



ÖSTERREICHISCHE
FMA · FINANZMARKTAUFSICHT

KOOPERATION UND KONTROLLE IM VERSICHERUNGSVERTRIEB

FMA, 27.08.2020



AGENDA



- I. Sichtweise der FMA
- II. Gedankenaustausch zu Sichtweisen der unterschiedlichen Marktteilnehmer

AUFSICHTSRECHTLICHE ZURECHENBARKEIT DES VERHALTENS VON VERSICHERUNGSVERMITTLERN



- Eigene, originäre Wohlverhaltenspflichten der Versicherungsvermittler – Nichteinhaltung ist Versicherern grundsätzlich **aufsichtsrechtlich** nicht zurechenbar.
- ABER: **Gesamtverantwortung des Versicherers** für den Vertrieb und die Auswahl der Vertriebskanäle
- **Aktive** Kontroll- und Überwachungspflicht der Versicherer bezüglich der internen und externen Versicherungsvertreiber (wie zB § 129 Abs 3 VAG 2016 bzw Art 8 Abs 4 DelVO (EU) 2017/2358)
- **Passive** Kontroll- und Überwachungspflichten der Versicherer bezüglich externer Versicherungsvertreiber (wie zB § 131 Abs 3 und § 132 Abs 3 VAG 2016)

- Betrieb der Vertragsversicherung umfasst naturgemäß auch den Abschluss von Versicherungsgeschäften und den darauf hinwirkenden Vertrieb.
- Für die Erbringung von Versicherungsvertriebstätigkeiten können Vermittlungsdienste Dritter in Anspruch genommen werden (§ 127d VAG 2016). VU sind für die Auswahl adäquater Vertriebskanäle verantwortlich.
- Sobald VU von Fehlverhalten ihrer Vertriebspartner Kenntnis erlangen oder entsprechende Anhaltspunkte für mögliches Fehlverhalten haben, ist darauf entsprechend zu reagieren (zB durch Hinwirken auf die Einhaltung der originären Informations- und Wohlverhaltenspflichten durch externe Vertriebspartner).

- **§ 129 Abs 3 VAG 2016:** *Versicherungsunternehmen müssen die von ihnen konzipierten und vermarkteten oder vertriebenen Versicherungsprodukte verstehen und die im Rahmen einer ordnungsgemäßen Geschäftsorganisation **zumutbaren Schritte** unternehmen, um zu gewährleisten, dass die Versicherungsprodukte an den festgelegten Zielmarkt vermarktet oder vertrieben werden.*
- **Art 8 Abs 4 DelVO (EU) 2017/2358:** *Die Hersteller ergreifen **geeignete Maßnahmen**, um zu überwachen, dass die Versicherungsvertrieber entsprechend den Zielen der von den Herstellern festgelegten Produktgenehmigungsverfahren handeln. Insbesondere überprüfen sie regelmäßig, ob die Versicherungsprodukte auf dem ermittelten Zielmarkt vertrieben werden. Diese Überwachungspflicht erstreckt sich nicht auf die allgemeinen regulatorischen Anforderungen, denen die Versicherungsvertrieber bei der Ausführung von Versicherungsvertriebstätigkeiten für einzelne Kunden genügen müssen. **Die Überwachungstätigkeiten müssen angemessen sein und den Merkmalen und dem Rechtsrahmen der betreffenden Vertriebskanäle Rechnung tragen.***
- **§ 7 Abs 2 Landesregeln für Versicherungsvermittlung:** *[...] und es sind **zumutbare Schritte** zu unternehmen, um zu gewährleisten, dass die Versicherungsprodukte an den bestimmten Zielmarkt vertrieben werden.*

- **Aktives Monitoring** (zumutbare Kontrolle) des Vertriebs am Zielmarkt!
- Maßnahmen müssen **geeignet** sein.
- Angemessene Überwachungstätigkeit gefordert, die den Merkmalen und Rechtsrahmen der betreffenden (nationalen) Vertriebskanäle Rechnung trägt.
- Hier gilt, dass vorhandene interne Informationsquellen, zB anlässlich der Polizzierung einlangende Informationen und Daten **aktiv und systematisch** zu nutzen sind, um die Zielmarktkonformität zu überprüfen.
- Stichprobenartige Überprüfungen der „Beratungsprotokolle“ werden – je nach deren inhaltlichen Ausgestaltung – geboten sein. Eine standardmäßige Einforderung aller Beratungsprotokolle hingegen nicht.

„PASSIVE“ KONTROLL- UND ÜBERWACHUNGSPFLICHTEN

§ 131 VAG 2016: **Ermittlung der Wünsche und Bedürfnisse**

[...]

(3) Die Pflichten gemäß Abs. 1 bestehen nicht, wenn der Vertrag über einen dazu berechtigten Dritten vertrieben wird, es sei denn das Versicherungsunternehmen hat Grund zu der Annahme, dass dem Versicherungsnehmer dessen Wünschen und Bedürfnissen nicht entsprechende Verträge angeboten werden.

§ 132 VAG 2016: **Beratung**

[...]

(3) Die Pflichten gemäß Abs. 1 sowie § 130 Abs. 1 Z 1 lit. b bestehen nicht, wenn der Vertrag über einen dazu berechtigten Dritten vertrieben wird, es sei denn das Versicherungsunternehmen hat Grund zu der Annahme, dass der Versicherungsnehmer von diesem nicht ordnungsgemäß beraten wird.

WANN HAT EIN VU „GRUND ZU DER ANNAHME“?

- Das VU darf grundsätzlich davon ausgehen, dass der Versicherungsvermittler seine Pflichten erfüllt.
- „**passive**“ Monitoringpflicht, dh:
 - ✓ Vorhandene interne Informationsquellen sind zu nutzen, zB anlässlich der Polizzierung einlangende Informationen und Daten, Daten aus internem Beschwerdemanagement und aus der Schadenbearbeitung.
 - ✓ Sich daraus ergebenden Anhaltspunkten ist entsprechend nachzugehen.
 - ✓ Um den „Grund zu der Annahme“ verifizieren zu können, kann es je nach den Umständen des Einzelfalls erforderlich sein, das entsprechende Beratungsprotokoll anzufordern.
- Grund zur Annahme ≠ **proaktive**, systematische Überprüfung

ZIVILRECHTLICHE ZURECHENBARKEIT DES VERHALTENS VON VERSICHERUNGSVERMITTLERN



- Versicherern ist das (Fehl-)Verhaltens von **Versicherungsagenten** zivilrechtlich gemäß §§ 43, 44 VersVG zurechenbar.
- Vereinbarung von Vorgaben im Rahmen der Privatautonomie zur **Begrenzung des operationalen Risikos** (unter Berücksichtigung der gesetzlich zulässigen Grenzen)
- **Stichprobenartige Überprüfung** der Einhaltung der Wohlverhaltenspflichten durch Versicherungsagenten ist aufgrund der Erfüllungsgehilfenhaftung uU zur Begrenzung des operationalen Risikos (§ 110 Abs 7 VAG 2016) indiziert.

FINANZMARKTAUFSICHT ÖSTERREICH

■ Kompetenz

■ Kontrolle

■ Konsequenz