



Leiðbeinandi tilmæli
um starfshætti sölufólks váttryggingafélaga.

Ekki í gildi
nr. 6/2003

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

22. desember 2003

Inngangur.

Fjármálaeftirlitið hefur eftirlit með starfsháttum váttryggingafélaga og að þeir séu í samræmi við þau lög og reglur sem um starfsemi váttryggingafélaga 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 váttryggingafélög orðið vart við þörf á reglum um starfshætti váttryggingafélaga og sölufólks sem starfar á vegum þeirra. Lög um váttryggingastarfsemi nr. 60/1994 fjalla að mörgu leyti um starfshætti váttryggingafélaga en einungis að litlu leyti um starfshætti þess sölufólks sem starfar á vegum váttryggingafélaga.

Fjármálaeftirlitið hefur orðið vart við að reglur skorti um ýmis atriði í tengslum við sölu 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 11. - 13. gr. gr. tilmælanna.

Þann 20. desember 2002 gaf Fjármálaeftirlitið út leiðbeinandi tilmæli nr. 7/2002 um starfshætti váttryggingamiðlara. Fjölluðu þau einnig um starfshætti starfsfólks þeirra. Voru tilmælin sett af svipuðum ástæðum og hér að framan er getið. Ljóst er að einnig er þörf á svipuðum reglum um starfsfólk váttryggingafélaga.

Með leiðbeinandi tilmælum þessum er stefnt að því að svipaðar kröfur verði gerðar til starfsfólks váttryggingafélaga og gerðar eru til starfsfólks váttryggingamiðlara þó með þeim undantekningum sem við eiga hverju sinni m.t.t. til eðlis hvorrar starfsemi fyrir sig. Megintilgangur tilmælanna er að stuðla að því að starfshættir starfsfólks váttryggingafélaga verði í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti.

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

Leiðbeinandi tilmæli um starfshætti sölufólks váttryggingafélaga.

1. kafli.

Almenn ákvæði.

1. gr. *Gildissvið.*

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

2. gr. *Skilgreining.*

Með *starfsfólki váttryggingafélaga* í tilmælum þessum er átt við einstakling sem starfar á vegum eða í umboði tiltekins váttryggingafélags á grundvelli ráðningar- eða verksamnings.

2. kafli.

Þekking og ábyrgð.

3. gr. *Váttryggingafélag.*

Váttryggingafélag skal sjá til þess að starfsfólk þess:

1. Búi yfir nægilegri þekkingu á því sviði váttrygginga sem það starfar á og þeim lögum og reglum sem á sviðinu gilda.
2. Starfi í fullu samræmi við þær reglur sem gilda um starfsemi váttryggingafélaga.
3. Veiti ráðgjöf á faglegan hátt og taki mið af hagsmunum þess viðskiptavinar sem ráðgjöfin er veitt.
4. Veiti viðskiptavini allar þær upplýsingar sem lög og reglur kveða á um að veita skuli og nauðsynlegar teljist svo sem skýrust mynd fáist af þeirri váttryggingu sem boðin er.
5. Leysi starf sitt af hendi í samræmi við góðar venjur og viðskiptahætti í váttryggingaviðskiptum.

4. gr. *Starfsfólk váttryggingafélaga.*

Starfsfólk váttryggingafélags skal gæta þess að uppfylla þær kröfur sem til þess eru gerðar, sbr. 3. gr. tilmæla þessara.

5. gr. *Ráðningar- eða verksamningur.*

Váttryggingafélag og starfsfólk þess 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 starfi á ábyrgð og undir stjórn og eftirliti váttryggingafélagsins.

Váttryggingafélag skal gæta þess að hver sá sem er í þjónustu eða kemur fram fyrir hönd þess starfi í fullu samræmi við þær reglur sem gilda um sölu váttrygginga, þ. á m. varðandi upplýsingaskyldu skv. 6. kafla laga um váttryggingastarfsemi nr. 60/1994.

Fjármálaeftirlitið telur að váttryggingafélag beri ekki einungis ábyrgð á starfsháttum starfsfólks síns sem gert hefur ráðningarsamning við félagið heldur einnig því starfsfólki sem félagið gerir verksamning

við. Vátryggingafélag ber faglega ábyrgð á starfsháttum alls þess starfsfólks sem fram kemur í nafni félagsins og verður því ekki talið í samræmi við heilbrigða starfshætti að félag komi sér undan ábyrgð á starfsháttum tiltekins starfsfólks með gerð samnings sem dregur úr þeirri faglegu ábyrgð.

Vátryggingastarfsemi er háð starfsleyfi og mikilvægt er að einungis starfsfólk með fullnægjandi þekkingu á viðfangsefninu komi við sögu m.a. við töku vátrygginga. Vegna þessa er mikilvægt að vátryggingafélag framvísi ekki starfsréttindum sínum og komi þannig faglegri ábyrgð sinni á starfseminni yfir á aðra aðila.

3. kafli. Starfshættir.

6. gr. Kynning.

Starfsfólk vátryggingafélags skal framvísa skilríkjum er það nálgast viðskiptavin, sbr. 2. mgr. 58. gr. laga nr. 60/1994 um vátryggingastarfsemi.

7. gr. Takmörk ráðgjafar.

Starfsfólk vátryggingafélags skal einungis veita ráðgjöf á þeim sviðum vátrygginga sem það hefur nægilega þekkingu á, ella skal það leita aðstoðar eða mæla með að leitað verði til annars aðila.

8. gr. Ráðgjöf í samræmi við þarfir viðskiptavinar.

Starfsfólk vátryggingafélags skal á faglegan hátt veita ráðgjöf, upplýsingar og aðstoð um þá vátryggingu sem í boði er hjá félaginu og samrýmist vátryggingaþörf þess vátryggingataka sem ráðgjöfinni er beint til, sbr. 3. mgr. 58. gr. laga nr. 60/1994 um vátryggingastarfsemi.

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

9. gr. Samanburður á vátryggingum.

Starfsfólk vátryggingafélaga skal gæta þess að fara ekki með ónákvæmar eða ósanngjarnar fullyrðingar í garð annarra vátryggingafélaga, vátryggingamiðlara eða starfsfólks þeirra.

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

10. gr. Trúnaðarupplýsingar.

Fara skal með allar persónuupplýsingar sem væntanlegur vátryggingataki veitir vegna mögulegrar vátryggingatöku sem trúnaðarmál.

Vátryggingafélag og starfsfólk þess skal gæta þess að fullnægt sé skilyrðum laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 77/2000.

4. kafli. Upplýsingaskylda.

11. gr. Efnisatriði vátryggingar.

Starfsfólk váttryggingafélaga skal leitast við að upplýsa væntanlegan váttryggingataka um mikilvægustu atriði þeirra váttryggingaskilmála er um váttrygginguna gilda og athuga hvort væntanlegur váttryggingataki hafi skilning á gildissviði váttryggingarinnar. Einnig skal leitast við að upplýsa væntanlegan váttryggingataka um helstu takmarkanir og undantekningar sem um váttrygginguna gilda. Þá skal einnig leitast við að upplýsa væntanlegan váttryggingataka um þær reglur sem orðið geta til lækkunar eða hækkunar iðgjalds, sbr. bónusreglur váttryggingafélaga.

12. gr. Þóknun.

Þjóði starfsfólk váttryggingafélaga fleiri en eina tegund váttryggingar í sömu grein og fái það mismunandi þóknun fyrir sölu hvorrar/hverrar tegundar, skal það vekja athygli væntanlegs váttryggingataka á rétti hans á upplýsingum um þóknun vegna viðskiptanna.

Í greininni er fjallað um þau tilvik þar sem starfsfólk váttryggingafélaga býður fleiri en eina tegund váttryggingar í sömu grein og fær mismunandi þóknun fyrir sölu hvorrar/hverrar tegundar fyrir sig. Þó svo 82. gr. laga um váttryggingastarfsemi nr. 60/1994 kveði einungis á um rétt váttryggingataka til umræddra upplýsinga frá váttryggingamiðlara þykir eðlilegt og sanngjarnt gagnvart váttryggingataka að réttur þessi nái einnig til fyrrnefndra aðstæðna þar sem um eðlislík tilvik er að ræða.

Mikilvægt er að starfsfólk váttryggingafélaga hafi váttryggingaþörf viðskiptavinar að leiðarljósi en ekki þá þóknun sem það fær fyrir töku váttryggingar, sbr. 3. mgr. 58. gr. laga um váttryggingastarfsemi nr. 60/1994.

13. gr. Önnur upplýsingaskylda.

Starfsfólk váttryggingafélags skal gæta upplýsingaskyldu samkvæmt VI. kafla laga um váttryggingastarfsemi nr. 60/1994, þ. á m. skal upplýsa um þá aðila sem hafa með höndum þjónustu vegna kvörtunar- og ágreiningsmála vegna váttryggingasamninga við váttryggingafélög og um rétt væntanlegs váttryggingataka til að fá samið um val á löggjöf um váttryggingasamning, sbr. 56. gr., 58. gr. og 61. - 63. gr. nefndra laga.

14. gr. Ábyrgð á veitingu heilsufarsupplýsinga.

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

15. gr. Form upplýsinga.

Allar þær upplýsingar sem nefndar eru í greinum 11. - 14. skal veita:

1. Skriflega eða með öðrum ápreifanlegum 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 ljóst er að viðskiptavinurinn samþykkir slíkt.

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

Í greininni er fjallað um það form sem upplýsingar til váttryggingataka skulu veittar á en í 2. mgr. kemur fram að heimilt sé að víkja frá formreglum 1. mgr. að hluta eða verulegu leyti ef ljóst er að viðskiptavinurinn samþykkir slíkt.