



Claus Peter Hendricks, Senior Manager
und IDD-Experte zeb

T +49.251.97128545

chendricks@zeb.de
www.zeb.de



> IDD KOMMT: WER BIS ZUM STICHTAG WARTET, HAT HEUTE SCHON VERLOREN!

EIN GESPRÄCH MIT CLAUS PETER HENDRICKS,
SENIOR MANAGER UND IDD-EXPERTE ZEB

Was kommt mit IDD in den nächsten Jahren auf die Versicherungen zu?

Claus Peter Hendricks*: Im November letzten Jahres segnete das EU Parlament die Versicherungsvermittler-Richtlinie "Insurance Distribution Directive" (IDD) ab. Im Anschluss an eine etwa zweijährige Phase, in der die Mitgliedsstaaten nun dieses Regelwerk in nationales Recht umsetzen werden, wird die IDD für Versicherer und deren Vermittler ab Anfang 2018 wirksam. Primäres Ziel ist eine Stärkung des Verbraucherschutzes, die über verschiedene, teils drastische Hebel erreicht werden soll. Sogar auf Versicherer in Deutschland, die durch den GDV Verhaltenskodex bereits die richtigen Schritte im Sinne des Verbrauchers eingeleitet haben, kommen damit umfangreiche Handlungsfelder zu.

Viele Details zur genauen Auslegung und Übertragung in das nationale Recht stehen noch nicht. Sollten Versicherer warten mit der Umsetzung, bis alle finalen Fragen geklärt sind?

CP.H.: Finale EIOPA Dokumente sind für Anfang 2017 avisiert, deutsche Fassungen erscheinen somit noch später. Wer sich erst dann Gedanken über Handlungsfelder und individuelle Lösungsansätze macht, hat das Rennen gegen die Zeit schon verloren. Versicherer müssen schon jetzt absehbare Gaps identifizieren und Ressourcen und Budgets für eine systematische Umsetzung 2017 reservieren. Der gesetzliche Rahmen bietet dazu bereits heute hinreichende Klarheit.

Wo sehen Sie die größten Herausforderungen bei der Umsetzung von IDD für Versicherer?

CP.H.: Die Anpassung der Beratungsprozesse ist sicherlich eine große Herausforderung. Dabei stellt sich die Frage, ob die notwendigen Anpassungen noch lohnen. Vielfach sind die elektronischen Beratungsprozesse, die wir heute im Vertrieb sehen, unnötig kompliziert, wenig transparent und weit von den einfachen Workflows entfernt, die Kunden mittlerweile auf ihren Touchpads gewohnt sind. Hier stellt sich für viele Versicherer die Frage, ob die IDD nicht der Auslöser sein sollte, Beratungsprozesse grundlegend neu zu gestalten. Daneben wird die Weiterbildungsverpflichtung, die deutlich mehr Personen betrifft als unter "gut beraten", viele Versicherer vor Herausforderungen stellen.

Die Beratungs- und Dokumentationsprozesse für Versicherungsanlageprodukte werden deutlich erhöhte Standards erfüllen müssen. Viele Prozesse sind bereits seit Jahren etabliert. Ist die gelebte Praxis weit von den neuen Anforderungen entfernt?

CP.H.: Die heute gelebte Praxis bei der Vermittlung von Versicherungsanlageprodukten, also weiten Teilen der LV-Sparte, entspricht nicht den künftigen Anforderungen. Sowohl inhaltliche Themen sind zu überarbeiten, wie das Thema Eignungs- und Angemessenheitsprüfung, als auch prozessuale Aspekte, wie z.B. die Einhaltung eines konkludenten Ablaufs von Informationspflichten, Bedarfsermitt-



lung, Eignungsprüfung, Empfehlungen, Begründungen etc. Allein die dazu notwendigen Anpassungen an IT-Systemen sowie die anschließenden Schulungen für Vermittler werden Versicherer enorm beschäftigen.

IDD hat Implikationen auf Vertrieb, Produkte und Operations. Welche Handlungsfelder sind von den Änderungen am stärksten betroffen und gefordert?

CP.H.: Naturgemäß ist von der Richtlinie der Vertrieb am stärksten betroffen, da mit der Vermittlerqualifikation und den Beratungsprozessen gleich zwei Großbaustellen angegangen werden müssen. Gleichwohl werden in der Tat auch Produktentwicklung und Compliance-Bereiche ihre Hausaufgaben machen müssen. In der Produktentwicklung werden Prozesse stärker auf einen spezifischen Zielgruppenbedarf auszurichten sein. Im Compliance gilt es, einen erweiterten Blick auf mögliche Interessenkonflikte zu bekommen. Dabei stehen aktuelle Vergütungssysteme auf dem Prüfstand.

Gibt es denn auch Chancen für Versicherer?

CP.H.: Wir sind fest davon überzeugt, dass bei gelungener Umsetzung der IDD die Chancen sogar überwiegen. Im Gespräch mit dem Kunden auf dessen Bedarf einzugehen hat noch keinem Verkäufer geschadet. Sich dabei an einen systematischen Beratungsablauf zu halten, gibt Kunden und Vermittlern die Sicherheit, die für erfolgreiche Beratungsgespräche notwendig ist. Dasselbe gilt für die laufende Weiterbildung, durch die sich alle an der Vermittlung und Betreuung Beteiligten auf dem neuesten Stand halten werden. Auch in dem heiklen Thema der zu vermeidenden Interessenkonflikte, sprich "Anpassung der Vergütung", sehen wir für Versicherer die Chance einer Profitabilisierung des Geschäfts.

Gibt es ein Erfolgsgeheimnis oder lessons learned von erfolgreichen Umsetzungsprojekten? Was empfehlen Sie Versicherern? Hat sich ein Projektvorgehen besonders bewährt?

CP.H.: Entscheidend ist nun möglichst rasch Transparenz über die individuellen IDD-Handlungsfelder im eigenen Unternehmen zu schaffen und Lösungsoptionen im Sinne eines Zielbildes zu entwickeln. Wir führen daher mit unseren Kunden aktuell Vorstudien durch, bei der wir systematisch die absehbaren Gaps identifizieren. Bei der Entwicklung des Zielbildes orientieren wir uns an der Frage, welche qualitätssteigernden Maßnahmen auch einen vertrieblichen Impuls setzen werden. Unsere enorme Umsetzungscompetenz, die sich unter anderem auch durch unsere 60-köpfige Trainermannschaft ausdrückt, ermöglicht uns dabei die relevante Perspektive jenseits der Prüfer-Kriterien. Wir entwickeln somit eine praxisnahe Detailplanung, mit der unsere Kunden schon jetzt die erfolgreiche Umsetzung in 2017 vorbereiten können. Dabei haben sie die notwendige Sicherheit, Umsetzungsfristen und –budgets einzuhalten und die IDD-Umsetzung in hoher Qualität und mit vertrieblichem Nutzen sicher zu stellen.