



Leiðbeinandi tilmæli

**Leiðbeinandi tilmæli um starfshætti váttryggingasölumanna
váttryggingamiðlara, váttryggingaumboðsmanna og
váttryggingafélaga**

Nr. 3/2007

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

21. maí 2007

I. Inngangur.

Fjármálaeftirlitið hefur eftirlit með starfsháttum váttryggingafélaga og váttryggingamiðlara. Það skal gæta þess að starfshættir þeirra séu í samræmi við þau lög og reglur sem um starfsemina gilda og að starfsemi þeirra sé að öðru leyti í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti sbr. ákvæði laga um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi nr. 87/1998 og ákvæði laga um váttryggingastarfsemi nr. 60/1994 og ákvæði laga um miðlun váttrygginga nr. 32/2005.

Fjármálaeftirlitið hefur samkvæmt 2. mgr. 8. gr. nefndra laga um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi heimild til að gefa út og birta opinberlega almenn leiðbeinandi tilmæli um starfsemi eftirlitsskyldra aðila.

Lög um miðlun váttrygginga nr. 32/2005 kveða á um upplýsingaskyldu váttryggingamiðlara og váttryggingaumboðsmanna og váttryggingasölumanna. Váttryggingasölumaður er starfsmaður sem starfar á vegum og á ábyrgð váttryggingamiðlara, váttryggingaumboðsmanns eða váttryggingafélags við miðlun váttrygginga. Umrædd lög kveða m.a. á um skyldur váttryggingamiðlara og váttryggingaumboðsmanna og starfsfólks þeirra til að veita væntanlegum váttryggingartaka skriflegar upplýsingar um kröfur hans og þarfir. Aðilum ber að skýra viðkomandi frá þeim ástæðum sem liggja að baki ráðleggingum hans. Rökstuðningurinn skal taka mið af eðli þess váttryggingarsamnings sem mælt er með. Umrædd lög eru afdráttarlaus varðandi skyldur váttryggingamiðlara og umboðsmanna og starfsmanna þeirra t.d. varðandi rökstudda ráðgjöf. Fjármálaeftirlitið telur mikilvægt að samskonar reglur gildi um starfsemi váttryggingasölumanna hvort heldur sem þeir starfi á ábyrgð váttryggingamiðlara eða váttryggingaumboðsmanna eða váttryggingafélaga. Þörf er á hliðstæðum reglum. Lög um váttryggingastarfsemi nr. 60/1994 fjalla að mörgu leyti um starfshætti váttryggingafélaga en einungis að litlu leyti um starfshætti sölufólks váttryggingafélaga.

Í II. og XI. kafla laga um váttryggingarsamninga nr. 30/2004 er fjallað um upplýsingaskyldu váttryggingafélags þegar um skaða- og persónutryggingar er að ræða. Í athugasemdum frumvarpsins með 4. gr. og 64. gr. laganna, kemur efnislega fram að

Þegar um sölu váttrygginga er að ræða þá skuli váttryggingafélag láta fara fram þarfagreiningu á váttryggingaþörf væntanlegs váttryggingartaka. Ráðgjöfin þ.á m. rökstuðningur þarf að taka mið af eðli þess váttryggingarsamnings sem mælt er með. Við töku váttryggingar skal váttryggingafélag, eða sá sem kemur fram fyrir þess hönd, sjá til þess að váttryggingartaki fái nauðsynlega ráðgjöf um hvernig þörfum hans um váttryggingavernd er mætt með váttryggingunni. Það teljast vandaðir starfshættir að rökstuðningur fylgi þarfagreiningu, en hann tryggir jafnframt að þarfagreining hafi farið fram og er forsenda þess að væntanlegur váttryggingartaki geti metið á hvaða forsendum váttryggingaþörf hans sé grundvölluð. Þessa kröfu má jafnframt leiða af 12. gr. nefndra laga um váttryggingastarfsemi en skv. henni hefur Fjármálaeftirlitið eftirlit með því að upplýsingaskyldu laganna sé fullnægt og getur í því skyni kallað eftir gögnum frá félögunum. Af því leiðir að fyrrgreind gögn þ.á m. upplýsingar um rökstuðning, þurfa að vera vistuð hjá félögunum á varanlegum miðli¹.

1. kafli.

Almenn ákvæði.

1. gr. *Gildissvið.*

Tilmæli þessi eiga við um sölu váttrygginga þ.á m. ráðgjöf og upplýsingar sem veittar eru vegna hennar.

2. gr. *Skilgreining.*

Með *váttryggingasöllumanni* í tilmælum þessum er átt við einstakling sem starfar á vegum eða í umboði tiltekins váttryggingafélags, váttryggingaumboðsmanns eða váttryggingamiðlara á grundvelli ráðningar- eða verksamnings sbr. til hliðsjónar 4. tl. 3. gr. laga um miðlun váttrygginga nr. 32/2005.

¹ *Varanlegur miðill telst vera, auk pappírs, sérhvert tæki sem gerir viðskiptamanni kleift að geyma upplýsingar sem beint er til hans persónulega, á þann hátt að hægt sé að nálgast þær til að fletta upp í þeim síðar, í hæfilegan tíma eftir tilgangi upplýsinganna og sem gerir kleift að afrita upplýsingarnar sem geymdar eru óbreyttar. Sem dæmi þessa má nefna upptökur, tölvupóst og önnur rafræn gögn.*

2. kafli.**Þekking og ábyrgð.**

3. gr.

Þekking á sviði váttrygginga.

Váttryggingamiðlari, váttryggingaumboðsmaður og váttryggingafélag skulu sjá til þess að starfsfólk þess:

- a) Búi yfir nægilegri þekkingu á því sviði váttrygginga sem það starfar á og þeim lögum og reglum sem gilda.
- b) Veiti ráðgjöf á faglegan hátt og taki mið af hagsmunum þess viðskiptavinar sem ráðgjöfin er veitt.
- c) Leysi starf sitt af hendi í samræmi við góðar venjur og viðskiptahætti í váttryggingaviðskiptum.
- d) Starfi í samræmi við þær reglur sem gilda um sölu váttrygginga, þ.á m. varðandi upplýsingaskyldu skv. II. og IX. kafla laga um váttryggingarsamninga nr. 30/2004.

4. gr.

Ráðningar- eða verksamningur.

Aðilar skulu gera með sér skriflegan ráðningar- og/eða verksamning, þar sem kveðið skal á um réttindi og skyldur aðila, þ.á m. um að viðkomandi sölumaður starfi á ábyrgð og undir stjórn og eftirliti váttryggingafélagsins, váttryggingaumboðsmanns eða váttryggingamiðlara.

Váttryggingafélag, váttryggingaumboðsmaður eða váttryggingamiðlari ber faglega ábyrgð á starfsháttum þess starfsfólks sem fram kemur í nafni viðkomandi. Mikilvægt er að starfsmaður með fullnægjandi þekkingu annist sölu váttrygginga. Váttryggingastarfsemi og miðlun váttrygginga er háð starfsleyfi og því mikilvægt að eftirlitsskyldir aðilar framvísi ekki faglegri ábyrgð sinni á starfseminni yfir á aðra aðila.

3. kafli.**Starfshættir.**

5. gr.

Skilríki.

Vátryggingasölumaður skal framvísa skilríkjum er hann nálgast viðskiptavini sbr. 8. gr. og 68. gr. laga um vátryggingarsamninga nr. 30/2004 og 26. gr. og 47. gr. laga um miðlun vátrygginga nr. 32/2005.

6. gr.

Takmörk ráðgjafar.

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 aðila.

7. gr.

Ráðgjöf í samræmi við þarfir viðskiptavinar.

Við gerð vátryggingarsamings skal vátryggingasölumaður skilgreina kröfur og þarfir væntanlegs vátryggingartaka. Mikilvægt er að afla þeirra upplýsinga sem nauðsynlegar eru til þess að félagið geti metið þarfir væntanlegs vátryggingartaka. Mikilvægt er að vátryggingartaki veiti allar þær upplýsingar sem óskað er eftir og sem honum er heimilt að veita, svo félagið geti sinnt upplýsingaskyldu sinni og áhættumati.

Auglýsingar og gögn ætluð almenningi skulu veita faglegar upplýsingar um þá þjónustu sem veitt er.

8. gr.

Samanburður á vátryggingum.

Vátryggingasölumaður skal gæta þess að fara ekki með ónákvæmar eða ósanngjarnar fullyrðingar í garð annarra eftirlitsskyldra aðila.

Ef gerður er samanburður á tegundum vátrygginga skal á rökstuddan hátt gerð grein fyrir því sem frábrugðið er með þeim.

9. gr.

Trúnaðarupplýsingar.

Fara skal með allar persónuupplýsingar sem væntanlegur váttryggingartaki veitir vegna mögulegrar váttryggingatöku sem trúnaðarmál.

Þess skal gætt að fullnægt sé skilyrðum laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 77/2000 eftir því sem við á.

4. kafli.

Upplýsingaskylda.

10. gr.

Efnisatriði váttryggingar.

Við töku váttryggingar skal váttryggingasölumaður leitast við að upplýsa væntanlegan váttryggingartaka um eftirfarandi:

- a) Mikilvægustu atriði þeirra váttryggingaskilmála er um váttrygginguna gilda.
- b) Helstu takmarkanir og undantekningar sem um váttrygginguna gilda.
- c) Þær reglur sem orðið geta til lækkunar eða hækkunar iðgjalds.
- d) Ef váttryggingartaka eru ekki afhentir váttryggingarskilmálar við sölu váttryggingar skal honum gerð grein fyrir því hvar hann geti nálgast þá t.d. á heimasíðu váttryggingafélagsins.
- e) Mikilvægt er að gæta þess við töku váttryggingar að váttryggingarfjárhæðin sé í samræmi við váttryggingaþörf váttryggingataka hverju sinni og að gætt sé hliðsjónar af annarri váttryggingavernd sem váttryggingartaki hefur.

Nánar er kveðið á um upplýsingaskyldu við töku váttryggingar í II. kafla og XI. kafla laga um váttryggingarsamninga nr. 30/2004 og ákvæðum laga um miðlun váttrygginga nr. 32/2005.

11. gr.

Rökstuðningur ráðgjafar

Áður en gerður er váttryggingarsamingur skal váttryggingasölumaður váttryggingamiðlara eða váttryggingaumboðsmanns gæta upplýsingaskyldu um rökstuðning ráðgjafar sam-

kvæmt 31. gr. og 52. gr. laga um miðlun váttrygginga nr. 32/2005 og 33. gr. og 54. gr. sömu laga.

Áður en váttryggingarsamningur er gerður skal váttryggingasölumaður váttryggingafélags skýra væntanlegum váttryggingartaka frá þeim ástæðum sem liggja að baki ráðleggingum hans. Rökstuðningur skal taka mið af eðli þess váttryggingarsamnings sem mælt er með. Ekki er gerð krafa að váttryggingartaki undirriti yfirlýsingu þess efnis að ráðgjöf og rökstuðningur hafi farið fram, heldur er ákvörðun um slíkt lögð í hendur aðila.

12. gr.

Endurgjald.

Þjóði starfsfólk váttryggingafélaga fleiri en eina tegund váttryggingar í sömu grein og fái það mismunandi endurgjald fyrir sölu hvernar tegundar, skal það vekja athygli væntanlegs váttryggingartaka á rétti hans á upplýsingum um endurgjaldið sem það fær vegna viðskiptanna.

Um upplýsingaskyldu váttryggingasölumanna váttryggingamiðlara og váttrygginga-umboðsmanna um endurgjald fer samkvæmt ákvæðum laga um miðlun váttrygginga.

13. gr.

Önnur upplýsingaskylda.

Váttryggingasölumaður skal gæta upplýsingaskyldu samkvæmt II. og XI. kafla laga um váttryggingarsamninga nr. 30/2004, þ.á m. skal upplýsa um þá aðila sem hafa með höndum þjónustu vegna kvörtunar- og ágreiningsmála vegna váttryggingarsamninga við váttryggingafélög og um rétt væntanlegs váttryggingartaka til að fá samið um val á löggjöf um váttryggingarsamninga.

14. gr.

Ábyrgð á veitingu heilsufarsupplýsinga.

Heilsufarsupplýsingar eru á ábyrgð váttryggingartaka og eftir atvikum hinna váttryggðu. Þeir skulu, eftir bestu vitund, veita rétt og tæmandi svör við spurningum váttryggingafélagsins um heilsufar.

Mikilvægt er að váttryggingartaka og eftir atvikum váttryggðum sé gerð grein fyrir því að þeir skulu að eigin frumkvæði veita upplýsingar um sérstök atvik sem þeir vita, eða mega vita, að hafa verulega þýðingu fyrir mat félagsins á áhættu.

Á meðan váttryggingafélagið hefur ekki samþykkt að veita váttryggingu getur það óskað eftir upplýsingum sem hafa þýðingu fyrir mat þess á áhættunni. Váttryggingafélag skal gæta þess að beiðni þess um upplýsingar þ.á m. heilsufarsspurningar séu skýrar þannig að aðilar þurfi ekki að vera í vafa um efni þeirra og mögulega þýðingu.

Þegar váttryggingafélag ákveður að óska upplýsinga um sjúkdóma sem váttryggingartaki, váttryggður, eða foreldri hans eða systkini hans, eru haldin eða hafa verið haldin, sbr. nánar 73. gr. og 82. – 83. gr. laga um váttryggingarsamninga nr. 30/2004, skulu aðilar upplýstir um að þær heilsufarsupplýsingar sem þeir veita séu á þeirra ábyrgð og um mögulegar afleiðingar þess að gefnar eru rangar eða ónákvæmar heilsufarsupplýsingar. Undirstrika skal mikilvægi þess að aðilar geri sér grein fyrir því að váttryggingarsamningar um persónuþryggingar eru alla jafnan til langs tíma og því mikilvægt að fullnægjandi upplýsingar um heilsufar séu veittar við töku váttryggingarinnar til þess að váttryggingafélagið geti metið raunverulega áhættu sína samhliða mati á váttryggingaþörf viðkomandi aðila. Liður í áhættumati við gerð samnings um persónuþryggingar er að afla upplýsinga um heilsufar þess sem váttryggja á og athuga hvort váttrygging skuli veitt samkvæmt almennum skilmálum og venjulegu iðgjaldi eða hvort ástæða sé til að undanskilja tiltekna áhættu eða taka ákvörðun um sértækt iðgjald eða synja töku váttryggingar. Ef rétt þykir að afla heilsufarsupplýsinga frá öðrum en váttryggingartaka eða váttryggðum skal áður en þeirra er aflað liggja fyrir skriflegt upplýst samþykki þess sem aflað er upplýsinga um.

Synji váttryggingafélag að veita persónuþryggingu skal það upplýsa váttryggingartaka og hina váttryggðu um að þeir eigi rétt á því að félagið rökstyðji synjunina. Félagið skal jafnframt upplýsa að sá sem ekki vill una rökstuðningi félagsins eða telur hann ekki réttan geti skotið máli sínu til Úrskurðarnefndar í váttryggingamálum og/eða dómstóla.

Heilsufarsupplýsingar, sem váttryggingafélag aflar samkvæmt grein þessari, skal varðveita á þann hátt að enginn hafi aðgang að þeim nema sá er nauðsynlega þarf þess starfs síns vegna við afgreiðslu váttryggingarbeiðinnar og eftir atvikum á síðari stigum við umfjöllun þeirrar váttryggingar sem sprottin er af beiðninni. Sérhver starfsmaður

vátryggingafélags sem fær vitneskju um upplýsingarnar, skal lofa að gæta fyllstu þagmælsku um þær og undirrita yfirlýsingu þar að lútandi í samræmi við ákvæði 3. mgr. 35. gr. laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Sama gildir um þá trúnaðarráðgjafa félagsins sem fá vitneskju um upplýsingarnar, en eru ekki bundnir þagnarskyldu samkvæmt lögum.

Hver sá sem annast sölu vátrygginga skal gæta þess að fræðsluskyldu samkvæmt 20. gr. laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga sé fullnægt.

Notkun heilsufarsupplýsinga samkvæmt grein þessari skal bundin við afgreiðslu þeirrar vátryggingarbeiðni sem öflun upplýsinganna tengist og eftir atvikum við þá vátryggingu sem stofnað er til á grundvelli beiðninnar eða annarra persónutrygginga sem vátryggður hefur hjá félaginu.

15. gr.

Form upplýsinga.

Allar þær upplýsingar sem nefndar eru í greinum 10. – 14. skulu vera settar fram:

1. Skriflega eða með öðrum varanlegum miðli.
2. Á skýran og nákvæman hátt sem viðtakandanum er skiljanlegur.
3. Á íslensku eða öðru tungumáli sem aðilar samþykkja.

Vátryggingasölumanni vátryggingafélags er heimilt að víkja frá skriflegri upplýsingagjöf að hluta eða að verulegu leyti ef ljóst er að viðskiptavinurinn samþykkir slíkt eða þegar vátryggingaverndar er þörf þegar í stað. Þegar eftir gerð vátryggingasamnings skal starfsfólk vátryggingafélaga leitast við að veita upplýsingar í samræmi við 1. tölulið.

Reykjavík 21. maí 2007

FJÁRMÁLAEFTIRLITIÐ

Jónas Fr. Jónsson

Rúnar Guðmundsson