



Leiðbeinandi tilmæli
um starfshætti váttryggingamiðlara

nr. 7/2002

Gefið út skv. 2. mgr. 8. gr. laga nr. 87/1998 um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi

20. desember 2002

Inngangur.

Fjármálaeftirlitið hefur eftirlit með starfsháttum váttryggingamiðlara og að þeir séu í samræmi við þau lög og reglur sem um starfsemi váttryggingamiðlara gilda. Fjármálaeftirlitið hefur samkvæmt 2. mgr. 8. gr. laga nr. 87/1998 um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi heimild til að gefa út og birta opinberlega almenn leiðbeinandi tilmæli um starfsemi eftirlitsskyldra aðila.

Fjármálaeftirlitið hefur í samskiptum sínum við neytendur og váttryggingamiðlara og starfsfólk þeirra orðið vart við þörf á reglum um starfshætti váttryggingamiðlara og váttryggingasölumanna sem starfa á vegum þeirra. Reglugerð nr. 853/1999 um miðlun váttrygginga tekur að mörgu leyti til starfshátta váttryggingamiðlara en nær einungis að litlu leyti til starfshátta þeirra váttryggingasölumanna sem starfa á vegum viðkomandi váttryggingamiðlara.

Á vettvangi Evrópusambandsins hefur verið samþykkt tilskipun um miðlun váttrygginga og er gert ráð fyrir að Ísland þurfi að innleiða ákvæði tilskipunarinnar fyrir árslok 2003. Síðastliðið vor skipaði viðskiptaráðherra nefnd sem hefur það hlutverk að endurskoða þau ákvæði laga um váttryggingastarfsemi nr. 60/1994 sem fjalla um starfsemi váttryggingamiðlara og annarra þeirra er koma að milligöngu um sölu váttrygginga í samræmi við tilskipun Evrópusambandsins um miðlun váttrygginga. Því er ljóst að breytinga er von á lagaumhverfi váttryggingamiðlunar.

Fjármálaeftirlitið hefur í samskiptum sínum við neytendur og váttryggingamiðlara orðið vart við að reglur skorti um ýmis atriði í tengslum við miðlun váttrygginga. Eftirfarandi tilmæli eru því að miklu leyti unnin í tilefni af þeim erindum og athugasemdum sem Fjármálaeftirlitinu hafa borist og má sem dæmi um slíkt nefna ákvæði 9. gr. og 14. gr. tilmælanna. Einnig hefur verið litið til fyrrnefndrar tilskipunar Evrópusambandsins um miðlun váttrygginga og reglna annarra Evrópuþjóða og samtaka innan þeirra um miðlun váttrygginga en sem dæmi um slíkt má nefna reglur Samtaka breskra váttryggjenda (Association of British Insurers) um starfshætti þeirra sem starfa við miðlun váttrygginga annarra en starfsleyfishafanna sjálfra.

Fjármálaeftirlitið veitti aðilum tækifæri til þess að koma sjónarmiðum sínum á framfæri við undirbúning tilmæla þessara.

Leiðbeinandi tilmæli um starfshætti váttryggingamiðlara

Fjármálaeftirlitið gefur út eftirfarandi almenn leiðbeinandi tilmæli með heimild í 2. mgr. 8. gr. laga nr. 87/1998 um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi.

Almenn ákvæði.1. gr. *Gildissvið.*

Tilmæli þessi eiga við um miðlun váttrygginga. Samkvæmt 1. gr. reglugerðar nr. 853/1999 um miðlun váttrygginga felst m.a. í miðlun;

1. að undirbúa samninga um váttryggingu,
2. gerð slíkra samninga,
3. aðstoð við framkvæmd á slíkum samningum, einnig þegar krafa um váttryggingabætur er sett fram.

2. gr. *Skilgreiningar.*

Með *váttryggingamiðlara* í tilmælum þessum er átt við einstakling eða lögaðila sem fengið hefur starfsleyfi hér á landi eða verið skráður í váttryggingamiðlaraskrá, sbr. 3. gr. reglugerðar nr. 853/1999 um miðlun váttrygginga.

Með *váttryggingasöllumanni* í tilmælum þessum er átt við einstakling sem ekki er váttryggingamiðlari en hefur með höndum störf sem talin eru í 1. gr. reglugerðar nr. 853/1999 um miðlun váttrygginga án þess að bera ábyrgð vegna váttryggingasamninga sem komið er á milli váttryggingartaka og váttryggingafélaga, sbr. og 7. gr. laga um váttryggingastarfsemi nr. 60/1994.

Þekking, starfsreynsla og ábyrgð.3. gr. *Váttryggingamiðlalarar.*

Váttryggingamiðlari skal:

1. Búa yfir þekkingu og starfsreynslu á sviði váttrygginga og hafa yfirsýn yfir rekstur viðkomandi váttryggingamiðlunar.
2. Gæta þess að faglegur framkvæmdastjóri váttryggingamiðlunar hafi yfirsýn yfir rekstur viðkomandi váttryggingamiðlunar.
3. Takmarka fjölda váttryggingasöllumanna er starfa á vegum hans svo fullvíst megi telja að hann hafi yfirsýn yfir reksturinn.
4. Sjá til þess að váttryggingasöllumenn sem starfa á vegum hans búi yfir nægilegri þekkingu og starfsreynslu.
5. Sjá til þess að váttryggingasöllumenn hafi þekkingu á meginatriðum laga um váttryggingastarfsemi nr. 60/1994, laga um váttryggingarsamninga nr. 20/1954 og laga um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi nr. 87/1998.
6. Gæta þess að váttryggingasöllumaður starfi í fullu samræmi við þær reglur sem gilda um miðlun váttrygginga auk þess sem starfið sé leyst af hendi í samræmi við góðar venjur og viðskiptahætti í váttryggingaviðskiptum.

4. gr. *Váttryggingasöllumenn.*

Váttryggingasöllumönnum ber að gæta þess að uppfylla þær kröfur sem váttryggingamiðlari gerir til hans, sbr. 3. gr. tilmæla þessara.

5. gr. *Ráðningar- eða verksamningur.*

Vátryggingamiðlari og vátryggingasölumaður sem starfar á vegum hans skulu gera með sér skriflegan ráðningar- og/eða verksamning en í honum skal kveðið á um réttindi og skyldur aðila, þ. á m. um að vátryggingasölumaður starfi á ábyrgð og undir stjórn og eftirliti vátryggingamiðlarans, sbr. 20. gr. reglugerðar nr. 853/1999 um miðlun vátrygginga.

Starfshættir.

6. gr. Kynning.

Vátryggingamiðlari eða vátryggingasölumaður skal gera grein fyrir sjálfum sér, þeirri vátryggingamiðlun sem hann starfar fyrir og þeim vátryggingafélögum sem miðlað er til, þegar hann nálgast viðskiptavin.

7. gr. Takmörk ráðgjafar.

Vátryggingamiðlari eða vátryggingasölumaður skal einungis veita ráðgjöf á þeim sviðum vátrygginga sem hann hefur nægilega þekkingu á, ella skal hann leita aðstoðar eða mæla með að leitað verði til annars vátryggingamiðlara/vátryggingasölmanns.

8. gr. Hlutlæg ráðgjöf.

Vátryggingamiðlari eða vátryggingasölumaður skal á hlutlægan hátt veita ráðgjöf og aðstoð um þá valkosti í vátryggingum sem í boði eru á vátryggingamarkaði og samrýmast vátryggingaþörf vátryggingartakans sem hann starfar fyrir. Allar auglýsingar og gögn ætluð almenningsi skulu veita hlutlægar upplýsingar um þá þjónustu sem veitt er og skal hlutleysis gætt gagnvart einstökum vátryggingafélögum.

9. gr. Samanburður á vátryggingum.

Vátryggingamiðlari og vátryggingasölumaður skulu gæta þess að fara ekki með ónákvæmar eða ósanngjarnar fullyrðingar í garð annarra vátryggingasölmanna, vátryggingamiðlara eða vátryggingafélaga. Ef gerður er samanburður á tegundum vátrygginga skal á rökstuddan hátt gerð grein fyrir því sem frábrugðið er með tegundum vátrygginganna.

10. gr. Trúnaðarupplýsingar.

Fara skal með allar upplýsingar er væntanlegur vátryggingartaki veitir þeim er vátrygginguna býður sem trúnaðarmál gagnvart óviðkomandi aðilum. Vátryggingamiðlari skal gæta þess að fullnægt sé skilyrðum laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 77/2000.

Upplýsingaskylda.

11. gr. Vátryggingafélög sem miðlað er til.

Vátryggingamiðlari eða vátryggingasölumaður skal upplýsa væntanlegan vátryggingartaka um hvort hann miðli vátryggingum í viðkomandi greinaflokki frá einu eða fleiri vátryggingafélagi og um nöfn þeirra vátryggingafélaga sem hann hefur heimild til að miðla til.

12. gr. *Þóknun.*

Vekja skal athygli væntanlegs vátryggingartaka á rétti hans á upplýsingum um þóknun sem vátryggingamiðlari þiggur vegna viðskiptanna, sbr. 82. gr. laga nr. 60/1994 um vátryggingastarfsemi.

13. gr. *Umboð.*

Vátryggingamiðlari eða vátryggingasölumaður skal upplýsa væntanlegan vátryggingartaka í skriflegum samningi um í hverju umboð vátryggingamiðlunarinnar felst, hversu víðtækt það er og til hvaða þátta á starfssviði hans það nær. Samningurinn má vera í formi staðlaðs umboðs eða yfirlýsingar. Einnig skal koma fram hvort vátryggingamiðlun sé heimilt að taka við fjármunum fyrir hönd umbjóðenda og um skil á þeim.

14. gr. *Efnisatriði vátryggingar.*

Upplýsa skal væntanlegan vátryggingartaka um mikilvægustu atriði þeirra vátryggingaskilmála er um vátrygginguna gilda og ganga úr skugga um að væntanlegur vátryggingartaki hafi skilning á gildissviði vátryggingarinnar. Einnig skal upplýsa væntanlegan vátryggingartaka um helstu takmarkanir og undantekningar sem um vátrygginguna gilda. Þá skal upplýsa væntanlegan vátryggingartaka um öll þau gjöld, upphæð þeirra og ástæðu, sem hugsanlega gætu bæst við iðgjald vátryggingarinnar.

15. gr. *Ábyrgð á veitingu heilsufarsupplýsinga.*

Væntanlegur vátryggingartaki skal upplýstur um að þær heilsufarsupplýsingar sem veittar eru þeim er miðlar vátryggingunni, séu á ábyrgð þess fyrrnefnda og um afleiðingar þess að gefnar eru rangar eða ónákvæmar heilsufarsupplýsingar.

16. gr. *Önnur upplýsingaskylda.*

Vátryggingamiðlari eða vátryggingasölumaður skal upplýsa væntanlegan vátryggingartaka um tengsl vátryggingamiðlara við einstök vátryggingafélög sem gætu haft áhrif á ráðgjöf og aðstoð við vátryggingartakann.

Vátryggingamiðlari eða vátryggingasölumaður skal gæta upplýsingaskyldu samkvæmt VI. kafla laga um vátryggingastarfsemi nr. 60/1994, þ. á m. upplýsinga um efni þeirrar löggjafar sem samningsaðilar hyggjast semja um að gildi um samninginn, einnig um þá aðila sem hafa með höndum þjónustu vegna kvörtunar- og ágreiningsmála vegna vátryggingasamninga við vátryggingafélög og um rétt væntanlegs vátryggingartaka til að fá samið um val á löggjöf um vátryggingasamning, sbr. 56. gr. og 61. - 63. gr. nefndra laga.

17. gr. Kröfur og þarfir váttryggingartaka.

Áður en tekin er ákvörðun um hvaða váttryggingasamningur skuli gerður skal váttryggingamiðlari eða váttryggingasölumaður skilgreina kröfur og þarfir váttryggingartakans og skýra frá þeim ástæðum sem liggja að baki ráðleggingum hans til váttryggingartakans.

18. gr. Form upplýsinga.

Allar þær upplýsingar sem nefndar eru í greinum 11. - 16. skal veita:

1. Skriflega eða með öðrum áþreifanlegum miðli, t.d. veraldarvefnum,
2. Á skýran og nákvæman hátt sem viðtakandanum er skiljanlegur,
3. Á íslensku eða öðru tungumáli sem báðir aðilar samþykkja.

Heimilt er að víkja frá skriflegri upplýsingagjöf að hluta eða að verulegu leyti ef viðskiptavinurinn samþykkir það með formlegum hætti.

Fylgja skal upplýsingagjöfinni eftir munnlega þannig að tryggt þyki að váttryggingartaki geri sér grein fyrir efni upplýsinganna.

Ýmis ákvæði.*19. gr. Staðfesting á starfsábyrgðartryggingu.*

Váttryggingamiðlari skal við endurnýjun á starfsábyrgðartryggingu sinni skv. 7. tl. 6. gr. reglugerðar nr. 853/1999 um miðlun váttrygginga, senda Fjármálaeftirlitinu staðfestingu á starfsábyrgðartryggingu sinni.