

FINMA-Aufsichtsmitteilung 05/2024

Pflichten der Versicherungsunternehmen hinsichtlich der
Versicherungsvermittlerinnen und Versicherungsvermittler

17. Juli 2024

Inhaltsverzeichnis

1	Neue Regulierung der Versicherungsvermittlung.....	3
2	Gebundene Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler.....	3
2.1	Ständige Pflichten der Versicherungsunternehmen betreffend ihre gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler	3
2.2	Allgemeine Hinweise	4
2.3	Prüfpunkte vor der Aufnahme einer Zusammenarbeit mit gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittlern	5
2.3.1	Natürliche Personen	5
2.3.2	Juristische Personen, Personengesellschaften und Einzelunternehmen.....	5
2.4	Laufende Kontrollen nach Aufnahme einer Zusammenarbeit mit gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittlern	6
3	Ungebundene Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler	8
4	Prüfung der Einhaltung durch die FINMA	9

1 Neue Regulierung der Versicherungsvermittlung

Am 1. Januar 2024 trat die Revision des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG; SR 961.01) und der Aufsichtsverordnung (AVO; SR 961.011) in Kraft. Zum besseren Schutz der Kundinnen und Kunden wurden die Anforderungen an die Versicherungsvermittlung erhöht. Die Aufgaben der FINMA im Zusammenhang mit Versicherungsvermittlerinnen und -vermittlern sind insbesondere in Art. 46 Abs. 1 Bst. b und f VAG geregelt.

Diese Aufsichtsmitteilung erläutert, was die Erwartungen der FINMA an die Versicherungsunternehmen im Zusammenhang mit den neuen Bestimmungen in VAG und AVO im Bereich der Versicherungsvermittlung sind. Diese Erwartungen sind unterschiedlich je nachdem, ob die Vermittlungstätigkeit ungebunden¹ oder gebunden² erfolgt.

2 Gebundene Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler

Gebundene Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler können seit dem 1. Januar 2024 grundsätzlich nicht mehr im öffentlichen Register der FINMA eingetragen werden. Sie werden aufsichtsrechtlich demjenigen Versicherungsunternehmen zugeordnet, an das sie gebunden sind, beziehungsweise für welches sie Versicherungsverträge nach Art. 40 VAG anbieten oder abschliessen. Das Versicherungsunternehmen überprüft, ob die gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler einen guten Ruf geniessen und Gewähr für die Erfüllung der Pflichten nach dem VAG bieten.

2.1 Ständige Pflichten der Versicherungsunternehmen betreffend ihre gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler

Bereits vor der Aufnahme einer Zusammenarbeit sind durch die Versicherungsunternehmen die notwendigen Informationen zur Sicherstellung der aufsichtsrechtlichen Anforderungen zu jeder gebundenen Vermittlerin und jedem gebundenen Vermittler, im Rahmen ihres Risikomanagements zu erheben, zu beurteilen und für die vorgesehene Tätigkeit als genügend einzustufen.³ Die dabei zu erfassenden Informationen und zu überprüfenden Punkte sind unter den Ziffern 2.3 und 2.4 aufgeführt, wobei unterschieden wird zwischen:

¹ Art. 40 Abs. 2 VAG

² Art. 40 Abs. 3 VAG

³ Art. 22 VAG, Art. 96 AVO ff.

- Prüfpunkten, welche bereits **vor** der Aufnahme einer Zusammenarbeit durch das Versicherungsunternehmen zu beurteilen sind (Ziff. 2.3); und
- Prüfpunkten, deren Einhaltung das Versicherungsunternehmen nach Aufnahme der Zusammenarbeit mit einer gebundenen Versicherungsvermittlerin oder einem gebundenen Versicherungsvermittler **laufend** überwachen muss (Ziff. 2.4).

2.2 Allgemeine Hinweise

Als gebunden gelten alle Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler, die nicht aufgrund eines Treueverhältnisses zu den Versicherungsnehmerinnen und -nehmern als ungebunden zählen.⁴ Im Falle eines Sachverhalts, der gemäss AVO als unzulässige Verhaltensweise oder Interessenkonflikt qualifiziert⁵, liegt in jedem Fall eine gebundene Versicherungsvermittlertätigkeit vor. Erwecken an Versicherungsunternehmen gebundene Versicherungsvermittlerinnen oder -vermittler gegenüber Versicherten den Anschein der Ungebundenheit⁶, so müssen sie die Anforderungen an ungebundene Versicherungsvermittlerinnen oder -vermittler erfüllen und unterliegen damit insbesondere der Registrierungspflicht.⁷

Die rechtlichen Anforderungen betreffend die gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler gelten für alle Arten von Tätigkeiten, die als gebundene Versicherungsvermittlung qualifizieren, gleichermassen (z.B. ungeachtet dessen, ob sie durch Mitarbeitende des Aussen- oder Innendienstes eines Versicherungsunternehmens erbracht werden). Es sei dabei auch auf die Technologieneutralität im Zusammenhang mit dem Begriff der Versicherungsvermittlung hingewiesen.⁸ Es liegt in der Verantwortung der Versicherungsunternehmen, eine entsprechende dokumentierte Analyse der Tätigkeiten in der Wertschöpfungskette durchzuführen und zu entscheiden, welche Personen als in der Versicherungsvermittlung tätig gelten.⁹

Die Pflichten der Versicherungsunternehmen erstrecken sich auch auf die Vermittlungstätigkeit, welche durch Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler vorgenommen wird, zu welchen das Versicherungsunternehmen in keinem direkten Vertragsverhältnis steht. Die entsprechende Beziehung zum Versicherungsunternehmen besteht damit lediglich indirekt über eine Kette von gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler (Untervermittlung). Grundsätzlich werden auch diejenigen Personen, die eine solche Un-

⁴ Art. 40 Abs. 3 VAG

⁵ Art. 182c AVO

⁶ Art. 182b AVO

⁷ Art. 41 VAG, Art. 182b AVO, S. 74 Erläuterungen zur Änderung der Aufsichtsverordnung vom 2. Juni 2023

⁸ Art. 182a Abs. 2 AVO

⁹ Art. 40 Abs. 1 VAG, Art. 182a AVO, S. 73 Erläuterungen zur Änderung der Aufsichtsverordnung vom 2. Juni 2023

tervermittlung für eine gebundene Versicherungsvermittlerin bzw. einen gebundenen Versicherungsvermittler ausüben, von dessen Gebundenheit an ein bestimmtes Versicherungsunternehmen erfasst.

2.3 Prüfpunkte vor der Aufnahme einer Zusammenarbeit mit gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittlern

Die Erfüllung der folgenden Prüfpunkte ist durch das Versicherungsunternehmen bereits vor der Aufnahme einer Zusammenarbeit sicherzustellen.¹⁰

2.3.1 Natürliche Personen

Die Versicherungsunternehmen müssen zu den natürlichen Personen, die die gebundene Vermittlertätigkeit ausüben, vor Aufnahme der Tätigkeit über bestimmte dokumentierte Informationen verfügen. Diese Informationen sind zu allen Personen zu erheben, die die gebundene Vermittlung ausüben, ungeachtet der Art der Zusammenarbeit oder der organisatorischen Anbindung (z.B. Mitarbeitende des Versicherungsunternehmens im Innen- oder Ausendienst, Dritte in einem Anstellungs- oder Auftragsverhältnis mit einem Einzelunternehmen, einer Personengesellschaft oder einer juristischen Person i.S.v. Ziff. 2.3.2). Dabei ist die Erwartung der FINMA, dass die folgenden Punkte abgedeckt sind:

- privatrechtliche Qualifikation der Vermittlertätigkeit (z.B. Arbeits-, Handelsreisenden-, Agentur- oder Innominatvertrag)
- Lebenslauf mit Angaben zu relevanten Versicherungskenntnissen sowie den Nachweisen zu den erforderlichen Aus- und Weiterbildungen
- Ergebnis der Prüfung zum guten Ruf und der Gewähr für die Erfüllung der Pflichten nach dem VAG anhand von Straf- und Betreibungsregister
- Nachweis, dass kein Eintrag im FINMA-Vermittlerregister existiert
- Nachweis, dass eine angemessene finanzielle Sicherheit existiert

2.3.2 Juristische Personen, Personengesellschaften und Einzelunternehmen

Wenn Versicherungsunternehmen mit gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittlern in Form von juristischen Personen, Personengesellschaften und Einzelunternehmen zusammenarbeiten, erwartet die FINMA, dass die Versicherungsunternehmen betreffend diese juristischen Personen, Personengesellschaften und Einzelunternehmen zudem vor der Aufnahme

¹⁰ Art. 14, 22, 46 Abs. 1 Bst. b VAG; Art. 34 Versicherungsvertragsgesetz (VVG; SR 221.229.1); Art. 14a, 187–190b AVO; S. 80 Erläuterungen zur Änderung der Aufsichtsverordnung vom 2. Juni 2023.

der Tätigkeit über dokumentierte Informationen verfügen, welche die folgenden Punkte abdecken (diese Informationen sind nur zu erheben, wenn sie nicht bereits unter Ziff. 2.3.1 erfasst werden¹¹):

- Angaben zu den Beteiligungen juristischer oder natürlicher Personen an der juristischen Person oder Personengesellschaft mit mehr als 10 % des Kapitals oder der Stimmrechte (sog. qualifiziert Beteiligte)
- Namen der mit der Verwaltung und der Geschäftsführung betrauten Personen
- Ergebnis der Prüfung zum guten Ruf und der Gewähr für die Erfüllung der Pflichten nach dem VAG durch die qualifiziert Beteiligten sowie durch die mit der Verwaltung und der Geschäftsführung betrauten Personen
- Lebenslauf der mit der Verwaltung und der Geschäftsführung betrauten Personen
- Abklärungen zu Kunden-Reklamationen und Beschwerden bezüglich der Versicherungsvermittlungstätigkeit in den letzten Jahren (Anzahl und häufigste Gründe)
- Nachweis, dass die Anforderungen an die Unternehmensführung eingehalten werden
- Nachweis, dass kein Eintrag im FINMA-Vermittlerregister existiert
- Nachweis, dass kein Eintrag auf der FINMA-Warnliste existiert
- Nachweis, dass eine angemessene finanzielle Sicherheit existiert

2.4 Laufende Kontrollen nach Aufnahme einer Zusammenarbeit mit gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittlern

Nebst den Überprüfungen gemäss Ziff. 2.3 erwartet die FINMA, dass das Versicherungsunternehmen die Erfüllung der folgenden Sachverhalte laufend sicherstellen¹²:

- Die Angaben gemäss Ziff. 2.3.1 und 2.3.2 sind aktuell erfasst und allfällige Änderungen werden unverzüglich an das Versicherungsunternehmen übermittelt.
- Das Versicherungsunternehmen verfügt über eine aktuelle Liste der gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler, die für das Versicherungsunternehmen tätig sind (insbesondere werden gebundene Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler, welche nicht mehr mit dem

¹¹ Auf eine Erfassung der Informationen gemäss Ziff. 2.3.2 kann auch verzichtet werden, wenn es sich um ein FINMA-beaufsichtigtes Institut handelt.

¹² Art. 14, 22, 46 Abs. 1 Bst. b VAG; Art. 34 VVG, Art. 14a, 187–Art. 190b AVO, S. 80 f. Erläuterungen zur Änderung der Aufsichtsverordnung vom 2. Juni 2023

Versicherungsunternehmen zusammenarbeiten, unverzüglich von der Liste gestrichen).

- Auch die als juristische Personen, Personengesellschaften und Einzelunternehmen für das Versicherungsunternehmen tätigen gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler müssen die Anforderungen gemäss Ziff. 2.3 für ihre eigenen Mitarbeitenden oder beigezogenen Dritten sicherstellen und dokumentieren.
- Die Informationspflichten¹³ werden umfassend eingehalten, insbesondere auch was die Gebundenheit der Versicherungsvermittlerin oder des Versicherungsvermittlers an das jeweilige Versicherungsunternehmen angeht. Dies beinhaltet auch die Offenlegung allfälliger Beteiligungsverhältnisse des Versicherungsunternehmens an gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler gegenüber den Versicherungsnehmerinnen und -nehmern.
- Die Pflichten im Zusammenhang mit der Vermittlung von qualifizierten Lebensversicherungen werden eingehalten.¹⁴
- Mittels organisatorischer und vertraglicher Massnahmen wird sichergestellt, dass Fehlanreize und Interessenkonflikte vermieden werden und allenfalls notwendige Offenlegungen erfolgen.¹⁵
- Die Anforderungen an die Aus- und Weiterbildung werden fristgerecht erfüllt.¹⁶
- Die gebundene Versicherungsvermittlerin bzw. der gebundene Versicherungsvermittler erweckt im Rahmen der jeweiligen Zusammenarbeit nicht den Anschein einer Ungebundenheit¹⁷.
- Durch ein angemessenes Risikomanagement und Kontrollmechanismen wird eine wirksame Aufsicht seitens Versicherungsunternehmen über die gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler ausgeübt.¹⁸ Dies umfasst insbesondere:
 - die laufende Erfassung vertriebsrelevanter Informationen und Kennzahlen der gebundenen Vermittler;
 - die Abdeckung des gesamten Vertriebs sowohl im Prüfungs-Bereich der internen Revision als auch im Aufgabenbereich der übrigen Kontrollfunktionen;
 - die Sicherstellung, dass die operationellen Risiken, die sich aus der Zusammenarbeit ergeben, angemessen erfasst, begrenzt und überwacht werden. Dies betreffen insbesondere auch den Austausch und Zugriff auf Daten der Versicherten;

¹³ Art. 45, 45a VAG

¹⁴ Art. 39h, 39j-k VAG

¹⁵ Art. 45a, 45b VAG, Art. 14b, 14c AVO

¹⁶ Art. 43 Abs. 1 VAG

¹⁷ Art. 22, 41, 44 Abs. 2, 87 Abs. 1 Bst. b VAG, Art. 182b AVO

¹⁸ Art. 14, 14a, 22 VAG, Art. 96 AVO; FINMA-Rundschreiben 2017/2 „Corporate Governance – Versicherer“

- das Bestehen einer Vereinbarung zwischen dem Versicherungsunternehmen und der oder dem jeweiligen gebundenen Versicherungsvermittlerin bzw. -vermittler, welche die minimalen (qualitativen) Verhaltensanforderungen definiert; und
- die regelmässige Überprüfung der Einhaltung der in der Branchenvereinbarung „Vermittler“ (BVV 3.0) aufgeführten allgemeinverbindlichen Regelungen betreffend die Qualität der Beratung und die Entschädigung an die Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler (die diesbezügliche Regelung ist noch nicht in Kraft).
- Die für das Versicherungsunternehmen von der Schweiz aus im Fürstentum Liechtenstein tätigen gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler im FINMA-Register eingetragen sind.¹⁹
- Das Versicherungsunternehmen unterhält eine regelmässig aktualisierte Übersicht zu denjenigen gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler, welche die VAG- und AVO-Vorgaben nicht erfüllen sowie den Stand der Massnahmen, die zur Wiederherstellung des ordnungsgemässen Zustands eingeleitet wurden.
- Das Beschwerdemanagement des Versicherungsunternehmens wird professionell geführt.²⁰
- Das Versicherungsunternehmen hält die Meldepflichten von Cyber-Attacken bei gebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittlern gemäss der FINMA-Aufsichtsmitteilungen 03/2024 bzw. 05/2020 ein.

3 Ungebundene Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler

Versicherungsunternehmen dürfen nicht mit ungebundenen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittlern zusammenarbeiten, die nicht über die notwendige Registrierung verfügen.²¹ Dies betrifft sowohl juristische Personen, Personengesellschaften und Einzelunternehmen als auch sämtliche natürlichen Personen, die die Vermittlertätigkeit selbständig oder unselbständig ausüben. Entsprechend müssen Versicherungsunternehmen bei den Abklärungen zur Einhaltung dieser Pflicht sowohl den Status der juristischen Personen, der Personengesellschaften bzw. Einzelunternehmen, mit denen sie zusammenarbeiten, überprüfen, als auch, dass die natürlichen Personen, die für diese juristischen Personen, Personengesellschaften oder Einzelunternehmen in der Versicherungsvermittlung tätig sind, während dieser Tätigkeit über die notwendige Registrierung verfügen. Diese Abklärungen müssen sowohl vor Aufnahme der Tätigkeit mit ungebundenen Vermittlerinnen

¹⁹ Art. 32 des Abkommens zwischen der Schweizerischen Eidgenossenschaft und dem Fürstentum Liechtenstein betreffend die Direktversicherung sowie die Versicherungsvermittlung (DVA; SR 0.961.514)

²⁰ Art. 14, 22 VAG, Art. 14a AVO

²¹ Art. 44 Abs. 2, 87 Abs. 1 Bst. b VAG

und -vermittlern als auch regelmässig während der Zusammenarbeit erfolgen. Die Periodizität der Abklärungen ist aufgrund des jeweiligen Geschäftsmodells zu bestimmen.

Diese Abklärungspflicht erstreckt sich auch auf die Vermittlungstätigkeit, welche durch Vermittlerinnen und Vermittler vorgenommen wird, zu welchen das Versicherungsunternehmen in keinem direkten Vertragsverhältnis steht, sondern die entsprechende Beziehung lediglich indirekt über eine Kette von ungebundenen Vermittlerinnen und Vermittlern besteht (Untervermittlung).

Das Versicherungsunternehmen hat sodann eine allgemeine Pflicht bei Hinweisen auf Missbrauch, Massnahmen zu ergreifen, insbesondere etwa, wenn das Versicherungsunternehmen Kenntnis von sich wiederholenden Benachteiligungen von Versicherten oder Anspruchsberechtigten hat.²² Hierzu müssen relevante Indikatoren (z.B. Storno- und Beschwerdeverhalten der betroffenen Versicherten) erhoben werden, welche auf eine systematische Fehlberatung seitens einer ungebundenen Versicherungsvermittlerin oder eines ungebundenen Versicherungsvermittlers hinweisen könnten. Weiter muss das Versicherungsunternehmen sicherstellen, dass die operationellen Risiken, die sich aus der Zusammenarbeit ergeben, angemessen erfasst, begrenzt und überwacht werden.²³ Dies betrifft insbesondere auch den Austausch und Zugriff auf Daten der Versicherungsnehmerinnen und -nehmer.

4 Prüfung der Einhaltung durch die FINMA

Die FINMA überprüft die Einhaltung der Aufsichtspflichten durch die Versicherungsunternehmen regelmässig branchenweit und ergreift bei Bedarf Massnahmen. Sie kann im Einzelfall auch weitere Abklärungen einschliesslich Vor-Ort-Kontrollen durchführen.

²² Art. 117 Abs. 1 AVO

²³ Art. 22 Abs. 1 VAG