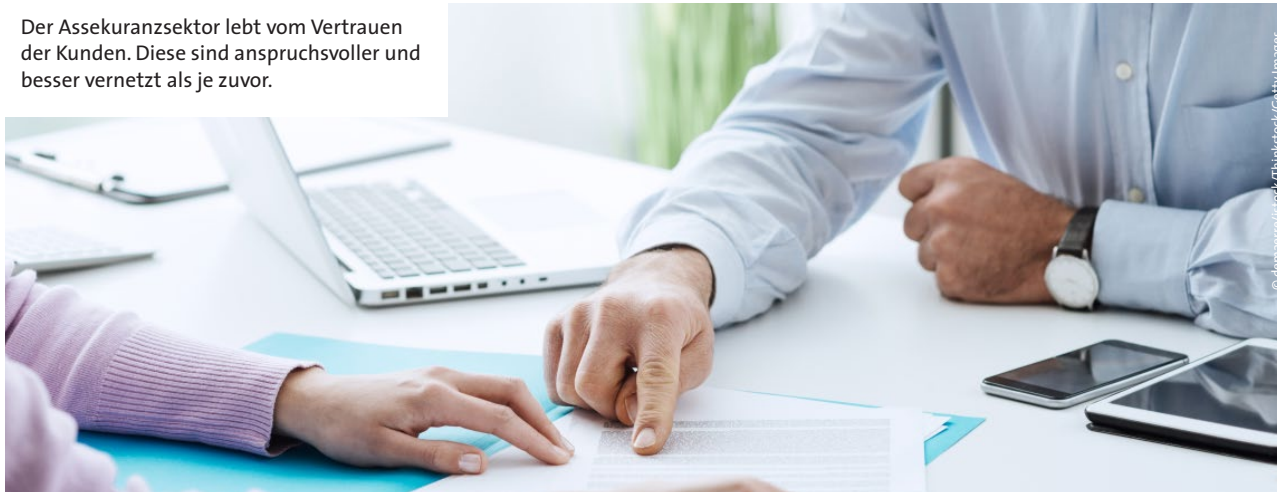


Marktverhaltensrisiken: Die Versicherungsbranche im Spannungsfeld

Von Bernd Michael Lindner, Ralf Baldeweg und Anne Mölders

Der Assekuranzsektor lebt vom Vertrauen der Kunden. Diese sind anspruchsvoller und besser vernetzt als je zuvor.



Compliance wird immer wichtiger

Seit der Finanzkrise 2008 steht die Finanzdienstleistungsbranche unter Beobachtung. Nicht nur die rückläufigen Erträge an den Kapitalmärkten schwächen das Vertrauen in die Assekuranz. Die negativen Schlagzeilen, bedingt durch Verhaltensverstöße von Versicherungsunternehmen, haben in den vergangenen Jahren zugenommen: Unangemessene Anreize und Vergütungsmodelle, komplexe und für den Kunden schwer verständliche

Produkte sowie eine nicht zufriedenstellende Kundenbetreuung und damit einhergehende Beschwerden werden immer häufiger in der Presse thematisiert. Zusätzlich führen veraltete Systemlandschaften vermehrt zu technischen Problemen und damit zu Kundenbeschwerden. Die Assekuranz sieht sich daher größeren Herausforderungen gegenüber, so dass die bloße Einhaltung von Gesetzen als klassische Complianceaufgabe heute nicht mehr ausreichend ist.

Was sind Marktverhaltensrisiken für Versicherungsunternehmen, und wie entstehen sie?

Das Geschäftsmodell der Assekuranz gründet auf dem Vertrauen der Kunden. Dieses Vertrauen wird durch einen fairen Umgang miteinander erreicht. Unfaire Verhalten hingegen löst die sogenannten „Market-Conduct-Risks“ – Marktverhaltensrisiken – aus. Die Internationale Vereinigung der Versicherungsaufsichtsbehörden (IAIS) beschreibt dieses Verhaltensrisiko daher als das Risiko, das sich für die Versicherungsbranche aus dem unfairen Umgang mit Kunden ergibt.

Marktverhaltensrisiken resultieren häufig aus der Strategie oder dem Geschäftsmodell des Versicherungsunternehmens. Beispielsweise führt das Streben nach Profitabilität gegebenenfalls zu sehr komplexen Produkten, die gelegentlich den Kundennutzen vermissen lassen. Auch das Risk-Management kann einen Treiber darstellen, da es häufig lediglich versicherungstechnische, operationelle oder Kapitalanlage Risiken in den Mittelpunkt stellt. Marktverhaltensrisiken werden dabei häufig nicht oder in nur sehr geringem Maß berücksichtigt. Aber auch die Un- ▶

ternehmenskultur kann unfaires Verhalten begünstigen. Eine Arbeitsatmosphäre, die die Mitarbeiter nicht ermutigt, Bedenken zu äußern oder Verbesserungspotentiale anzusprechen, erhöht das Risiko. Ebenfalls können komplizierte oder ineffiziente Prozesse Marktverhaltensrisiken begünstigen. Die Auswirkungen der oben beschriebenen Antreiber sind vielfältig: negative Presse, schlechte Reputation, unzufriedene Kunden und stärkeres Durchgreifen seitens des Gesetzgebers sind dabei nur einige von vielen.

Ein ebenfalls nicht zu unterschätzender Faktor ist der Wandel, den der Versicherungskunde in den vergangenen Jahren durchgemacht hat. In Zeiten von Facebook und Co. ist der Informationsaustausch deutlich beschleunigt.

Social Media führen zu einem regen Austausch unter den Usern, die ihre Erfahrungen untereinander teilen. Versicherungen sind schon lange nicht mehr davon ausgenommen. Insbesondere negative Erfahrungen zu teilen liegt wesentlich näher, als von positiven zu berichten. In Zeiten der grenzenlosen Informationsweitergabe ist die Vermeidung von unfairem Verhalten ein nicht zu unterschätzender Erfolgsfaktor.

Die Intensität der Regulierung nimmt weiter zu

Auch der Gesetzgeber greift diese Aspekte auf. Als logische Konsequenz nimmt die Regulierungsintensität auf die Finanzdienstleistungsbranche in Deutschland und Europa stetig zu. Standen zunächst die Banken im

Fokus der Regulierung, rückt in jüngster Vergangenheit die Versicherungsbranche nach. Ein wesentlicher Punkt der zunehmenden Regulierungsintensität ist die Stärkung des Verbraucherschutzes. Die deutschen Versicherer haben hierzu bereits vor einer gesetzlichen Regelung mit dem GDV-Verhaltenskodex 2010 einen freiwilligen Standard definiert. Mit diesem verpflichtete sich ein Großteil der Versicherungsunternehmen, adäquate Verhaltensgrundsätze in ihren Unternehmen zu verankern und einzuhalten. Mit der Insurance Distribution Directive (kurz IDD) und der Verordnung zu Packaged Retail and Insurance-based Investment Products (PRIIPs) sind jetzt auf europäischer Ebene weitere regulatorische Vorgaben erfolgt. Die IDD rückt den lautereren Umgang mit Versicherungsprodukten immer stärker in den Vordergrund und setzt vor allem auf eine faire Beratung. Sie ist Teil eines Paradigmenwechsels: Jenseits der klassischen Risiken für Versicherungsunternehmen wird der Versicherungsvertrieb stärker reguliert, um vorhandene Informationsasymmetrien zwischen Versicherungsunternehmen und Kunden zu minimieren. Die EU-Verordnung zu PRIIPs regelt sowohl die Form als auch den Inhalt von Produktinformationsblättern für Versicherungsanlageprodukte. Durch die europaweite Harmonisierung der Produktinformationsblätter soll es Kunden ermöglicht werden, Versicherungsanlegepolicen unterschiedlicher Versicherungen schneller zu vergleichen und eine einheitliche und transparente Entscheidungsgrundlage an der Hand zu haben.

Aber nicht nur in Europa nimmt die Bedeutung von Marktverhaltensrisiken zu. Weltweit schärfen die Länder die Anforderungen an die Versicherungsunternehmen

nach oder haben bereits im Vergleich zur IDD noch striktere Regulierungen definiert. Dabei steht das Verhalten der Unternehmen klar im Vordergrund der Regulierungsbestrebungen. Vertriebspraxis und Produktgestaltung kommen auf den Prüfstand und werden speziell unter Transparenzgesichtspunkten neu bewertet. So hat beispielsweise die schweizerische Finanzmarktaufsichtsbehörde FINMA „Market Conduct Rules“ aufgestellt; außer in Südafrika, China und Australien werden auch in Japan im Insurance Business Act Reglementierungen bezüglich Versicherungsgeschäften festgeschrieben und konkretisiert. Dies sind nur einige Beispiele der zunehmenden Regulierung zu Marktverhaltensthemen.

Fokussierung von Marktverhalten als Chance für Versicherungsunternehmen

Jedes Risiko birgt jedoch gleichzeitig auch eine Chance, die sich in diesem Fall aus der Stärkung des Vertrauens in die Versicherungswirtschaft ergibt. Dafür gilt es von Beginn der Wertschöpfungskette an, potentiellen Verhaltensrisiken zu begegnen. Vordergründig heißt dies bereits bei der Formulierung von Strategien, mögliche Risiken zu bedenken und Fehlanreize zu verhindern. Produktdesign, der Umgang mit Kundenanliegen und -daten, die Pricing-Struktur und Anreize im Vergütungssystem müssen einer Revision unterzogen werden. Versicherungsunternehmen sollten sich für das Thema Marktverhaltensrisiko sensibilisieren, indem sie sich bewusst machen, welche Auswirkungen diese Risiken entlang der Wertschöpfungskette auf ihr Unternehmen



haben können. Treiber müssen erkannt sowie adressiert und eine Kultur etabliert werden.

Dabei fällt gerade dem Compliancebereich – als Second Line of Defense – eine besondere Rolle zu: Hier gilt es, einen geschärften Blick auf diese Themen zu haben und zu prüfen, ob Gesetze auch im Sinne des Gesetzgebers umgesetzt und nicht weiter ausgelegt werden, als der Zweck es erfordert. Angemessenes Marktverhalten und der faire Umgang mit Kunden sind entscheidende Themen, damit das Fundament der Branche – das Vertrauen der Kunden – weiterhin gefestigt bleibt. ◀



Bernd Michael Lindner,

Financial Services,
Partner, KPMG,
München

blindner@kpmg.com
www.kpmg.com



Ralf Baldeweg,

Financial Services,
Director,
KPMG, Hamburg

rbaldeweg@kpmg.com
www.kpmg.com



Anne Mölders,

Financial Services,
Assistant Manager,
KPMG, Köln

amoelders@kpmg.com
www.kpmg.com

www.accessdata.com



Mit AccessData's neuem "AD RTK" Compliance Risiken im Kern erstickten

AD RTK beseitigt Unsicherheiten

bei der Einhaltung von Richtlinien.

Machen Sie Ihren Risiken einen
Strich durch die Rechnung und
übernehmen sie die volle
Kontrolle



AccessData's neues Risk Toolkit (AD RTK™) hilft Ihnen bei der Beseitigung von Compliance-Risiken, der Löschung von unerwünschten Dateien und der Erstellung von Berichten die genauestens aufzeigen wo Handlungsbedarf besteht.

Speziell zur Einhaltung von Datenschutz Richtlinien entwickelt, ermöglicht AD RTK Fehlverhalten sofort nach seiner Entdeckung zu beseitigen.

AD RTK analysiert mittels leistungsstarker forensischer Suchfunktionen ganze Netzwerke.

- Mehr Kontrolle
- Vollständige Sichtbarkeit
- Tieferer Einblick
- Risiko Beseitigung

Besuchen sie uns auf unserer Website. www.accessdata.com/products-services/risk-toolkit-rtk