

# Gemeinsame Erklärung über die Auswirkungen von regulatorischen Anforderungen und Compliance auf die Mitarbeiter

der Europäischen Sozialpartner im Versicherungssektor

## Einführung

Als Antwort auf die Finanzkrise von 2008 hat die europäische Kommission eine große Überarbeitung von EU-Finanzgesetzen vorgenommen, die in mancher Hinsicht notwendig und wohlgemeint war. Einige dieser Gesetze sollten durch neue Regeln über die Weitergabe von Informationen und Beratung sowie durch neue Anforderungen an die Berichterstattung einen besseren Kundenschutz bei Finanzdienstleistungen gewährleisten. Diese Finanzgesetze wurden getrennt voneinander entwickelt und umgesetzt, ohne die Rückwirkungen der neuen Gesetze auf die bestehenden zu berücksichtigen, was zu zahlreichen Doppelanforderungen und einem Übermaß an Informationen bei den Kunden geführt hat.

Zehn Jahre danach beginnen die Auswirkungen der Gesetzesänderungen deutlich zu werden. Diese Auswirkungen betreffen Unternehmen, Kunden und Mitarbeiter im Finanzsektor gleichermaßen. Die Sozialpartner weisen darauf hin, dass, auch wenn sie die europäischen Gesetze unterstützen, die zum Schutz der **Kunden** bestimmt sind und diese in die Lage versetzen sollen, Entscheidungen in voller Kenntnis der Fakten zu treffen, folgendes bedacht werden sollte:

- Die Weitergabe von ausführlichen technischen Informationen an Kunden ist kontraproduktiv, denn dadurch wird ihre Fähigkeit behindert, beim Vergleich und Kauf von Produkten adäquate Entscheidungen zu treffen.
- Die Kunden mit ausführlichen und technischen Informationen zu überfüttern kann zu Verwirrung und einem schwierigen und stressigen Entscheidungsprozess führen, und damit letztlich zu unzufriedenen Kunden und sogar zu Reklamationen.

Von Bedeutung sind auch die Auswirkungen der Gesetzesänderungen auf das Wohlergehen der Mitarbeiter im Finanzsektor. Insbesondere weisen die Sozialpartner auf folgendes hin:

- Der erhebliche Zuwachs an regulatorischen Anforderungen hat zu einer deutlichen Erhöhung der Arbeitsbelastung und des Stressniveaus der Mitarbeiter im Versicherungssektor geführt. Den Mitarbeitern sollte genügend Zeit gegeben werden, die jüngsten Gesetzesänderungen zu verarbeiten und anzuwenden.
- Die Umsetzung der neuen regulatorischen Anforderungen beinhaltet die Entwicklung und Verabschiedung von komplexen Compliance-Verfahren auf Unternehmensebene, die von einer geeigneten Fortbildung der Mitarbeiter begleitet sein müssen. Deshalb sind die Sozialpartner besorgt über kurze Umsetzungsfristen, welche zu wenig Zeit für die Umsetzung von komplexen und umfassenden Gesetzeswerken lassen<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Die gegenwärtige Gesetzgebung basiert auf einem mehrschichtigen Ansatz, bestehend aus drei verschiedenen Ebenen: das bedeutet, dass die Akteure Gesetze erst dann umsetzen können, wenn die Maßnahmen der 2. und 3. Ebene, welche die notwendigen technischen Anforderungen und die

Arbeitgeber und Mitarbeiter im Versicherungssektor müssen unter dem Druck extrem kurzer Fristen arbeiten, um die neuen regulatorischen Anforderungen einhalten und eine geeignete Fortbildung bereit stellen zu können.

- Diese negativen Kräfte wirken sich überproportional auf kleine und mittlere Unternehmen aus, welche zur lokalen Wirtschaft erheblich beitragen, jedoch mit der Anpassung an ständige regulatorische Änderungen erheblich belastet werden.

Die Auswirkungen der krisenbedingten Gesetzesänderungen zeigen, dass die Sichtweise der Arbeitgeber und Mitarbeiter des Finanzsektors im Gesetzgebungsprozess der EU keine Rolle spielt und unbeabsichtigte und unerwünschte Folgen für dessen Mitarbeiter, Arbeitgeber und Kunden hat.

Die Mitarbeiter des Versicherungssektors sind zentraler Bestandteil einer Branche, die auf verantwortungsvoller Beratung und kundenspezifischen Dienstleistungen aufbaut. Deshalb anerkennen die Sozialpartner, dass es in ihrer gemeinsamen Verantwortung liegt, regulatorische Anforderungen und Compliance-Verfahren auf Unternehmensebene in einer Weise umzusetzen, welche ein gesundes Arbeitsumfeld, sinnvolle Arbeitsplätze sowie gute Beratung und Dienstleistungen für die Kunden sicherstellt. Um dies zu ermöglichen, müssen exzessive und sich überschneidende regulatorische Anforderungen vermieden werden.

Die Sozialpartner sind davon überzeugt, dass es in der Verantwortung – und im gemeinsamen Interesse – der Gesetzgeber und Sozialpartner liegt, sich für eine faire, transparente und ausgewogene Regulierung des Finanzsektors zum Nutzen aller Beteiligten einzusetzen. Die Sozialpartner haben sich deshalb auf diese gemeinsame Erklärung zu den Auswirkungen von regulatorischen Anforderungen auf Mitarbeiter des europäischen Versicherungssektors geeinigt.

## **Die Auswirkungen von regulatorischen Anforderungen auf die Mitarbeiter des europäischen Versicherungssektors**

### **Kooperation und sozialer Dialog**

Die nachstehend erörterten Fragen sollten von den Sozialpartnern auf europäischer, nationaler und/oder Unternehmensebene diskutiert und bearbeitet werden. Um den Mitarbeitern des Versicherungssektors ein nachhaltiges und sinnerfülltes Arbeitsleben zu ermöglichen, ist der soziale Dialog bei der Lösung von Branchenfragen von grundlegender Bedeutung.

Die Sozialpartner sind überzeugt, dass ein intensiver Dialog und das Lernen aus den Erfahrungen der jeweils anderen Seite dabei helfen können, einen stabilen und nachhaltigen regulatorischen Rahmen zu schaffen, der einerseits die Kunden schützt, und andererseits

---

entsprechende Durchführung vorsehen, verabschiedet werden. Die ursprüngliche Umsetzungsfrist von zwei Jahren ist jedoch noch nicht an diesen mehrschichtigen Ansatz angepasst worden: die europäischen Gesetzgeber bearbeiten immer noch die Maßnahmen der 2. und 3. Ebene, wenn die zweijährige Umsetzungsfrist für die Maßnahmen der Ebene 1 bereits begonnen hat. Wenn z.B. die Umsetzung der Versicherungsvertriebsrichtlinie nicht verspätet erfolgen soll, hätte die Branche nur zwei Monate anstatt der ursprünglich geplanten zwei Jahre, um neue Compliance-Verfahren zu entwickeln und ihre Mitarbeiter zu schulen.

den Mitarbeitern und Arbeitgebern des Finanzsektors ermöglicht, im Versicherungssektor qualitativ hochwertige Finanzdienstleistungen zu erbringen.

Die Sozialpartner sollten zusammenarbeiten mit dem Ziel, auf allen Ebenen tarifvertragliche Regelungen zu erzielen und Diskussionen anzuregen über die Entwicklung der Branche und die die Mitarbeiter im Finanzsektor betreffenden Managementstrategien und Regulierungen.

### **Faire, transparente und ausgewogene Regulierung des Finanzsektors**

Gesetze sollten exzessive Komplexität vermeiden und einen transparenten und stabilen Rahmen schaffen, der qualitativ hochwertige Finanzberatung und Finanzdienstleistungen, nachhaltiges Wachstum, Einhaltung der Regeln und eine gesunde und effektive Überwachung unterstützt.

Mitarbeiter und ihre Vertreter, Kunden, Verbände des Finanzsektors und andere Beteiligte sollten an dem Dialog über Finanzregulierung beteiligt werden, sowohl auf nationaler als auch auf EU-Ebene. Die Regulierung des Finanzsektors sollte einen starken und gesunden Versicherungssektor unterstützen, der sinnerfüllte Arbeitsplätze für die Mitarbeiter der Branche bereitstellt.

Um sicherzustellen, dass der Sicht der Mitarbeiter und Arbeitgeber das Gewicht beigemessen wird, das sie verdienen, sollten die Sozialpartner am gesamten Gesetzgebungsprozess beteiligt werden, einschließlich der Übertragung und Umsetzung der Gesetze auf allen Ebenen (sog. harte und weiche Gesetze). Sie sollten sowohl an der Überprüfung bestehender als auch an der Ausarbeitung neuer Gesetze beteiligt werden, sowie auch an den Folgenabschätzungen der europäischen Kommission. Ebenso sollten die kumulativen und duplikativen Auswirkungen von Gesetzen unter Berücksichtigung der Perspektive der Mitarbeiter und Arbeitgeber bewertet werden.

### **Wohlergehen bei der Arbeit**

Die Kenntnis der Kunden, und damit die Frage "**Kenne Deinen Kunden (KDK)**" spielt eine zentrale Rolle bei der Sicherstellung der Finanzstabilität eines gerechten Finanzsystems. Diese KDK-Bestimmungen, die gemäß der für die Versicherungsbranche verbindlichen Geldwäsche-Richtlinie zwingend sind<sup>2</sup>, haben ebenfalls das Potenzial, die Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Kunden ernsthaft zu beschädigen und damit wiederum die Gesundheit der Mitarbeiter und ihr Wohlergehen bei der Arbeit zu gefährden. Drohungen, Beleidigungen und Gewalt von Kunden gegen Mitarbeiter des Finanzsektors, die einfach nur ihre Arbeit machen und den Regeln folgen, müssen verhindert werden. Dabei müssen die Information der Kunden darüber, warum KDK-Fragen gestellt werden, sowie die Unterstützung und der Schutz der Versicherungsmitarbeiter beachtet werden<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Richtlinie (EU) 2015/849 zur Verhinderung der Nutzung des Finanzsystems zum Zwecke der Geldwäsche und der Terrorismusfinanzierung

<sup>3</sup> Nachweis in "Coping with Compliance", Nordic Financial Unions, 2018

## **Fortbildung und Entwicklung von Fähigkeiten**

In dem Maße, wie neue Regeln und Verfahren im Versicherungssektor eingeführt und umgesetzt werden, müssen auch Geschäftsstrategien und Managementprioritäten angepasst werden. Die Versicherungsmitarbeiter sind diejenigen, welche viele der neuen Verfahren und Regeln einhalten und durchführen müssen.

Aus- und Fortbildung sowie die Entwicklung der Fähigkeiten aller Mitarbeiter nicht nur zur Einhaltung der gegenwärtigen, sondern auch zur Planung der künftigen Regeln und Verfahren, sind für die Sicherstellung einer zuverlässigen und wettbewerbsfähigen Branche von wesentlicher Bedeutung. Darin hat die Branche eine starke Tradition.

## **Managementstrategien und Führung**

Management- und Geschäftsstrategien, wie z.B. Systeme zur Messung der Leistung und anderer Ziele, müssen klar, realistisch, ausgewogen und mit den neuen regulatorischen Anforderungen kompatibel sein, welche die Mitarbeiter einhalten müssen.

Besondere Beachtung sollte der Fortbildung und beruflichen Entwicklung der Manager auf allen Ebenen des Unternehmens geschenkt werden, insbesondere bezüglich der Frage der Führung und Unterstützung der Mitarbeiter bei der Einführung neuer Regulierungen und Compliance-Verfahren.

Der Dialog und die Kooperation der Sozialpartner bei diesen Fragen sollte ermutigt werden.

## **Qualitativ hochwertige Beratung und Kundenschutz**

Bei der Regulierung des Finanzsektors müssen die Sichtweisen der Mitarbeiter und Arbeitgeber erwogen und deren Verwaltungsarbeit möglichst minimiert werden, was auch den Kunden zugute kommen würde.

Arbeitgebern und Mitarbeitern muss auch ausreichend Zeit gewährt werden, alle internen Prozesse, IT-Systeme und Fortbildungsprogramme anzupassen, um die optimale Umsetzung von neuen Gesetzen sicherzustellen und ihnen zu ermöglichen, ihre Pflichten den Kunden gegenüber in gesunder und professioneller Weise zu erfüllen. Exzessive regulatorische Anforderungen sind dazu nicht geeignet. Sie könnten im Gegenteil die Spannung zwischen einem guten Dienst am Kunden einerseits und die Befolgung der Regeln andererseits erhöhen.

Um es den Mitarbeitern zu ermöglichen, sowohl gute Arbeit zu leisten als auch die Regeln zu befolgen, müssen Regulierungen fair, transparent und ausgewogen sein.

Die bestehenden Gesetze sollten überprüft werden, um sicherzustellen, dass sie ihren Zweck auch wirklich erfüllen: das Verständnis der Kunden für Finanzprodukte zu verbessern, die Qualität der Finanzberatung zu erhöhen und die Stabilität des Finanzsektors insgesamt zu sichern, ohne auf die Mitarbeiter einen exzessiven und ungesunden Druck ausüben zu müssen.

## Ausblick

Die Schaffung eines fairen, transparenten und ausgewogenen Gesetzesumfelds für den Finanzsektor ist von grundlegender Bedeutung für die Verwirklichung eines gesunden Kundenschutzes und die Sicherung eines gesunden Finanzsektors, sowohl für Arbeitgeber als auch für Mitarbeiter. Deshalb möchten die Sozialpartner die Aufmerksamkeit des europäischen Gesetzgebers auf die folgenden Schlüsselpunkte richten:

- Die Sozialpartner sollten eingeladen werden, sich mit der Perspektive der Mitarbeiter und der Expertise der Branche aktiv in den Gesetzgebungsprozess einzubringen.
- Die regulatorischen Instanzen sollten die Komplexität von Finanzgesetzen anerkennen und deshalb für ihre Umsetzung ausreichend Zeit gewähren: den Arbeitgebern zur Entwicklung und Umsetzung geeigneter Compliance-Richtlinien, und den Mitarbeitern zur notwendigen Fortbildung.
- Der europäische Gesetzgeber und die Aufsichtsbehörden sollten die negativen kumulativen Auswirkungen von Finanzgesetzen bedenken, insbesondere in Bezug auf das Übermaß an Informationen und sich überschneidende Bestimmungen.

Brüssel, 15. Februar 2019

Sebastian Hopfner  
Chairman of the Social Dialogue Platform  
Insurance Europe

Michael Budolfson  
President  
UNI Europa Finance

Sarah Goddard  
Secretary General  
AMICE

Elke Maes  
Coordinator of the Social Dialogue Insurance  
UNI Europa Finance

Didier Pissoort  
Chairman of the Social Affairs Committee  
BIPAR

Maureen Hick  
Director  
UNI Europa Finance