....	10
2.4.1. Beratungs- und Dokumentationsumfang.....	10
2.5. Spartenbezogener Beratungs- und Dokumentationsumfang.....	11
2.5.1. Financial Lines-Versicherung.....	11
2.5.2. Sachversicherung.....	11
2.5.3. Personenversicherung.....	12
2.5.4. Pensionsrückdeckungsversicherungen.....	12
3. Weiterbildung.....	12
3.1.1. Berufliche Fertigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen.....	13
3.1.2. Dienstleistungs-/Produktbezogene Fertigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen.....	13

Guidelines für Finanzdienstleister und Versicherungsvermittler

Stand 01.05.2024

(letzte Änderung: keine)

www.hoeher.info/guidelines_BVBV_FDL_VersVerm

Präambel

Die vorliegenden Guidelines (Verhaltensleitlinien) finden Anwendung, sofern sie im Versicherungsvertrag zwischen dem Versicherungsnehmer und dem Versicherer (Allianz Global Corporate & Specialty SE) sowie im Versicherungsschein vereinbart wurden (Zusatzdeckung „Risikominimierende Maßnahmen“). Zur leichteren Lesbarkeit wird in weiterer Folge der Begriff „Unternehmer“ (bzw Abwandlungen davon) statt „Versicherungsnehmer“ verwendet. Der Begriff „Kunde“ bezieht sich auf den Kunden des Unternehmers.

Das Ziel dieser Guidelines besteht darin, Risikominimierungsmaßnahmen im versicherten Unternehmen zu honorieren, die weit über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinausgehen. Hierzu werden nicht verpflichtende, sondern freiwillige Maßnahmen vorgeschlagen. Bei Einhaltung dieser Maßnahmen kann der Unternehmer im Falle eines gedeckten Versicherungsfalls von Vorteilen profitieren. Diese Vorteile führen zu keiner zusätzlichen Prämie für den Versicherer, weshalb die Bestimmungen möglichst großzügig ausgelegt und umgesetzt werden sollen.

Sofern der Unternehmer mit Subunternehmen zusammenarbeitet, sind die nachfolgenden Bestimmungen ebenfalls vom Subunternehmer zu erfüllen. Dies gilt auch für Personen, die die versicherte Tätigkeit ausgeführt haben, wie etwa Mitarbeiter des Unternehmers oder Subunternehmers. Sollte dies nicht der Fall sein und es tritt ein Versicherungsfall ein, entfallen sämtliche Vorteile, die sich aus diesen Guidelines ergeben, für alle betroffenen Personen.

Die in diesen Guidelines festgelegten Vorgaben müssen zusätzlich zu den branchenüblichen Standards erfüllt werden. Auf jeden Fall branchenüblicher Standard sind etwaige Vorgaben von Interessenvertretungen wie Standesregeln, Verhaltensleitsätze oder ähnliche Richtlinien.

Weiters wird vorausgesetzt, dass aus dem Versicherungsvertrag ein bedingungsgemäßer Versicherungsschutz besteht und keine Obliegenheitsverletzung oder sonstige deckungsschädliche Umstände vorliegen.

Die Einhaltung dieser Guidelines und somit der Anspruch auf deren Anwendung liegt in der Verantwortung des Unternehmers. Dieser muss sich explizit auf die Anwendung dieser Guidelines berufen, da eine automatische Anwendung durch den Versicherer im Falle eines Versicherungsfalls nicht erfolgt.

Änderungen oder Ergänzungen dieser Guidelines werden dem Unternehmer mitgeteilt. Er hat etwaige Änderungen in seinem Unternehmen innerhalb von 3 Monaten nach Kenntniserlangung umzusetzen.

Entscheidend für die Gewährung der Vorteile ist, dass diese Guidelines zum Zeitpunkt des schadenstiftenden Ereignisses vollständig erfüllt sind. Daher gelten diese Guidelines nicht

rückwirkend für Tätigkeiten, die vor ihrem erstmaligen Inkrafttreten durchgeführt wurden, einschließlich etwaiger Änderungen.

Falls mehrere Vergünstigungen aus diesen Guidelines in Anspruch genommen werden, erfolgt dies kumulativ. Zum Beispiel: Bei zweimaliger Anwendung einer Reduktion des Selbstbehalts um jeweils 20 % beträgt die kumulierte Reduzierung des Selbstbehalts 40 %. Die maximale Reduzierung des im Versicherungsschein genannten Selbstbehalts, und nur dieses Selbstbehalts, ist auf 60 % begrenzt.

Eine Reduktion des Selbstbehaltes findet auf Deckungsänderungen/einschränken bzw Sondervereinbarungen KEINE Anwendung, außer dies ist ausdrücklich vereinbart und im Versicherungsschein dokumentiert.

Bei Zweifel über die Anwendbarkeit einzelner Bestimmungen dieser Guidelines, findet keinerlei Anwendung der Guidelines und daher keine Gewährung etwaiger Vorteile statt.

Mit *) versehene Vorgaben gelten nicht für Konsumentengeschäfte.

Die im Nachfolgenden genannten Gesetzesquellen beziehen sich auf die zum Zeitpunkt des schadenstiftenden Ereignisses gültige Fassung (Dynamische Verweisung).

1. Grundbedingungen

Das Unternehmen muss Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) verwenden, die folgenden Bestimmungen enthalten und bestmöglich auf das Unternehmen des Unternehmers abgestimmt sein müssen. Bei der Umsetzung ist darauf zu achten, dass die Bestimmungen nicht gegen gesetzliche Verbote verstoßen und im Einklang mit der laufenden Judikatur sein. Die Auslegung und Umsetzung der Bestimmungen hat im Sinne einer möglichst umfassenden Anwendung zu erfolgen.

Die Einhaltung der unten aufgeführten Grundbedingungen führt im Anwendungsfall zu einer Reduzierung des im Versicherungsschein angegebenen Selbstbehalts um ein Fünftel (20 %).

1.1. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und Vollmachten

1.1.1. Grundvoraussetzungen

- Das Unternehmen verwendet Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und vereinbart diese rechtskräftig als Grundlage für die Geschäftsbeziehung mit seinen Kunden.
- Die im Unternehmen verwendeten AGB und Vollmachten müssen vor dem erstmaligen Einsatz von einem Rechtsanwalt überprüft werden. Das Unternehmen hat die entsprechende Korrespondenz mit dem Rechtsanwalt aufzubewahren und im Bedarfsfall vorzulegen. Änderungen der AGB müssen von einem Rechtsanwalt überprüft werden, bevor diese zum Einsatz kommen. Andernfalls kommen sämtliche Vorteile aus den Guidelines nicht zur Anwendung.
- Mit der Unterzeichnung der Vollmacht durch den Kunden dürfen keine weiteren Zustimmungen des Kunden eingeholt werden (Koppelungsverbot). Es ist jedoch möglich, in einem Dokument mehrere Zustimmungen durch jeweils gesonderte Zustimmungserklärungen und separate Kundenunterschriften einzuholen.
- Die AGB müssen die versicherte und öffentlich-rechtlich erlaubte Tätigkeit des Unternehmers enthalten, unter Nennung der entsprechenden Gesetzesquellen. Dies beinhaltet einen Hinweis darauf, wo diese im Internet abrufbar sind, beispielsweise

durch Verweis auf das Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS), öffentliche Register wie das Gewerbeinformationssystem Austria (GISA), die Finanzmarktaufsicht (FMA) usw.

- Der Vertragsgegenstand ist in den AGB zu definieren, wobei die „Spezielle Bestimmungen für einzelne Tätigkeiten“ (siehe Punkt 2) für die jeweilige Tätigkeit möglichst genau wiedergegeben werden sollten. Sollten nicht alle von der Gewerbeberechtigung/Konzession umfassten und öffentlich-rechtlich erlaubten Tätigkeiten erbracht werden, ist dies in den AGB aufzunehmen. Falls die Möglichkeit eines gesonderten Vertrages zwischen dem Unternehmer und dessen Kunden besteht (wie z.B. Beratervertrag, Maklervertrag, Verwaltungsvertrag etc.), ist in den AGB auf diese Möglichkeit hinzuweisen.
- In den AGB müssen die gesetzlichen Informationspflichten und Pflichtangaben erfüllt werden, wie z.B. Identität und Anschrift, Registereintragungen, Angaben zu möglichen Interessenkonflikten und Transparenzvorgaben. Diese Auskunftserteilung kann auch durch Verweis auf die Unternehmenswebseite erfolgen, wobei der Link mitgeteilt wird, unter dem diese Informationen abrufbar sind. Alternativ kann diese Informationserteilung auch durch ein gesondertes Deklarationsblatt erfolgen.

1.2. Allgemeiner Regelungsinhalt der AGB

- In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind nachstehende Vorgaben umzusetzen.
- Mitteilungen und Zusendungen (wie zum Beispiel E-Mail, Telefax, Briefsendungen, Sprachmitteilungen), auch an Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen und Vertriebspartner des Unternehmens, die außerhalb der Bürozeiten versendet werden, gelten gemäß den auf der Unternehmenswebsite angegebenen Öffnungszeiten erst am Beginn der darauffolgenden Bürozeit als zugestellt.
- Für Übermittlungsfehler im Zusammenhang mit E-Mails, insbesondere Nichtzustellungen aufgrund von SPAM-Filtern und anderen technischen Übermittlungsfehlern (wie technisch unvermeidbare Fehler/Gebrechen, unvollständige oder nicht zugestellte E-Mails usw.), wird keine Haftung übernommen. *)
- Bei Beratung/Vermittlung handelt es sich stets um eine Einzelberatung, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- Der Kunde des Unternehmers ist dazu verpflichtet, auf Verlangen des Unternehmens sachdienliche Informationen und Unterlagen beizuschaffen.
- Das Unternehmen haftet nicht für Schäden, die durch Unterlassung der Mitwirkung oder das Nichtvorlegen notwendiger Unterlagen des Kunden verursacht wurden.
- Das Unternehmen geht davon aus, dass die dem Unternehmen bzw. seinem gesetzlichen Vertreter zur Verfügung gestellten Informationen vollständig, aktuell und richtig sind. Das Unternehmen überprüft diese Angaben nicht auf inhaltliche Richtigkeit, sondern nur auf deutlich auffallende Ungenauigkeiten oder Widersprüche.
- Grundlage für den Vertragsabschluss bzw. die Beratung/Vermittlung sind die Angaben des Kunden.
- Das Unternehmen hat keine besondere Nachforschungspflicht, solange keine Veranlassung besteht, an der Richtigkeit einer Information zu zweifeln. Informationen dürfen weitergegeben werden, ohne dass das Unternehmen zu Nachforschungen verpflichtet ist.

- Etwaige Nachteile des Kunden aufgrund unvollständiger, aktueller und/oder unrichtiger Informationen sind ausschließlich vom Kunden zu tragen.
- Das Unternehmen haftet für verursachte Schäden nur, wenn und insoweit ein derartiger Schaden zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses oder des schädigenden Ereignisses unter Berücksichtigung aller bekannten oder grob schuldhaft unbekanntem Umstände vorhersehbar war.
- Haftungsbeschränkungen gelten auch für Erfüllungsgehilfen sowie Vertriebspartner und Beauftragte sowie Anspruchsberechtigte.
- Haftungsausschluss für Ansprüche wegen Schäden aus bloß leichter Fahrlässigkeit. *)
- Die Haftung ist auf die Höhe der zum Schadenzeitpunkt geltenden Mindestdeckungssummen begrenzt, sofern eine Versicherungspflicht besteht.
- Ein Haftungsausschluss besteht für Nicht-Verbrauchergeschäfte für andere als Personenschäden, und zwar nach Maßgabe und unter der Einschränkung des § 31 Abs. 2 KSchG in Verbindung mit § 3 MaklerG. *)
- Für Schäden die beim Kunden des Unternehmers eintreten, die auf einer Unterlassung (Unterlassungsschaden) nach der Beendigung des vermittelten Vertrages und/oder der Geschäftsbeziehung beruhen, wird nur gehaftet, wenn diese innerhalb von 6 Monaten nach der Beendigung des Versicherungsvertrages und/oder der Geschäftsbeziehung auftreten. Die Haftung ist auf die gültige Mindestdeckungssumme gemäß den Vorgaben zur Pflichtversicherung begrenzt. *)
- Die Haftung für Fehlinformationen oder Fehler auf der Homepage ist ausgeschlossen, sofern die Informationen oder Bedingungen oder Prämienvergleiche vom Produktgeber zur Verfügung gestellt wurden.
- Eine Haftung zwischen Unternehmer und dessen Kunden ist auszuschließen für nicht vom Unternehmen vermittelten Verträge (Fremdverträge), soweit nicht im Einzelfall eine ausdrückliche und schriftliche Vereinbarung dazu getroffen wird.
- Die Haftung für Schäden aus Verträgen, die aus dem Bestandskauf von Unternehmen oder Unternehmensteilen (share bzw. asset deal) resultieren, ist ausgeschlossen, sofern dazu keine gesonderte Beratung stattgefunden hat. *)
- Für vom Kunden nicht korrekte Daten, falsch übermittelte Daten, die erkennbar von Dritten stammen, technisch unverschuldete Ausfälle des Systemzugangs, technische Gebrechen oder sonstige Störungen oder aufgrund einer nicht zugänglichen Homepage wird nicht gehaftet.
- Gegenüber Dritten besteht keine Haftung, aus Verträgen mit Schutzwirkung zugunsten Dritter.
- Die Verträge zwischen dem Unternehmen und dem Kunden unterliegen österreichischem Recht, unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes.
- Die Geschäftsbeziehung endet 6 Monate nach Beendigung des letzten aufrechten Vertrages des Kunden, soweit keine schriftliche Kündigung durch den Kunden erfolgt.
- Eine Kündigung der Geschäftsbeziehung hat schriftlich zu erfolgen.
- Mit dem Besuch der Homepage des Unternehmens akzeptiert der Kunde bzw. der Homepage-User die AGB des Unternehmens. Dies erfolgt in Verbindung mit einem allgemeinen Disclaimer, der bei Besuch der Homepage erscheint und auf die AGB verweist.

- Einschränkung der Interessenwahrung des Unternehmers aus sachlich gerechtfertigten Gründen auf bestimmte örtliche Märkte oder bestimmte Produkte.

1.2.1. Besonderer Regelungsinhalt die Gewerbliche Vermögensberatung

- In die AGB ist aufzunehmen, dass für jeden Kunden vor einem Vertragsabschluss, unabhängig, ob es gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist, ein Anlegerprofil anzufertigen ist.
- Für jedes Kundengespräch ein Protokoll anzufertigen ist, in dem der wesentliche Gesprächsinhalt und insbesondere alle angebotenen Produkte samt den an den Kunden dazu übergebenen Unterlagen enthalten ist. Diese sind, wenn es zu einem Vertragsabschluss kommt, dauerhaft aufzuheben.

1.2.2. Besonderer Regelungsinhalt für die Wertpapiervermittlung

- Sofern die Tätigkeit der Wertpapiervermittlung ausgeübt wird, ist in den AGB das Haftungsdach mit vollem Firmenwortlaut zu nennen, sowie, dass die Wertpapiervermittlung im Namen und auf Rechnung des Haftungsdaches erfolgt.
- Sollten für verschiedenen Produkte unterschiedliche Unternehmen als Haftungsdach vorhanden sein, so sind diese mit dem jeweiligen Haftungsdach nachweislich den Kunden bekannt zu geben.
- In die AGB ist aufzunehmen, dass für jeden Kunden vor einem Vertragsabschluss, unabhängig ob es gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist, ein Anlegerprofil anzufertigen ist.

1.2.3. Besonderer Regelungsinhalt für die Versicherungsvermittlung

- Ausschluss einer laufenden Überprüfungspflicht von Verträgen des Kunden durch den Unternehmer. Zulässig ist, dass eine solche auf Wunsch des Kunden stattfindet.
- Ausschluss einer Pflicht zur Unterstützung im Schadenfall. Zulässig ist, dass eine solche dann erfolgt, wenn ein Versicherungsfall vom Kunden beim Unternehmer gemeldet und von diesem beim Versicherer wird.

1.3. Marktauftritt und Maßnahmen zur Vermeidung unlauteren Wettbewerbs

Es ist zwingend sicherzustellen, dass sämtliche Vorgaben für den Marktauftritt sowie etwaige Wohlverhaltensregeln in vollem Umfang eingehalten werden. Hierzu zählen auch Vorgaben von Interessenvertretungen wie Standesregeln, Verhaltenssätze oder ähnliche Richtlinien.

Geeignete Maßnahmen müssen ergriffen werden, um mögliche Verstöße gegen das Bundesgesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) bestmöglich zu verhindern. Dies kann beispielsweise durch Schulungen der für die berufliche Tätigkeit eingesetzten Personen, regelmäßige Überprüfung (mindestens alle 18 Monate) des Marktauftritts und der erbrachten Dienstleistungen (z. B. durch einen Rechtsanwalt) oder durch andere geeignete Maßnahmen erfolgen.

Besonders im digitalen Marktauftritt sind die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen und Vorgaben sowie diejenigen der gesetzlichen Interessenvertretung strikt einzuhalten. Bei der Nutzung von Homepages, Social-Media-Plattformen (z. B. LinkedIn, XING usw.) oder anderen elektronischen Tools (z. B. Handy-Apps usw.) müssen diese so konfiguriert und gewartet werden, dass sie den geltenden Gesetzesbestimmungen entsprechen. Hierzu gehören beispielsweise die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), das

Datenschutzgesetz (DSG), das E-Commerce-Gesetz (ECG), das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG), sowie die Bestimmungen für den Online-(Versicherungs)Vertrieb und andere relevante Regelungen.

Sofern das Unternehmen oder dessen Mitarbeiter bzw Subunternehmer, für anderes Unternehmen (Geschäftsherren) tätig werden (zum Beispiel Versicherungsagent, Wertpapiervermittler/vertraglich gebundener Vermittler oder Subvermittler), ist dies zu Beginn der Tätigkeit dem Kunden gegenüber offenzulegen.

1.4. Datenschutz und Datensicherung

Das Unternehmen hat wirksame Maßnahmen implementiert, um die geltenden Datenschutzbestimmungen einzuhalten. Diese Maßnahmen sind schriftlich dokumentiert und werden regelmäßig auf ihre Aktualität und Einhaltung überprüft.

Der Unternehmer führt Datensicherungen gemäß den branchenüblichen Intervallen und Standards durch. Zur Gewährleistung der Unverändertheit der Daten kann unter anderem das Datenzertifizierungsservice der Wirtschaftskammer Österreich (WKO) genutzt werden (<https://www.wko.at/digitalisierung/blockchain>).

1.5. Beratung, Dokumentation und Aushändigung

Die Beratung hat gemäß den Wünschen und Vorgaben des Kunden zu erfolgen. Es ist notwendig, mit dem Kunden im Detail zu klären, für welchen Beratungszweck er sich interessiert. Der Beratungswunsch sowie die durchgeführte Beratung sind umfassend zu dokumentieren, sodass der gesamte Geschäftsfall auch viele Jahre später (zum Beispiel 25 Jahre) anhand der Beratungsdokumentation korrekt und vollständig nachvollzogen werden kann.

Die Dokumentation der Beratung und aller damit in Verbindung stehenden Unterlagen, wie beispielsweise Anträge, Beratungsprotokolle, Anlegerprofile usw., ist in physischer oder elektronischer Form zu erstellen. Dabei ist sicherzustellen, dass auch nach vielen Jahren (zum Beispiel 25 Jahre) die Dokumentation noch vorhanden, lesbar und auswertbar ist.

Die Beratungsdokumentation ist dem Kunden auszuhändigen, und es ist vom Kunden eine Bestätigung über den Erhalt dieser einzuholen. Dies kann beispielsweise durch eine E-Mail erfolgen, in der die Unterlagen dem Kunden elektronisch übermittelt werden und der Kunde bestätigt, dass er sie erhalten hat (eine einfache Lesebestätigung ist hierfür nicht ausreichend).

1.6. Unternehmenstransaktionen

Wenn der Unternehmer ein Unternehmen oder Teile eines Unternehmens (asset oder share deal) erwirbt, geschieht dies unter Beteiligung von Fachleuten wie Rechtsanwälten und Steuerberatern. Diese Transaktion muss dem Versicherer unter Vorlage des endgültigen Kaufvertrages vor dessen Unterzeichnung gemeldet werden. Zusätzlich hat der Unternehmer folgende Unterlagen vom erworbenen Unternehmen oder den erworbenen Unternehmensanteil jedenfalls einzufordern:

- alle Versicherungsscheine einschließlich Versicherungsbedingungen und Zusatzvereinbarungen sowie Anträge zur Berufshaftpflichtversicherung,
- Aufstellung der Schäden bei den jeweiligen Versicherern,

- Nachweise der Gewerbeberechtigungen des Unternehmens, und zwar alle, die jemals bestanden haben.

Es ist sicherzustellen, dass die Beratungsdokumentation bei einem Unternehmens- oder Teilerwerb vollständig und intakt ist, und aufbewahrt werden muss.

Bei einer Unternehmensübernahme, bei der ein Unternehmen oder Teile davon erworben werden, ist unmittelbar im Zuge dieser Transaktion ein Haftungsausschluss gemäß § 38 des Unternehmensgesetzbuches (UGB) zu vereinbaren. Dieser muss auch entsprechend veröffentlicht werden, und die betroffenen Kunden des Unternehmens sind unter Übermittlung der AGB des Unternehmers -- oder einem wirksamen Hinweis auf diese -- darüber zu informieren.

2. Spezielle Bestimmungen für einzelne Tätigkeiten

Die unten aufgeführten Anforderungen müssen für die versicherte Tätigkeit im Versicherungsfall erfüllt sein. Wenn dies der Fall ist und die unten genannten Bestimmungen eingehalten werden, verringert sich im Versicherungsfall der im Versicherungsschein angegebene Selbstbehalt um ein Fünftel (20 %). Wenn mehrere Gewerbeberechtigungen oder Konzessionen des Unternehmers relevant sind, erfolgt keine kumulative Berücksichtigung; stattdessen wird der Selbstbehalt maximal um ein Fünftel (20 %) reduziert.

Voraussetzung für die Anwendung dieser speziellen Bestimmungen ist, dass sämtliche Aufklärungs-, Schutz- und Sorgfaltspflichten gegenüber den Kunden des Unternehmers in vollem Umfang erfüllt wurden.

2.1. Allgemeine Bestimmungen

Zusätzlich zu den branchenüblichen Daten werden insbesondere folgende Daten erhoben:

- Kundentyp (wie zB Verbraucher, Unternehmen, professioneller Marktteilnehmer, Gründungs- oder Vorbereitungsgeschäft gemäß § 1 Abs 3 KSchG bzw § 343 Abs 3 UGB usw);
- Ort der Beratung (zB Büro Vermittler/Kunde, Haus/Wohnung Kunde, fernmündlich usw);
- Art, Dauer und Grund der jeweiligen Beratung(en) (zB Erst-/Folgeberatung, Einzel-/Gesamtberatung; zB durch wen erfolge die Kontaktaufnahme, und aus welchem Grund, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden, Vorgaben des Kunden usw);
- Bisherige Beratung durch (zB durch Außendienstmitarbeiter, Versicherungsagent, Versicherungsmakler, Vermögensberater, Bank, Autohaus, Direktgeschäft usw).

2.2. Gewerbliche Vermögensberatung

Wenn die nachfolgend aufgeführten speziellen Bestimmungen für die gewerbliche Vermögensberatung eingehalten werden, verringert sich im Schadenfall der im Versicherungsschein angegebene und ausschließlich dieser betreffende Selbstbehalt um ein Fünftel (20 %) für Versicherungsfälle aus dem Bereich der gewerblichen Vermögensberatung.

2.2.1. Beratungs- und Dokumentationsumfang bei Veranlagungen

Erfassung sämtlicher vom Kunden getätigten Investments der letzten 10 Jahre, darunter fallen Informationen zu Produktart, Investitionshöhe, Dauer der Investition usw., basierend

auf den Angaben des Kunden. Die Erfassung wird dokumentiert, ebenso wie die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden mit diesen Investitionen, insbesondere wenn der Kunde negative Erfahrungen gemacht hat.

Die Gründe für die getätigten Anlagen und die damit verfolgten Ziele werden erfasst. Hierbei liegt der Fokus auf der Erfassung und Dokumentation von Alternativenanlagen, die der Kunde vorgenommen hätte, wenn er nicht in das vorgeschlagene Investment investiert hätte. Dies könnte auch bedeuten, dass der Kunde das Geld nicht investiert und es beispielsweise für Hausrenovierungen oder Urlaube verwendet hätte.

Für den Fall, dass der Kunde in der Vergangenheit Beschwerden oder Klagen im Zusammenhang mit Fehlberatungen geführt hat, werden diese erfasst und dokumentiert. Hierzu gehören Angaben zu Investmentart, Investitionshöhe, Schadensersatzforderung, Produktgeber, Berater/Vermittler, Zeitpunkt der Investitionen, Beschwerdeerhebung bzw. Klagseinbringung und der Ausgang des Verfahrens.

Es wird die Bestätigung des Kunden eingeholt, dass seine Angaben, insbesondere zu Erfahrungen, Kenntnissen sowie Beschwerden und Klagen, vollständig und korrekt sind.

Bei Investitionen in Produkte des "Grauen Kapitalmarktes" wird der Kunde gesondert auf die produkt- und marktspezifischen Risiken hingewiesen. Hierzu können Informationen auf der Webseite der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) konsultiert werden, beispielsweise unter https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/GeldanlageWertpapiere/GrauerKapitalmarkt/graue_r_kapitalmarkt_node.html.

Es erfolgt nachweislich eine umfassende Aufklärung über sämtliche mit der Investition verbundenen Kosten und Risiken.

2.2.2. Beratungs- und Dokumentationsumfang bei Finanzierungen

Es sind alle Finanzierungen des Kunden zu erfassen, darunter fallen Informationen zum Kreditgeber, zur Höhe, zur Dauer der Finanzierung usw. Diese Informationen werden dokumentiert, ebenso wie die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden mit diesen Krediten, insbesondere wenn der Kunde negative Erfahrungen gemacht hat.

Es erfolgt eine Aufklärung über die verschiedenen Finanzierungsmodelle und deren Unterschiede. Hierbei liegt der Fokus auf der Erklärung von Art und Zeitpunkt der Kreditrückzahlung, Sicherheiten, Absicherungsmöglichkeiten (wie Zinssicherungsmodelle, Tilgungsträger usw.), Kreditvertrag und den damit verbundenen Rechten und Pflichten, Verzinsungsarten (fester/variabler Zinssatz) usw.

Wenn der Kunde in der Vergangenheit bereits Beschwerden oder Klagen im Zusammenhang mit Finanzierungen geführt hat, werden diese erfasst und dokumentiert. Hierzu gehören Angaben zum Kreditvertrag, Kredithöhe, Schadensersatzforderung, Kreditgeber, Berater/Vermittler, Zeitpunkt der Kreditaufnahme, Beschwerdeerhebung bzw. Klagseinbringung und der Ausgang des Verfahrens.

Es wird die Bestätigung des Kunden eingeholt, dass seine Angaben, insbesondere zu Erfahrungen und Kenntnissen sowie Beschwerden und Klagen, vollständig und korrekt sind.

2.2.3. Beratungs- und Dokumentationsumfang bei Versicherungen

Dazu wird auf die Ausführungen zur Versicherungsvermittlung (siehe unten) verwiesen.

2.3. Wertpapiervermittlung

Wenn die unten aufgeführten speziellen Bestimmungen für die Wertpapiervermittlung eingehalten werden, verringert sich im Schadenfall der im Versicherungsschein angegebene und ausschließlich diesem zugeordneten Selbstbehalt um ein Fünftel (20 %) für Versicherungsfälle im Bereich der Wertpapiervermittlung.

2.3.1. Beratungs- und Dokumentationsumfang

Erfassung sämtlicher vom Kunden getätigten Investments der letzten 10 Jahre, darunter fallen Informationen zu Produktart, Investitionshöhe, Dauer der Investition usw., basierend auf den Angaben des Kunden. Die Erfassung wird dokumentiert, ebenso wie die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden mit diesen Investitionen, insbesondere wenn der Kunde negative Erfahrungen gemacht hat.

Die Gründe für die getätigten Investments und die damit verfolgten Ziele werden erfasst. Hierbei liegt der Fokus auf der Erfassung und Dokumentation von Alternativveranlagung, die der Kunde vorgenommen hätte, wenn er nicht in das gegenständliche Investment investiert hätte. Dies könnte auch bedeuten, dass der Kunde das Geld nicht investiert und es beispielsweise für Hausrenovierungen oder Urlaube verwendet hätte.

Für den Fall, dass der Kunde in der Vergangenheit Beschwerden oder Klagen im Zusammenhang mit Fehlberatungen geführt hat, werden diese erfasst und dokumentiert. Hierzu gehören Angaben zu Investmentart, Investitionshöhe, Schadensersatzforderung, Produktgeber, Berater/Vermittler, Zeitpunkt der Investitionen, Beschwerdeerhebung bzw. Klagseinbringung und der Ausgang des Verfahrens.

Es wird die Bestätigung des Kunden eingeholt, dass seine Angaben, insbesondere zu Erfahrungen, Kenntnissen sowie Beschwerden und Klagen, vollständig und korrekt sind.

Es erfolgt nachweislich eine umfassende Aufklärung über sämtliche mit der Investition verbundenen Kosten und Risiken.

2.4. Versicherungsvermittlung

Wenn die unten aufgeführten speziellen Bestimmungen für die Versicherungsvermittlung eingehalten werden, verringert sich im Schadenfall der im Versicherungsschein genannte und ausschließlich diesem zugeordnete Selbstbehalt um ein Fünftel (20 %) für Versicherungsfälle im Bereich der Versicherungsvermittlung.

2.4.1. Beratungs- und Dokumentationsumfang

Es sind sämtliche aktiven Versicherungsverträge des Kunden zu erfassen, darunter fallen Informationen zu Produktart, Höhe, Dauer des Vertrages usw. Diese Informationen werden dokumentiert, ebenso wie die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden mit diesen Versicherungsverträgen, insbesondere wenn der Kunde negative Erfahrungen gemacht hat.

Es erfolgt die Erfassung des Grundes für den Versicherungsabschluss und welche Ziele damit verfolgt werden.

Der Kunde ist über die allgemeinen Bestimmungen aufzuklären, insbesondere über vorvertragliche Anzeigepflichten, Risikoerhöhungen, Gesetzliche und vertragliche Obliegenheiten, Rücktrittsrechte, Vertragslaufzeit und Kündigungsmöglichkeiten, Beginn des Versicherungsschutzes (erst durch Annahme des Risikos durch den Versicherer),

Prämienzahlung und Folgen der Nichtzahlung, Laufzeitabhängige Nachlässe bzw Vorteile, Schadenminderungspflicht, Regress des Versicherers, Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften (zB Brandschutz, Instandhaltungs- bzw Wartungsverpflichtungen usw),

Wenn der Kunde in der Vergangenheit bereits Beschwerden oder Klagen im Zusammenhang mit Versicherungsverträgen und Beraterhaftung geführt hat, werden diese erfasst und dokumentiert. Hierzu gehören Angaben zum Versicherungsvertrag, Art und Höhe der (Schadenersatz)Forderung, Versicherungssparte, Produktgeber, Berater/Vermittler, Zeitpunkt des Versicherungsfalles, Beschwerdeerhebung bzw. Klagseinbringung und der Ausgang des Verfahrens.

Es wird die Bestätigung des Kunden eingeholt, dass seine Angaben, insbesondere zu Erfahrungen und Kenntnissen sowie Beschwerden und Klagen, vollständig und korrekt sind.

2.5. Spartenbezogener Beratungs- und Dokumentationsumfang

2.5.1. Financial Lines-Versicherung

Financial Lines-Versicherungen sind Vermögensschadenversicherungen wie zB E&O- (oder auch VSH), D&O-, Cyber-, Crime- (oder auch VSV), EPLI- (Employment Practices Liability Insurance), IPO- (oder auch Prospekthaftungsversicherung, POSI), KR&E- (Kidnapp, Ransom- & Extorsion), M&A- (Mergers and Acquisitions), Managerrechtsschutz-, Strafrechtsschutz, W&I- (Warranty-and-Indemnity) -Versicherung usw.

Es hat nachweislich eine Aufklärung über folgende Bereiche zu erfolgen:

- dass eine vollständige Abdeckung eines etwaigen Schadenfalles im Rahmen der angebotenen Versicherung nicht möglich ist, da eine summen- und umfangmäßige Schadenfeststellung im Voraus nicht möglich ist, und daher Deckungslücken vorhanden sein können;
- dem Vertrag zugrundeliegende Versicherungsfallprinzip;
- auf den Versicherungsvertrag anzuwendende Recht und Gerichtsstand;
- Vor- und Nachdeckung;
- Deckungssumme;
- Jahreshöchstleistung;
- Schadenmeldungspflicht sowie Umstands- bzw Vorsichtsmeldung;
- Besonderheiten zur Pflichtversicherung;
- bei Cyber-Versicherungen die IT-Umgebung dem aktuellen Stand der Technik zu entsprechen hat, sofern im Versicherungsvertrag keine anderslautende Vereinbarung getroffen wurde.

2.5.2. Sachversicherung

Es hat nachweislich eine Aufklärung über folgende Bereiche zu erfolgen:

- dass die Versicherungssumme vom Kunden, und nicht vom Berater/Vermittler festgelegt wird;
- über den Begriff einer Unterversicherung;

- über die Möglichkeit zur Einholung eines Gutachtens zur Ermittlung der korrekten Versicherungssumme bzw – sofern möglich – einer Begutachtung durch den Versicherer. Ist das Gutachten vom Kunden nicht gewünscht, ist dies zu dokumentieren und von diesem zu bestätigen.

2.5.3. Personenversicherung

Es hat nachweislich eine Aufklärung darüber zu erfolgen, dass

- die Leistung des Versicherers eine Zahlung einer im Voraus bestimmten Summe ist, unabhängig vom tatsächlichen Schaden bzw Kapitalbedarf.

2.5.4. Pensionsrückdeckungsversicherungen

Es hat eine Aufklärung darüber zu erfolgen, dass

- die Pensionszusage ein Vertrag zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer darstellt, und ein solcher Vertrag von einem dazu befugten Rechtsanwalt bzw Steuerberater zu erstellen ist;
- mit der Auslagerung von Pensionszahlungsansprüchen an einen Versicherer im Leistungsfall eine Unterdeckung vorhanden sein kann, und daher eine laufende Überprüfung der Pensionsrückdeckungsversicherung empfohlen wird;
- vor der erfolgreichen Vermittlung des Versicherungsvertrages ist vom Kunden die Bestätigung einzuholen, dass dieser das Modell mit seinem Steuerberater besprochen hat, und dieser keine Einwände gegen die Umsetzung erhoben hat. Der Name des Steuerberaters ist zu dokumentieren.

3. Weiterbildung

Die Höher Akademie (www.hoeher.info/akademie) bietet fortlaufend Weiterbildungsmöglichkeiten an, darunter auch spezielle Angebote, deren Teilnahme zu einer Reduktion des im Versicherungsschein genannten und ausschließlich dieses Selbstbehalts führt. Sollten Aus- und Weiterbildungen, die nicht von der Höher Akademie durchgeführt wurden, gemäß diesen Richtlinien anerkannt werden, unterliegen sie denselben Vorgaben wie die Weiterbildungen der Höher Akademie.

Die anerkannten Weiterbildungsmöglichkeiten und der Umfang der Anrechnung werden auf www.hoeher.info/guidelines_BVBV_FDL_VersVerm veröffentlicht und regelmäßig aktualisiert. Im Zweifelsfall werden ausschließlich die auf dieser Webseite genannten Weiterbildung anerkannt.

Voraussetzung für die Anwendung dieser Bestimmungen ist die vollständige Erfüllung gesetzlicher Aus- und Weiterbildungsvorgaben, die im Anlassfall zweifelsfrei vom Unternehmer nachgewiesen werden müssen. Die Anerkennung von Weiterbildungen ist ausschließlich für natürliche Personen möglich, die die Beratung/Vermittlung durchführen. Daher ist eine Anerkennung nur dann möglich, wenn die Person, die die Beratung/Vermittlung/Dienstleistung erbringt, die anrechenbare Weiterbildung absolviert hat.

Die Reduktion des Selbstbehaltes ist für Beratungen/Vermittlungen/Dienstleistungen erst ab der erfolgreichen Absolvierung der Weiterbildung für 24 Monate möglich.

Die Kriterien und die anrechenbaren Aus- und Weiterbildungen sind auf der Webseite www.hoeher.info/guidelines_BVBV_FDL_VersVerm veröffentlicht. Diese setzen sich aus den zu absolvierenden Stunden und den anrechenbaren Aus- und Weiterbildungen für die Gewerbliche Vermögensberatung, die Wertpapiervermittlung sowie die Versicherungsvermittlung für berufliche

Fertigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen sowie dienstleistungs-/produktbezogene Fertigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen zusammen. Die Ankerkennung setzt sich aus den beruflichen Fertigkeiten, Kenntnissen und Kompetenzen (Pkt 3.1.1.) und den dienstleistungs-/produktbezogenen Fertigkeiten, Kenntnissen und Kompetenzen (Pkt 3.1.2.) zusammen. Für jeden dieser Bereiche ist eine Reduktion des Selbstbehaltes in Höhe von 10 % und für beide zusammen in Höhe von 20 % möglich.

3.1.1. Berufliche Fertigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen

Dies betrifft berufliche Fertigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen, die sowohl der Unternehmer als auch die Person(en), die die versicherte Tätigkeit erbringt, im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit beherrschen müssen. Hierzu gehören gesetzlich vorgeschriebene Aus- und Weiterbildungen in Bereichen wie Berufsrecht, Datenschutzrecht, ethische Standards im Geschäftsleben, Gewerbe-/Konzessionsrecht, Schadenersatzrecht, Sozial- und Arbeitsrecht, Steuerrecht, Unternehmensrecht, Verbraucherschutzrecht, Versicherungsrecht, Vertriebsrecht usw.

Im Falle einer Aus- und Weiterbildung zu beruflichen Fertigkeiten, Kenntnissen und Kompetenzen durch die Person, die die versicherte Tätigkeit erbracht hat, reduziert sich im Versicherungsfall der im Versicherungsschein genannte Selbstbehalt um maximal ein Zehntel (10 %).

3.1.2. Dienstleistungs-/Produktbezogene Fertigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen

Dies bezieht sich auf dienstleistungs-/produktbezogene Fertigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen, die sowohl der Unternehmer als auch die Person(en), die die versicherte Tätigkeit erbringt, im Zusammenhang mit der erbrachten Dienstleistung und dem vermittelten Produkt beherrschen müssen. Hierunter fallen sämtliche Fertigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen, die dem beruflichen Standard entsprechen, um eine nach den allgemeinen Regeln der Kunst („lege artis“) entsprechende versicherte Tätigkeit ordnungsgemäß durchzuführen.

Im Falle einer Aus- und Weiterbildung zu dienstleistungs-/produktbezogenen Fertigkeiten, Kenntnissen und Kompetenzen durch die Person, die die versicherte Tätigkeit erbracht hat, reduziert sich im Versicherungsfall der im Versicherungsschein genannte Selbstbehalt um maximal ein Zehntel (10 %).

Wr. Neustadt, 01.05.2024

Allianz Global Corporate & Specialty SE
vertreten durch Höher Insurance Services GmbH
als Versicherungsagentin mit Abschlussvollmacht